

IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN FUNGSIONAL PUSTAKAWAN (Sebuah Studi di Perpustakaan Nasional)

ABSTRAK

Masalah pokok penelitian ini adalah bagaimana implementasi manajemen kualitas pelayanan Diklat Fungsional Pustakawan, sebuah studi di Perpustakaan Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kondisi Pusat Pendidikan dan Pelatihan dalam kaitannya dengan implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat. Teori-teori yang secara langsung digunakan sebagai landasan pelaksanaan penelitian ini terutama dengan konsep-konsep pendidikan dan pelatihan (diklat), konsep manajemen kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini yaitu para peserta diklat calon pustakawan tingkat ahli, dan unsur pimpinan Pusdiklat. Data yang terkumpul melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi dianalisis secara kualitatif. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, pengorganisasian dan pengelompokan data, pemeriksaan, penafsiran, dan verifikasi.

Hasil analisis data dideskripsikan sesuai dengan masalah, dan tujuan penelitian. Secara keseluruhan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen kualitas pelayanan belum dilakukan secara optimal. Indikator yang menunjukkan belum optimalnya implementasi manajemen kualitas pelayanan Diklat fungsional pustakawan. Dari hasil analisa data antara lain: (1) Belum maksimalnya kualitas dan kuantitas SDM penyelenggara Diklat dan pemberdayaannya; (2) Belum maksimalnya kompetensi kualitas pengajar/instruktur; (3) Kurikulum masih kurang relevan diterima lebih banyak bersifat teoritis dan gaya lama kurang sesuai dengan kebutuhan dilapangan; (4) Terbatasnya kualitas infrastruktur gedung dan ruangan.

Kata kunci : *Implenetasi, manajemen, kualitas pelayanan , diklat.*

I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi informasi dan liberalisasi di berbagai kehidupan, bangsa Indonesia dihadapkan pada berbagai tantangan yang menuntut terwujudnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan

persyaratan jabatan masing – masing. Saat ini menjadi salah satu isu peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dan strategis, tidak kalah pentingnya dengan isu-isu yang lainnya. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah melalui kebijakan-kebijakan dalam upaya menciptakan sumber

daya manusia yang berkualitas, dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci sukses sebuah organisasi termasuk didalamnya organisasi publik, sebab keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh

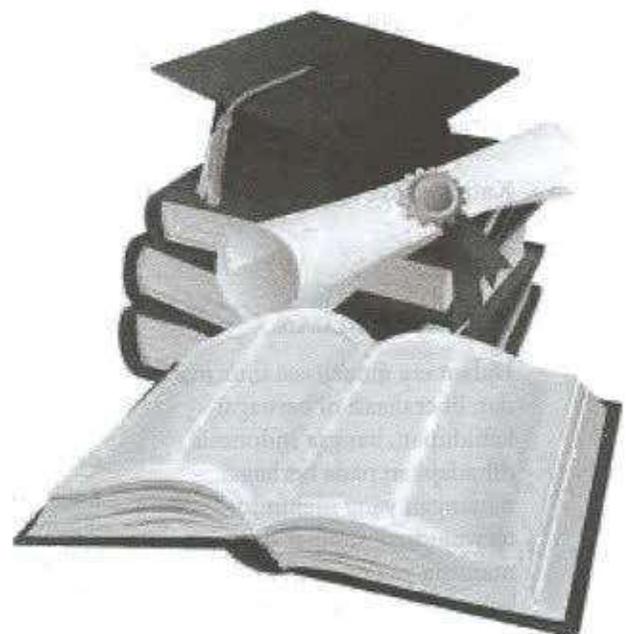
kesiapan dari tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan kepribadian), profesional dan integritas diri yang tinggi.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sekarang Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai sumber daya manusia Aparatur tidak luput dari tuntutan tersebut. Peran aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan, penggerak pembangunan. Serta pembina kemasyarakatan merupakan peran yang selalu melekat pada dirinya, oleh karena itu Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara di hadapkan pada tantangan yang semakin berat dimasa yang akan datang, dengan permasalahan yang semakin kompleks dalam upaya mewujudkan pemerintah yang amanah serta menghadapi tuntutan dari masyarakat yang semakin sadar akan hak-haknya sebagai warga negara. Lebih dari itu, kondisi sumber daya manusia yang dipersiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus juga belum sepenuhnya memuaskan terutama jika dilihat dari segi ahlak, moral, dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa (Syafarudin, 2002: 9). Selaras dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi, perpustakaan memiliki posisi strategis dalam menyediakan informasi sebagai media pembelajaran dan sumber pengetahuan. Perpustakaan dituntut mampu menyediakan berbagai sumber informasi yang di butuhkan oleh masyarakat. Untuk itu, perpustakaan harus dikelola oleh tenaga yang kompeten dibidangnya. Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang

perpustakaan mempunyai peran strategis dalam pembangunan nasional berwawasan budaya, khususnya dalam pengumpulan, pengolahan dan penyebaran informasi.

Pusat Pendidikan dan Pelatihan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya melaksanakan pendidikan dan pelatihan fungsional pustakawan, teknis dan non teknis kepustakawanan. Sebagaimana dalam penyelenggaraan diklat fungsional pustakawan masih belum optimal masih perlu lebih ditingkatkan terutama implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan yaitu penyelenggara/ pengajar, kurikulum, fasilitas sarana prasarana dan hasil output diklat. Keberhasilan suatu penyelenggaraan diklat sangat ditentukan oleh manajemen kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan yang berkualitas hanya dapat diidentifikasi melalui kepuasan peserta diklat. Suatu penyelenggaraan diklat dikatakan berhasil apabila berorientasi pada mutu atau output pendidikan, mutu lulusannya juga baik, berkualitas, dan dapat meningkatkan kariernya, sehingga dapat menghasilkan pustakawan yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Dalam

upaya peningkatan kinerja dengan arah pengembangan karier yang jelas dan peningkatan kesejahteraan pustakawan, utamanya dilingkungan instansi pemerintah, telah mendorong pemerintah untuk menciptakan jabatan fungsional, sebagai jalur alternatif pengembangan karir pegawai negeri sipil, agar tidak hanya terpaku pada jalur jabatan struktural saja. Maka dengan demikian, diklat fungsional pustakawan akan banyak diminati oleh lembaga perpustakaan di Indonesia untuk mengirinkan calon peserta diklat pusat maupun daerah. Berdasarkan kondisi permasalahan tersebut, perlu adanya perubahan dalam upaya peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia perpustakaan melalui diklat yang terencana, terarah, terpadu, berkesinambungan serta berbasis kompetensi. Dalam hal ini merupakan petunjuk untuk melakukan penelitian tentang implementasi manajemen kualitas pelayanan Diklat fungsional pustakawan di Pusat Pendidikan



dan Pelatihan, Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan, Perpustakaan Nasional. Jl. Salemba Raya No 28 A Jakarta Pusat.

A. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan penyederhanaan permasalahan, sehingga menjadi sesuatu yang terfokus di dalam penelitian berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian, maka (*research Question*) dirumuskan "Bagaimana implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan?"

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan, Perpustakaan Nasional.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kondisi Pusat Pendidikan dan Pelatihan dalam kaitannya dengan implementasi manajemen kualitas pelayanan pada penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat fungsional pustakawan.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan akan memberikan hasil yang terbaik sehingga akan ada manfaatnya bagi pengembangan Pusat Pendidikan dan Pelatihan.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoretis/akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kepustakaan pendidikan dan pelatihan, terutama dalam membenahan manajemen kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembuat kebijakan, dalam meningkatkan manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan, sehingga diklat fungsional pustakawan banyak diminati publik.
3. Memberikan rekomendasi kepada pusat pendidikan dan pelatihan berdasarkan temuan yang telah diteliti untuk selanjutnya dapat memperbaiki kinerja dalam upaya meningkatkan manajemen kualitas pelayanan diklat dimasa yang akan datang.

D. Tinjauan Kepustakaan

1. Manajemen Kualitas

Istilah manajemen kualitas atau mutu terpadu dalam pendidikan sering disebut sebagai *Total Quality Education (TQE)*. Aplikasi manajemen kualitas/mutu terpadu dalam pendidikan di tegaskan oleh Sallis:

"Total quality management is a philosophy improvement, which can provide any educational institution with a set of

practical tools for meetings and exceeding present and future customers need, wants, and expectations." (Edward Sallis, 1993: 14).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa manajemen kualitas/mutu terpadu menekankan pada dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continous improvement*); dan kedua, berhubungan dengan alat-alat dan teknik seperti "*brainstorming*" dan *force field analysis* (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan. Manajemen kualitas dalam pelayanan pendidikan dapat di sebut "mengutamakan peserta diklat" atau program perbaikan Pusediklat yang dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting bahwa kualitas/mutu terpadu dalam programnya dapat mengubah kultur Pusediklat. Aplikasi TQM (*Total Quality Management*) sebagaimana yang dikemukakan oleh Arcaro (Syafarudin, 2002: 35). dengan lima pilar, yaitu: (1) fokus pada pelanggan baik eksternal maupun internal, (2) adanya keterlibatan total, (3) adanya ukuran baku mutu lulusan, (4) adanya komitmen, dan (5) adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Pendapat lain tentang kualitas/mutu terpadu dalam pendidikan dikemukakan oleh Schargel, yang menegaskan:

"Total Quality Education is a process wich involves focussing

on meeting and exceeding customer expectations, continuous improvement, sharing responsibilities with employees, and reducing scrap and rework.” (Franklin P. Schargel, 1993: 2).

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa manajemen kualitas/mutu terpadu pendidikan sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara itu, senada dengan Syafarudin memberikan pengertian bahwa manajemen kualitas/mutu terpadu dalam pendidikan adalah aplikasi konsep manajemen kualitas yang disesuaikan dengan sifat dasar sekolah sebagai organisasi jasa kemanusiaan (pembinaan potensi pelajar) melalui pengembangan pembelajaran berkualitas, agar melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat, dan pelanggan pendidikan lainnya (Syafarudin, 2002: 36). Ada empat hal, yang perlu diketahui guna memahami lebih jauh hakekat manajemen kualitas/mutu terpadu pendidikan, yaitu: pencapaian dan pemuasan harapan pelanggan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan dan sisa pekerjaan dan pengerjaan ulang (Syafarudin, 2002: 34)

2. Pengertian Pelayanan

Kotler (1997: 426)

mendefinisikan jasa sebagai tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak terwujud) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Sementara Zeithaml dan Bitner (Yazid, 1999: 2) menyatakan jasa sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas) suatu proses unjuk kerja yang *intangible* (tidak terwujud). Karena jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, *performance* atau usaha maka jasa dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki.

3. Konsep dan Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Diklat adalah merupakan upaya pengembangan sumber daya manusia. Diklat bagi Pegawai Negeri Sipil tentunya tidak akan jauh berbeda tujuan dan pelaksanaannya, dengan Diklat yang diberikan pada karyawan swasta. Namun pada Diklat, yang diselenggarakan bagi Pegawai Negeri Sipil lebih mengarah pada pembentukan sikap dan peningkatan kinerja dalam pelayanan sedangkan swasta lebih pada peningkatan produktifitas, atau produksi dalam mengejar keuntungan berupa laba. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai negeri sipil dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Dengan adanya pelatihan maka sosok Pegawai Negeri Sipil diharapkan akan mampu menjadi aparatur yang profesional di dalam melaksanakan tugas pokok

dan fungsinya. Untuk membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil khususnya tenaga di bidang perpustakaan tersebut. Diperlukan pendidikan dan pelatihan yang mengarah pada:

- a. Peningkatan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, negara dan tanah air.
- b. Peningkatan kompetensi, teknis, manajerial dan kepemimpinannya.
- c. Peningkatan efisiensi, efektifitas, dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasinya.

Pelaksanaan suatu Diklat oleh suatu organisasi tentunya memiliki alasan tertentu, adapun pertimbangan diselenggarakannya diklat Saksono (1997: 79) adalah sebagai berikut:

- a. Pada umumnya pegawai yang telah lulus seleksi belum memiliki keterampilan khusus yang diperlukan, untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Perkembangan teknologi selalu menuntut kemampuan dan keterampilan baru yang secara kualitatif cenderung makin meningkat.
- c. Kecenderungan

terhadap perubahan perencanaan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah sesuai dengan meningkatnya kebutuhan pembangunan.

- d. Latihan dapat mendorong minat atau perhatian pegawai pada tugas masing-masing.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut Saksono (1997: 80) mengemukakan tujuan pelatihan bagi pegawai swasta maupun pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengetahuan (*Knowledge*), kemampuan (*Ability*) dan keterampilan (*Skill*) pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing.
- b. Menanamkan pengetahuan yang sama mengenai suatu tugas dalam kaitannya dengan yang lain untuk mewujudkan tujuan organisasi/perusahaan.
- c. Mengusahakan kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan situasi dan kondisi teknologi yang terjadi akibat berhasilnya

pembangunan.

- d. Menumbuhkan minat dan perhatian pegawai terhadap bidang tugas masing-masing.
- e. Memupuk keberanian, berpikir kreatif dan berpartisipasi dalam diskusi.
- f. Memupuk hubungan kerja sama antar pegawai secara efisien.
- g. Menerapkan jiwa kesatuan (*l'espirit de corps*).
- h. Mengubah sikap dan tingkah laku mental (*Mental attitude and behaviour*) pegawai ke arah kerja yang jujur dan efektif.
- i. Mengurangi perputaran tenaga kerja (*Labour turn over*).
- j. Mengembangkan karier pegawai.
- k. Menumbuhkan rasa turut memiliki dan tanggung jawab pegawai.
- l. Mengurangi frekuensi pengawasan.

Steers (1985: 164) mengemukakan bahwa "pendidikan dan latihan dapat mengembangkan kemampuan pekerja bukan saja untuk menangani pekerjaan mereka

pada saat itu tetapi juga untuk pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan tenaga mereka di masa mendatang". Jadi dapat dikatakan bahwa diklat juga merupakan suatu investasi bagi pegawai negeri sipil itu sendiri.

Hal ini senada dengan Musanief (1986: 170) yang mengatakan, "Pendidikan Pegawai adalah pendidikan yang dilakukan bagi pegawai negeri untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan dan kemampuannya. Sesuai dengan persyaratan jabatan, latihan pegawai negeri adalah bagian dari pada pendidikan yang dilakukan bagi pegawai negeri. Untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai negeri dimana yang bersangkutan ditempatkan." Berdasarkan beberapa konsep diatas dapat dilihat bahwa ini, dari penyelenggaraan diklat adalah meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai yang mendukung dalam pelaksanaan tugasnya.

Penyelenggaraan pendidikan dan latihan pegawai akan terlaksana dengan baik, jika unsur-unsur kediklatan terdiri dari:

- a. Tenaga kediklatan yaitu pengelola diklat, widyaiswara/pengajar dan tenaga kediklatan lainnya.
- b. fasilitas sarana-prasarana diklat.

Mutu dari setiap unsur kediklatan akan mempengaruhi kualitas dari output diklat, disamping struktur kurikulum dari setiap jenis diklat. Manajemen kualitas pelayanan diklat juga akan sangat berperan dalam

proses pembelajaran dalam pelaksanaan diklat pegawai tersebut, implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat ditunjukkan dengan:

- a. Tersedianya rencana menyeluruh penyelenggaraan diklat.
- b. Terdapatnya kurikulum yang terinci
- c. Terdapatnya penjadwalan dari setiap mata pelajaran
- d. Terdapatnya widyaiswara yang sesuai dengan mata ajar yang akan diberikan.
- e. Tersedianya fasilitas sarana-prasarana pembelajaran yang memadai.
- f. Rencana program darurat apabila ada gangguan pada unsur lain di dalam pelaksanaan diklat.

4. Diklat Fungsional Pustakawan

Diklat fungsional pustakawan yaitu salah satu jenis diklat dalam jabatan. Diklat fungsional pustakawan, merupakan diklat untuk mempersiapkan sebagai persyaratan bagi seseorang untuk dapat diangkat sebagai pejabat fungsional pustakawan. Diklat



fungsional pustakawan mulai diberlakukan sejak dikeluarkannya Keputusan MENPAN Nomor 33 Tahun 1998, yang saat itu dikenal dengan nama diklat penyetaraan.

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 33 Tahun 1998 ada 3 jenis diklat penyetaraan tetapi kegunaannya berbeda-beda, yaitu:

1. Diklat Penyetaraan Type A : diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan diangkat untuk pertama kalinya sebagai pejabat fungsional pustakawan.
2. Diklat penyetaraan Type B: diperuntukkan bagi pustakawan terampil yang akan alih jalur ke pustakawan ahli, karena yang bersangkutan telah memperoleh ijazah Sarjana bidang non perpustakaan.
3. Diklat Penyetaraan Type C: diperuntukkan bagi pustakawan tingkat terampil yang akan alih jalur ke tingkat ahli, dengan dasar masa kerja dan pengabdianya selama 16 tahun sebagai pustakawan.

Kemudian ada perubahan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 33 Tahun 1998 kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 132/M.PAN/12/2002, diklat penyetaraan mengalami perubahan baik nama maupun jenis diklatnya, yaitu menjadi diklat fungsional pustakawan. Diklat fungsional pustakawan ini terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu:

- a. Diklat Pustakawan Tingkat Ahli (Alih Jalur).
- b. Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka Perpustakaan Nasional RI melaksanakan Pendidikan Penyetaraan Pustakawan, mulai tahun 1999 sampai tahun 2002, setelah keluar Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 diklat penyetaraan tahun 2003. Diganti dengan nama baru yaitu Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli dan Terampil sekarang telah terbit PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi RI No. 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya. Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan (Permenpan no 9 Tahun 2014). Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 Tentang pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007). Sebenarnya mempunyai tujuan yang sama untuk memasuki

jabatan fungsional pustakawan. Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli persyaratannya antara lain sebagai berikut:

- a. Pegawai Negeri Sipil yang berijazah S1 Non Perpustakaan
- b. Khusus bagi Pegawai Negeri Sipil yang berusia setinggi tingginya 6 tahun sebelum batas usia pensiun, telah berpengalaman sekurang-kurangnya 2 tahun di bidang Perpustakaan Dokumentasi dan Informasi (Perpusdokinfo).
- c. Seleksi peserta pendidikan dan pelatihan Calon Pustakawan Tingkat Ahli dilaksanakan oleh penyelenggara diklat/pejabat yang berwenang;
- d. Seleksi mencakup persyaratan administrasi dan akademis.
- e. Jumlah peserta Pendidikan dan Pelatihan Calon

Pustakawan Tingkat ahli berjumlah 30 orang untuk tiap kelas.

Sedangkan persyaratan bagi pengajar diklat calon pustakawan tingkat ahli diharuskan memenuhi persyaratan, sebagai berikut:

- a. Widyaiswara Kepustakawanan/ Pustakawan Tingkat Ahli/serendah-rendahnya S1 bidang lain yang disetarakan/Tenaga Ahli dalam bidangnya;
- b. Berpengalaman dalam bidangnya.

5. Konsep Implementasi

Konsep implementasi memiliki keterkaitan dengan kebijakan (*policy*), sebab di dalam kebijakan itu terdapat tiga komponen dasar yaitu: tujuan yang luas, sasaran yang spesifik dan cara untuk mencapai tujuan atau sasaran. Komponen "cara" inilah yang kemudian disebut dengan

implementasi (Wibawa, dkk, 1997). George C. Edward III (1986: 1) mengatakan bahwa implementasi itu merupakan tahapan dalam proses kebijakan yang berada diantara tahapan penyusunan kebijakan dari hasil atau konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijakan itu (*output dan outcomes*). Grindle (1980: 7) mengatakan bahwa tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memungkinkan arah kebijakan publik direalisasikan sebagai hasil dari aktivitas pemerintah. Implementasi mencakup penciptaan *policy delivery system*, dimana sarana yang spesifik dirancang dan dilaksanakan dengan harapan dapat sampai pada tujuan akhir tertentu. Lebih lanjut Grindle (1980: 7) mengatakan tentang implementasi sebagai berikut: "Implementation is general process of spesific program level". Jadi menurut Grindle keseluruhan proses implementasi kebijakan



baru bisa dinilai apabila tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula bersifat umum telah dirinci, program pelaksanaan telah dirancang dan sejumlah sasaran telah disediakan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut. Dalam pandangan ini keseluruhan proses penetapan kebijakan baru bisa dinilai apabila tujuan-tujuan dan sasaran yang semua bersifat umum telah diperinci, program aksi telah dirancang dan sejumlah dana/biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran kebijakan atau dengan kata lain menyebutkan proyek sebagai instrumen yang lazim digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan. Implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan peserta diklat terhadap segala bentuk kegiatan pelayanan secara profesionalisme dan keahlian (*profesionalism and skill*) yang diberikan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan, sehingga peserta menyadari bahwa adanya pernyataan setuju atau tidak setuju terhadap manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan maupun factor yang mempengaruhi manajemen kualitas pelayanan tersebut. Dalam proses implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat fungsional pustakawan terdiri dari tiga tahap yaitu:

1. Pra Diklat yang meliputi kegiatan perencanaan dan persiapan pelaksanaan diklat seperti administrasi pelaksanaan rekrutmen

peserta diklat, seleksi penetapan, fasilitas penyelenggara diklat dan sebagainya.

2. In Diklat yang merupakan tahap implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat meliputi kegiatan pembukaan, evaluasi kemampuan awal peserta (pre-test), kegiatan pembelajaran, evaluasi keaktifan peserta, evaluasi tenaga pengajar, evaluasi proses pelaksanaan diklat, sarana prasarana diklat, post-test, penetapan kelulusan dan penutupan.
3. Pasca Diklat yang merupakan tahap evaluasi program penyelenggaraan diklat terdiri dari kegiatan pengembalian peserta diklat ke instansi asal peserta, evaluasi hasil pelaksanaan diklat dan pendayagunaan lulusan diklat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan hal-hal yang ada kaitannya dengan masalah manajemen kualitas pelayanan dan masalah perbaikan kualitas pelayanan dalam pencapaian kepuasan peserta diklat fungsional pustakawan. Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, penelitian ini merupakan evaluasi formatif (untuk keperluan *feedback*). Untuk memberikan arah yang jelas, proses penelitian ini dilakukan dengan menggunakan suatu metode kualitatif. "Penelitian kualitatif merupakan suatu metode keilmuan yang mencari kebenaran tentang hakekat suatu gejala, mendeskripsikan

gejala tersebut terjadi muncul dan berkembang dan mendefinisikan faktor-faktor yang melatarbelakangi gejala tersebut, dengan memanfaatkan teknik pengumpulan dan analisa data kualitatif" (Keban, 1998: 22).

Untuk itu pendekatan yang paling tepat untuk memperoleh gambaran yang obyektif tentang implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat tersebut adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif-interpretatif. Dengan pendekatan ini manajemen kualitas pelayanan dapat dipahami berdasarkan interpretasi informan. Schwandt (Pendit, 2003: 65) manusia mengetahui sesuatu (*knowing*) tidak secara pasif, tidak semata-mata menerima apa yang datang lewat panca indra. Manusia lebih banyak membangun (mengkonstruksi) pengetahuan daripada menemukan pengetahuan dan ada aspek historis maupun sosio-kultural dalam pembangunan tersebut. Sampel penelitian ini adalah Pejabat Struktural sebagai pengambil kebijakan, dan yang membawahi langsung staf/petugas penyelenggara diklat fungsional pustakawan, sebanyak 7 orang terdiri dari : Eselon II 1 orang, Eselon III 2 orang, dan Eselon IV 4 orang.

Proses analisis data dengan menelaah seluruh data yang diperoleh melalui observasi/pengamatan, wawancara dan kajian dokumen. Kemudian mengadakan reduksi data dengan cara, mentranskripsikan data, yaitu menulis kembali data yang didapat sesuai dengan bahasa dan teks aslinya. Transkrip lengkap hanya dilakukan pada data hasil wawancara dan observasi.

Reduksi data terhadap transkrip data tersebut dilakukan dengan cara membuat abstraksi yaitu rangkuman inti dari jawaban pertanyaan-pertanyaan, bahasa tidak diubah, tetap sesuai dengan aslinya. Melalui reduksi tersebut, maka dapat disimpulkan konsep yang terkandung sesuai dengan konteks pembicaraan. Langkah selanjutnya adalah menghubungkan, mengaitkan dan memisahkan konsep-konsep tersebut diberi kode tertentu. Secara lengkap analisis data dilakukan dengan tiga alur kegiatan, yaitu, reduksi data, analisis data, dan interpretasi serta penarikan kesimpulan. Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 1989: 112).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Aspek Sumber Daya Pusdiklat

1. Sumber Daya Manusia

Kondisi SDM sebagai penyelenggara diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan belum sepenuhnya mendukung implemetasi manajemen kualitas pelayanan diklat kendatipun didukung dengan jumlah SDM sebanyak 51 orang, yang terdiri dari pejabat struktural 7 orang, staf sebanyak 40 orang, dan kelompok widyaiswara 4 orang (Baru ada th 2013). Kekuatan SDM Pusdiklat

Perpustakaan Nasional RI memiliki komposisi latar belakang pendidikan formal yang beragam: SLTA, D 2, D3, S1 dan S2. Hal ini disebabkan belum maksimalnya pemberdayaan dari staf, selain itu kurangnya motivasi staf untuk terlibat dalam penyelenggaraan diklat, di tambah lemahnya kualitas SDM penyelenggara diklat.

Dari hasil wawancara dengan informan mengindikasikan bahwa faktor sumber daya manusia di Pusdiklat masih merupakan kelemahan yang perlu ditingkatkan untuk menjadi tenaga profesional dalam implementasi manajemen kualitas pelayanan diklat.

Dengan melihat kondisi pegawai Pusdiklat yang ada sekarang ini, di dominasi oleh pegawai dengan tingkat pendidikan SLTA yang mencapai 22 orang, S 1 non perpustakaan 15 orang, yang memiliki ijazah Sarjana Muda Perpustakaan 6 orang, S 1 perpustakaan 5 orang, S2 Perpustakaan 3 orang. Jumlah sumber daya manusia Pusdiklat yang ada merupakan salah satu kekuatan, namun kompetensinya masih lemah, masih perlu ditingkatkan terutama kualitasnya dan pemberdayaannya.

2. Pengajar Diklat

Tenaga Pengajar pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan belum menunjukkan kualitas kompetensi yang memadai sebagaimana pernyataan informan (I.9) Gus A. peserta diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli dari daerah Sumatra Barat,

".. program diklat, belum memenuhi harapan peserta yang sangat krusial sekali yaitu tenaga pengajar. Kesannya tenaga pengajar itu belum maksimal memberikan materi, saya juga tidak tahu. Apakah materi yang diberikan itu tidak memahami konsep yang diberikan kepada peserta. Sehingga banyak program atau materi yang kurang dikuasai pengajar. Kalau materinya masih gaya-gaya lama. Kalau menurut saya sebaiknya diarahkan ke IT sambil sedikit pengenalan bagaimana membuat katalog, tetapi lebih banyak di telusuri menggunakan teknologi informasi IT." (Wawancara, 10-8- 2006)

Pada sisi lain tenaga pengajar pun kurang menguasai teknologi Informasi, sehingga metode pengajaran masih menggunakan cara-cara lama, seperti materi pembuatan/ penyusunan katalog masih menggunakan pola lama, sementara

saat ini penggunaan secara manual sudah ditinggalkan dan diganti dengan sistem teknologi informasi. Dari penilaian peserta terhadap para pengajar yang ada, sebanyak 25% pengajar perlu dilakukan pembenahan melalui pelatihan metode mengajar agar bisa mentransfer ilmunya pada peserta diklat.

4. Kurikulum

Kurikulum Diklat calon pustakawan tingkat ahli kurang relevan sebagaimana dikemukakan oleh informan (I 9) Gus A peserta diklat calon pustakawan tingkat ahli dari daerah bahwa,

„Saya rasa kurikulum kurang Pak. Tidak relevan sekali terutama sekali masalah katalog, pengolahan bahan pustaka, itu catalog itu lebih dominan yang diajarkan itu masih tempo dulu melihat kartu katalog. Padahal sekarang sudah tidak jamannya lagi ada diantara teman kami, yang bilang itukan sudah gaya lama artinya tidak laku lagi sekarang kan sudah IT (Teknologi Informasi) ..”(Wawancara, 10 – 8 – 2006)

Dengan demikian menunjukan bahwa kurikulum materinya masih kurang relevan diterima lebih banyak bersifat teoritis dan

masih ada gaya-gaya lama dan monoton kurang sesuai dengan kebutuhan di lapangan dengan berkembangnya teknologi informasi. Sehingga mereka kurang mampu dalam menerapkan di lapangan setelah pendidikan dan pelatihan selesai.

5. Fasilitas Sarana dan Prasarana

Pengembangan fasilitas gedung dan ruangan pembelajaran adalah merupakan wujud kongkrit infrastruktur Pusdiklat, begitu pentingnya fasilitas gedung dan ruangan ini, sehingga dalam perencanaan pengembangan Pusdiklat sudah harus di pikirkan oleh para pimpinan pengambil kebijakan, perencana (manajer) dan arsitek dengan membuat perkiraan-perkiraan berdasarkan fakta untuk suatu jangka waktu yang panjang kedepan. Jadi bukan berdasarkan situasi dan kondisi saat perencanaan dibuat. Perencanaan yang baik akan menghasilkan gedung yang nyaman dan efisien baik untuk bekerja para staf maupun untuk para peserta diklat.

Perkiraan-perkiraan tentang perubahan di masa akan datang harus sudah dipikirkan. Dengan kenyataan yang ada Pusdiklat secara dasar sudah

memadai, tetapi secara standar belum memadai perlu pengembangan infrastruktur yang ada terutama gedung pusdiklat ruangan kelas perlu pengembangan dengan banyaknya program-program diklat. Sementara kita sekarang ini setelah di bongkarnya gedung Pusdiklat di Medan Merdeka Selatan No.11 Jakarta Pusat. Sekarang sedang di bangun gedung Perpustakaan yang baru untuk layanan perpustakaan. Gedung Pusdiklat juga harus dibangun sesuai standar nasional kediklatan sarana prasarana dan infrastruktur yang memadai untuk kegiatan diklat.

Kenyataan yang ada pada Pusdiklat menunjukan bahwa perlu perbaikan dengan keberadaan sekarang ini belum mempunyai gedung Pusdiklat yang bertaraf nasional karena Pusdiklat Perpustakaan Nasional merupakan ujung tombak pembinaan sumber daya manusia yang berkualitas dibidang perpustakaan. Pengembangan fasilitas gedung dan ruangan kelas, asrama diklat mutlak dilakukan oleh Perpustakaan Nasional untuk pengembangan Pusdiklat. Untuk itu perlu dibuat perencanaan yang matang yang melibatkan para

perencana manajer, arsitek, konsultan pendidikan dan interior. Bagian administrasi dan keuangan juga unsur instansi terkait lainnya. Perencanaan gedung Pusdiklat Perpustakaan Nasional yang akan dibangun harus mengutamakan desain fungsionalnya agar benar-benar terwujud sebuah gedung Pusdiklat yang memenuhi standar nasional kediklatan.

belum optimalnya implemenetasi manajemen kualitas pelayanan Diklat fungsional pustakawan. Dari analisis data antara lain: (1) belum maksimalnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) penyelenggara diklat dan pemberdayaannya; (2) belum maksimalnya kompetensi kualitas pengajar/instruktur; (3) kurikulum: materi kurang relevan diterima lebih banyak bersifat teoritis dan masih ada gaya lama kurang sesuai dengan kebutuhan dilapangan; (4) terbatasnya infrastruktur sarana dan prasarana kurang memadai gedung dan ruangan tempat belajar mengajar.

1. Meningkatkan dan mengembangkan kualitas pengajar/ instruktur, seharusnya tenaga pengajar minimal berpendidikan S2.
2. Penerapan penguasaan teknologi informasi pada peserta diklat disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan, dengan mengembangkan AACR2 ke RDA (Resource Description dan Acces).
3. Pusdiklat menyediakan kurikulum dan mengadakan Diklat Pengenalan RDA samapai ke tingkat Ahli. Untuk diklat teori 40 % dan praktek 60 %.
4. Pengembangan infrastruktur fasilitas gedung dan ruangan kelas antara lain: Ruang laboratorium komputer, ruang kelas kedap suara dilengkapi 1 unit PC dan LCD secara permanen.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil analisis data dideskripsikan sesuai dengan masalah, dan tujuan penelitian. Secara keseluruhan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen kualitas pelayanan belum dilakukan secara optimal. Indikator yang menunjukkan

B. Saran

Penyelenggaraan diklat agar dapat diimplementasikan sesuai dengan kualitas manajemen pelayanan diklat Fungsional Pustakawan disarankan agar:

A liberally educated person meets new ideas with curiosity and fascination. An illiberally educated person meets new ideas with fear. (James B. Stockdale)

Daftar Pustaka

- Edward III, George C. 1986. *Implementing Public Policy*. Cobressional Quarterly Press: Washington DC.
- Grindle, Marille S. 1980. *Politics and Policy Implementation In the 3rd ward*. Princeton Univercity Press: New Jersey.
- Keban, Jeremias, T. 1998. "Metode Penelitian *Administrasi Negara*". Modul Kuliah, Program Studi Administrasi Negara Pasca sarjana – Fisipol Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Keputusan MENPAN No. 33/1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan.
- Keputusan MENPAN No. 132 /KEP/M.PAN/12/2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Manajemen* Edisi 9 Milenium. Northwestern University: New Jersey.
- Moleong, Lexy. J. 2000 *Metode Penelitian Kualitatif Remaja Rosdakarya*: Bandung.
- Musanief. 1986. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Cet ke- 3 Gunung Agung: Jakarta.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : sebuah pengantar diskusi efistemology dan metodologi*. JIP-FSUI: Jakarta.
- Saksono, Selamat. 1997. *Administrasi Kepegawaian* Cet. 8. Kanisius: Yogyakarta.
- Sallis, Edward.1993. *Total Quality Managemet in Education, Kogan Page Educational Management Series*. London.
- Schargel, Franklin P. 1993. *Tarnsforming Education Through Total Quality Management : A Practitioner's Guide*. Eye on Education: New York.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektifitas Organisasi* Cet. Ke-2. Erlangga: Jakarta.
- Syafarudin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Ekonisia: Yogyakarta.
- Wibawa, Samudra, dkk. 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Raja Grafindo Pustaka: Jakarta.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Keputusan PERMENPAN dan RB No. 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.

*Years of education and training can be disregarded
because you went on google and did "RESEARCH"*
(Anonim)
