

INTERAKSI ANTARA PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA SECARA HARMONIS DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI YANG BERKUALITAS

Oleh:
Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.



A. Pendahuluan

Pada dasarnya, perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk menyediakan akses informasi dalam berbagai bentuk dan format serta memberikan bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk memperoleh koleksi atau informasi sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Kedua tujuan perpustakaan mengacu pada pendapat Evans & Heft yang menerangkan bahwa tujuan perpustakaan adalah “*to provide access to information in all its many forms and formats, and to provide assistance to library users in locating specific pieces of that information*”.¹ Kedua tujuan tersebut berlaku pula bagi perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu dari jenis perpustakaan yang berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi tersebut dalam mencapai tujuannya.² Lasa Hs. menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di bawah naungan perguruan tinggi induknya yang bersama dengan unit lain bertugas untuk membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan program tridharma perguruan

¹ G. Edward Evans, and Sandra M. Heft. 1994. *Introduction to technical services 6th edition.* (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994), hlm. 176.

² Sulistyo-Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), hlm. 65.

tinggi.³ Dalam pengertian ini perguruan tinggi yang dimaksud meliputi universitas, fakultas, jurusan, institut, sekolah tinggi, dan akademi serta berbagai badan bawahannya seperti lembaga penelitian.⁴

Dilihat secara umum, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan, dan penyebarluasan informasi. Sedangkan secara khusus, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi untuk program pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.⁵ Fungsi tersebut dilaksanakan dengan tata cara administrasi dan organisasi yang berlaku bagi seluruh penyelenggaraan perpustakaan. Tycoson menjelaskan lebih lanjut bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi ada tiga, yaitu:

“First, libraries select and collect information relevant to their community. The Second function of library is to organize the information within its collection. The final, and most recent, function of the library is to provide direct information services to members of the community.”⁶

Sedangkan, tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo-Basuki ada lima yaitu: 1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa, 2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan dosen, 3) menyediakan ruangan belajar untuk pengguna perpustakaan, 4) menyediakan jasa

³ Lasa Hs., *Kamus Kepustakawan Indonesia*, (Yogyakarta, Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 277-278.

⁴ *Ibid.*

⁵ Mudjito. 1993. *Pembinaan Minat Baca*. (Jakarta : Universitas Terbuka, 1993), hlm. 14.

⁶ David A.Tycoson, “What is The Best Model of Reference Service?”, *Library Trends*, Fall 2001, vol. 50 No.2, hlm. 185.

peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna, dan 5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industri lokal.⁷ Menurut Hernon dijelaskan bahwa perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunanya. Banyaknya jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya sangat bergantung pada jenis perpustakaannya.⁸ Untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut, perpustakaan perguruan tinggi membutuhkan pustakawan yang berkompeten, dan memahami profesi dengan sebaik-baiknya.

Di Indonesia ada yang berpendapat bahwa pustakawan masih sebatas sebutan sebuah pekerjaan dan belum menjadi sebuah profesi. Ada juga yang berpendapat bahwa tugas mengelola perpustakaan tidak memerlukan keahlian. Mereka yang berpendapat demikian menganggap bahwa setiap orang dapat saja diserahi tugas menyelenggarakan perpustakaan. Lebih celaka lagi jika tugas pengelolaan perpustakaan itu diberikan kepada seseorang sebagai bentuk hukuman. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika banyak orang yang masih terpaksa dalam menjalani tugas di perpustakaan. Banyak di antara mereka yang sebenarnya tidak menyangka akan bekerja di perpustakaan. Padahal, profesi pustakawan sebenarnya merupakan profesi yang sangat penting peranannya dalam masyarakat informasi sekarang ini.⁹

Kondisi seperti itu juga di alami di beberapa negara bahkan negara maju sekalipun. Banyak di antara mereka, menjadi pustakawan

⁷ Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 52.

⁸ Peter Hernon and Ellen Altman, 1995. *Service Quality in Academic Libraries*. (Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1995), hlm. 7

⁹ Blasius Sudarsono, Menuju Penyempurnaan Jabatan Fungsional Pustakawan. Dalam *Pustakawan Cinta dan Teknologi*. (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm. 93.

tanpa melalui pendidikan formal di bidang perpustakaan baik pada tingkat diploma, sarjana, master maupun doktor. Meskipun tanpa mengikuti pendidikan formal, mereka masih dapat menduduki posisi penting di perpustakaan baik sebagai pustakawan maupun sebagai kepala perpustakaan.¹⁰ Jika kondisi tersebut terus berlanjut, maka harapan untuk mewujudkan perpustakaan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya tentu memerlukan proses yang sangat panjang bahkan mungkin sulit untuk dapat terpenuhi. Padahal perpustakaan sebagai pusat informasi, pusat pendidikan, pusat penelitian, dan pusat penyimpanan khazanah budaya manusia membutuhkan pengelolaan yang baik dan profesional. Di samping itu, kegiatan di perpustakaan juga memerlukan keahlian khusus, yang hanya dapat dilakukan dengan baik jika dilakukan oleh pustakawan profesional.

Secara umum syarat sebagai profesi adalah adanya pengetahuan dan keterampilan khusus, pendidikan profesi, organisasi profesi, standar profesi, budaya dan komunikasi profesi.¹¹ Sebuah pekerjaan dikatakan profesional, tidak hanya mengharuskan adanya pengetahuan dan keahlian khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan saja, tetapi juga mengharuskan adanya suatu panggilan jiwa. Seorang profesional harus memadukan dalam diri pribadinya, kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya dengan kematangan etika.

Jika persyaratan tersebut ditujukan pada pustakawan, maka seorang pustakawan profesional tidak hanya dituntut untuk menguasai keahlian dan teknik perpustakaan saja, tetapi juga harus mempunyai kematangan etika, harus merasa terpanggil jiwanya untuk menjadi pustakawan, dan menyadari bahwa pustakawan merupakan

¹⁰ Pamela H. MacKellar, *The Accidental Librarian*. (New Jersey: Information Today, Inc., 2008), hlm. 3

¹¹ Sulistyo-Basuki, Pustakawan Sebagai Profesional Informasi Modern Tantangan dan Peluang. dalam *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), 242.

pelayan bagi masyarakatnya. Apalagi tuntutan masyarakat terhadap perpustakaan dari waktu ke waktu terus mengalami perkembangan yang luar biasa. Tuntutan ini dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi di dunia ini, yaitu kemajuan teknologi informasi yang telah merasuk ke hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Pengaruh teknologi informasi sangat dirasakan antara lain dalam mengubah cara hidup, apresiasi seni dan budaya, penyerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan, serta hubungan antar manusia yang serba cepat. Tentu saja kondisi ini mengharuskan para pustakawan untuk meningkatkan kualitas keilmuan, keterampilan dan sikapnya agar mempunyai kompetensi, sesuai dengan tugas-tugas yang diembannya, serta bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan penyediaan akses informasi.

Kalau mau jujur, harus diakui bahwa keberadaan pustakawan sekarang ini, masih ada yang disebut sebagai pustakawan kebetulan (*the accidental librarian*), artinya seseorang menjadi pustakawan karena mereka sudah bekerja di perpustakaan, dengan tidak melihat latar belakang pendidikan formal, pengalaman, dan kompetensi.¹² Keberadaan pustakawan model ini memang tetap diakui berdasarkan Keputusan Menpan No. 18 Tahun 1988, tetapi mungkin dalam diri mereka terdapat keterbatasan dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya. Meskipun demikian tidak menutup kemungkinan bahwa pustakawan model ini juga mampu menjalankan tugas-tugas kepustakawannya dengan baik. Semuanya itu kembali kepada kemampuan individu masing-masing.

Jadi, dari manapun asalnya, seorang pustakawan harus mampu menjalankan tugasnya sebagai pelayan informasi di perpustakaan. Menurut Evans, Amodeo dan Carter tugas utama pustakawan dalam memberikan layanan adalah "...to provide access to information materials and to provide assistance allowing the user the benefit from

¹² Supriyanto, Kinerja Pustakawan Tantangan dan Peluang. dalam *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), 267.

the access”.¹³ Pustakawan bertugas menyediakan akses pada sumber informasi dan menyediakan bantuan yang dapat memberikan manfaat bagi pemustaka dari akses yang dilakukan pada sumber informasi tersebut. Dalam penjelasan ini, dapat dipahami bahwa informasi tidak terbatas di satu perpustakaan saja, tetapi bisa terdapat di manapun. Artinya, pada saat pemustaka membutuhkan informasi, sementara informasi tersebut tidak tersedia di perpustakaan, pustakawan tetap berkewajiban mencarikannya. Pustakawan tidak diperkenankan mengatakan ”tidak ada” atau ”tidak tahu”. Pustakawan harus tetap berupaya untuk mendapatkan informasi tersebut demi terpenuhinya kebutuhan pemustaka. Minimal, pustakawan dapat menunjukkan kepada pemustaka di mana informasi tersebut berada.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami, bahwa pemustaka hendaknya menjadi tujuan utama dari seluruh layanan perpustakaan. Atau dengan kata lain, pustakawan hendaknya berorientasi pada pemustaka (*user oriented*) dalam memberikan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka ini hendaknya memahami pemustaka sebagai manusia secara utuh dengan seluruh aspek dan karakteristiknya yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Pemahaman ini harus menjadi filosofi dalam layanan perpustakaan. *The American Library Association* dalam kode etiknya menjelaskan bahwa secara keseluruhan, filosofi layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

*Libraries must provide the highest level of service through appropriate and usefully organized collections, fair and equitable circulations and service policies and skillful, accurate, unbiased, and courteous responses to all requests for assistance.*¹⁴

¹³ G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter. *Introduction to Library Public Services*. (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992), hlm. 2

¹⁴ American Library Association, “Librarians’ Code of Ethics,” *American Libraries* 13 (Okttober 1982), 595.

Perpustakaan harus menyediakan layanan bagi pemustaka pada tingkat yang paling baik melalui pengorganisasian koleksi secara tepat dan bermanfaat, layanan sirkulasi jelas dan kebijakan layanan yang jelas, adil, cekatan, tepat, tidak memihak, dan bersikap sopan dalam merespon semua bantuan yang diminta pemustaka. Untuk itu para pustakawan harus memahami tugas-tugasnya dan selalu siap sedia membantu para pemustaka dalam mencari informasi melalui perpustakaan.

Para pustakawan harus menyadari bahwa perpustakaan bukanlah semata-mata lembaga yang menyediakan jasa, tetapi yang lebih utama adalah perpustakaan membantu para pemustaka agar mereka dapat mempunyai bekal dan informasi yang cukup sehingga dapat melakukan tugas dan kegiatannya menjadi lebih baik. Dengan pemahaman ini pustakawan akan lebih menyadari pada tugas pustakawannya sebagai pelayanan informasi dan diharapkan dapat menumbuhkan hubungan yang harmonis dengan para pemustaka yang dilayani. Hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pemustaka diharapkan dapat mewujudkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Yang menjadi masalah kemudian adalah bagaimana pustakawan dapat menjalin hubungan dengan pemustaka secara harmonis? Strategi apa yang perlu dilakukan agar pemustaka selalu merasa puas jika berkunjung ke perpustakaan? Pelayanan perpustakaan yang seperti apa yang dapat memuaskan pemustaka? Permasalahan-permasalahan inilah yang kemudian mendorong penulis untuk makalah ini.

B. PUSTAKAWAN: UNSUR TERPENTING DALAM PELAYANAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat apda proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia

masih berada dalam kandungan. Ketika memperoleh pelayanan dengan kasih sayang dari ibunya, bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan merasa bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan oleh Budiman Rusli¹⁵ yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia, pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Pelayanan dimaknai sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.¹⁶ Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.¹⁷ Adapun Gronroos menjelaskan pelayanan seperti yang dikutip oleh Ratminto sebagai berikut:

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".¹⁸

¹⁵ Budiman Rusli, "Pelayanan Publik di Era Reformasi". Dalam www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004.

¹⁶ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hlm. 8.

¹⁷ J.S. Badudu & Sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 2001), hlm. 781-782.

¹⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual,Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 2.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia bermacam-macam tergantung kebutuhan, tuntutan hidup, dan lingkungan di mana manusia itu berada. Pelayanan ada yang berbentuk pelayanan khusus, ada juga yang berbentuk pelayanan publik. Pelayanan khusus dimaknai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh individu yang berbeda antara satu dengan lainnya. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁹

Pelayanan perpustakaan termasuk ke dalam pelayanan publik yang tidak mengharapkan keuntungan dalam wujud materi (*nonprofit*). Meskipun perpustakaan merupakan organisasi nirlaba yang tidak berorientasi kepada keuntungan, tetapi lebih berorientasi sosial dengan memberikan pelayanan kepada pemustakanya, perpustakaan tetap harus dikelola dengan baik. Hal ini harus dilakukan agar perpustakaan selalu mendapat di tempat di hati penggunanya. Jika perpustakaan tidak berkenan di hati pemustaka, maka fasilitas, sarana, dan informasi yang disediakan besar kemungkinan tidak akan termanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Padahal, untuk mengadakan semuanya itu, perpustakaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Kegiatan layanan perpustakaan merupakan yang paling pokok dan penting bagi perpustakaan perguruan tinggi. Layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan perpustakaan kepada para pemustaka agar mereka dapat memperoleh informasi dengan cepat dan tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka atau informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

Menurut Wilson & Tauber, ada delapan hal yang harus diperhatikan agar perpustakaan dapat berfungsi pelayanan sebagaimana mestinya, yaitu: (1) perlu adanya sumber-sumber informasi yang digunakan untuk pengajaran, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan; (2) perlu adanya staf perpustakaan

¹⁹ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hlm. 1-2.

yang kompeten; (3) perlu adanya pengorganisasian bahan-bahan perpustakaan agar mudah digunakan; (4) perlu adanya gedung, ruangan, dan peralatan yang memadai; (5) perlu adanya integrasi antara perpustakaan dengan kebijakan pendidikan; (6) perlu adanya integrasi antara perpustakaan dengan sumber-sumber informasi yang berada di masyarakat, pemerintah, dan dunia internasional; (7) perlu adanya dukungan finansial yang memadai; dan (8) perlu adanya kebijakan dari pemerintah atau pimpinan yang mendukung kegiatan perpustakaan dapat terlaksana.²⁰

Dari kedelapan unsur tersebut, staf perpustakaan atau pustakawan merupakan salah satu unsur yang perlu untuk diperhatikan karena pustakawanlah yang menjalankan kegiatan perpustakaan setiap harinya. Brophy mengatakan "*staff are responsible for delivering services to users and are probably the library's most important asset*".²¹ Kehadiran pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan penyedia informasi mempunyai kedudukan yang sangat penting dan menentukan. Pustakawanlah yang akan selalu berhubungan langsung dengan para pemustaka pada saat pemustaka datang ke perpustakaan dan membutuhkan suatu layanan maupun informasi. Di samping itu, pustakawan juga merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pustakawan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam penyebarluasan informasi di perpustakaan.

Sulistyo-Basuki mengatakan bahwa pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi

²⁰ Louis Round Wilson & Maurice F. Tauber. *The University Library: The Organization, Administration, And Functions Of Academic Libraries*. (New York: Columbia University Press, 1966), hlm. 19.

²¹ Peter Brophy. (2006). *The Academic Library*. (London: Facet Publishing, 2006), hlm. 98.

yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.²² Sedangkan menurut Undang-Undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 disebutkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²³

Secara tradisional dan yang masih berkembang di sebagian masyarakat, pustakawan dipahami sebagai orang yang ditempatkan di gedung perpustakaan untuk melakukan berbagai tugas seperti seleksi koleksi, pengadaan koleksi, pengorganisasian informasi baik secara deskriptif maupun subjeknya, pelestarian dokumen-dokumen tercetak maupun elektronik, di samping juga membantu para pemustaka untuk menemukan lokasi dari informasi yang mereka cari.²⁴ Pengertian senada dikemukakan dalam *International Encyclopedia of Information and Library Science Second edition*, yang menjelaskan pustakawan sebagai berikut:

"Traditionally, and still in popular consciousness, the curator of collections of books and other information materials, administering conditional user access to these collections. In current practice, the manager and mediator of access to information for user groups of various descriptions, still initially through collections of information materials under their immediate administration, but also through the global range of available sources".²⁵

²² Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Gramedia, 1993), hlm. 8

²³ *Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007*, Bab I Pasal 1 ayat 8, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007, hlm. 4

²⁴ K. Nageswara Rao and KH Babu, "Role of Librarian in Internet and World Wide Web Environment" *Information Science*, Vol. 4, No. 1, 2001, hlm. 25.

²⁵ *International Encyclopedia of Information and Library Science Second edition* Edited by John Feather and Paul Sturges, (London and New York : Routledge, 2003), hlm. 370

Definisi di atas menjelaskan bahwa pustakawan secara tradisional dan bahkan masih dipahami secara umum sebagai kurator buku dan bahan-bahan informasi lainnya dan memberikan layanan kepada pemustaka dalam mengakses informasi. Sedangkan, pengertian yang mutakhir sekarang ini, pustakawan dipahami sebagai orang yang mengelola dan menjadi perantara akses informasi untuk kelompok pemustaka yang berbeda-beda, baik informasi yang disediakan di perpustakaan melalui sistem administrasi yang dijalankan maupun melalui jaringan global di mana informasi itu tersedia. Dari pengertian di atas, tampaknya lingkup kerja pustakawan tidak lagi dibatasi oleh lingkungan kerja di mana ia berada, tetapi harus melewati batas-batas dari lingkungan kerja sehari-hari.

Sedangkan, pengertian pustakawan menurut ODLIS (*Online Dictionary of Library and Information Science*) adalah sebagai berikut.

“A professionally trained person responsible for the care of a library and its contents, including the selection, processing, and organization of materials and the delivery of information, instruction, and loan services to meet the needs of its users. In an online environment, the role of the librarian is to manage and mediate access to information which may exist only in electronic form”²⁶.

Pengertian menurut ODLIS di atas, tampaknya menggabungkan antara pengertian pustakawan yang dikemukakan sebelumnya, yaitu mensyaratkan pendidikan khusus dalam menjalankan tugas-tugas kepustakawannya. Hanya saja ada tambahan, yaitu bahwa pustakawan harus mampu menjadi pengelola dan perantara akses terhadap informasi yang sebagian sudah berbentuk media elektronik. Sedangkan, Ikatan Pustakawan Indonesia dalam

²⁶ Joan M. Reitz, *Online Dictionary of Library and Information Science*, 2002, [versi elektronik], hlm. 376, diunduh pada tanggal 21 Nopember 2011 pukul, 21.00 WIB

kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.²⁷

Di era global saat ini di mana informasi membludak, profesi pustakawan terus menjadi sorotan. Memang diharapkan profesi ini mampu mengelola banjir informasi yang berdampak luas pada masyarakat. Sejak dua dekade terakhir abad ke-20 dan terutama pada abad ke-21 yaitu era baru yang ditandai dengan derasnya arus perubahan, pustakawan dihadapkan pada paradigma baru yang mengimbangi perubahan atmosfer dan lingkungan kerja yang cukup menantang. Paradigma baru itu meliputi berbagai perubahan, antara lain perkembangan teknologi yang memberi peluang bagi penciptaan layanan-layanan baru, tuntutan peningkatan layanan yang diharapkan oleh pemustaka demi kepuasan mereka, serta harapan para pustakawan itu sendiri dalam meningkatkan kesejahteraan hidup mereka melalui peningkatan kinerjanya.

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan dalam berbagai sektor termasuk sektor perpustakaan. Keberadaan perpustakaan sebagai penyedia, pengolah kemudian pendistribusi informasi harus memikirkan kembali bentuk yang tepat untuk menjawab tantangan baru dengan berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat tersebut agar tidak ditinggalkan oleh pemustaka. Kondisi tersebut merupakan tantangan bagi pustakawan dalam memenuhi kewajibannya sebagai profesi yang berhubungan dengan tugas informasi.

Dalam menjalankan sebuah profesi, pustakawan diharapkan memahami tugasnya dengan memenuhi standar etika baik dalam hubungannya dengan perpustakaan sebagai lembaga tempat bekerja,

²⁷ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan : Suatu Pendekatan Terhadap kode Etik Pustakawan Indonesia*. (Jakarta : Sagung Seto, 2006), hlm. 45.

pemustaka sebagai masyarakat yang dilayani, rekan sesama pustakawan dan pegawai perpustakaan lainnya, antarprofesi, dan masyarakat pada umumnya. Pustakawan tidak lagi hanya menjadi penjaga buku (*book keeper*) saja, tetapi mempunyai tugas yang lebih luas sesuai dengan tuntutan para pemustakanya. Sekarang ini, pustakawan tidak hanya berperan memfasilitasi akses, organisasi, penyimpanan, dan pengambilan informasi bagi pemustaka saja, tetapi mereka juga harus mampu menjadi agen perubahan, berperan aktif dan proaktif dalam menghadapi inovasi teknologi yang terus berkembang, serta mampu mngkomunikasikan informasi pada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah kiranya bahwa pustakawan merupakan unsur terpenting dalam layanan perpustakaan. Maju dan mundurnya perpustakaan sangat tergantung pada pustakawannya. Tidak heran kemudian jika ada pendapat yang mengatakan bahwa *the library is a librarian.*

C. INTERAKSI PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA YANG HARMONIS

Pada umumnya, layanan perpustakaan menuntut adanya kontak langsung (*direct contact*) antara pustakawan dan pemustaka baik dalam jumlah banyak maupun terbatas.²⁸ Kontak langsung antara pustakawan dan pemustaka ini berarti dalam proses layanan perpustakaan itu telah terjadi interaksi antara keduanya. Dalam interaksi ini pasti terjadi komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka. Cara pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka dalam memberikan layanan bisa jadi lebih menentukan keinginan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, dibandingkan dengan kemegahan gedung perpustakaan, banyaknya jumlah koleksi, maupun jenis layanan yang diberikan.²⁹ Selama ini banyak terdengar keluhan

²⁸ G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter. *Introduction to Library Public Services...*, hlm. 4

²⁹ Everett M. Rogers & F. Floyd Shoemaker, *Communications of Innovation: a Cross-Cultural Approach*. 2nd ed. (New York: The Free Press, 1971), hlm. 221.

yang tidak enak mengenai layanan perpustakaan, seperti pustakawan tidak ramah, proses layanan yang lama, prosedur layanan yang terlalu birokratis dan tidak efisisen, dan sebagainya.

Berdasarkan prinsip bahwa layanan perpustakaan merupakan ujung tombak citra suatu lembaga, pustakawan perlu memahami secara utuh konsep komunikasi dalam memberikan layanan. Makna komunikasi bukan sekedar penyampaian pesan dari individu ke individu lainnya, seperti tugas pustakawan referensi yang mendengarkan kebutuhan pemustaka kemudian mencari informasi yang diperlukan, melakukan transaksi peminjaman pada layanan sirkulasi, dan selesai. Komunikasi dalam pelayanan berarti pustakawan memiliki prinsip bahwa memberikan layanan adalah melayani secara individual dengan memahami karakteristik pemustaka yang berbeda-beda, baik dilihat dari segi suku, status, usia, jenis kelamin, kepribadian, bahasa, kesempurnaan fisik atau sebaliknya, dan lain sebagainya. Dengan kesadaran kultural, pustakawan yang bekerja untuk melayani pemustaka diharapkan memahami nilai-nilai, kepercayaan, dan norma yang terdapat di dalamnya. Hasil refleksi tersebut memungkinkan pustakawan untuk menghargai dan memahami orang lain sehingga ia dapat memberikan layanan sesuai dengan nilai dan norma di lingkungan mereka.

Diharapkan dengan kesadaran kultural tersebut akan memunculkan hubungan manusiawi antara pustakawan dan pemustaka secara harmonis. Menurut R.F. Maier hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif tabiat manusia.³⁰ Secara teoritik, ada delapan masalah utama yang dihadapi dalam melakukan hubungan atau interaksi sesama manusia, yaitu: 1) egoisme dan konfrontasi, 2) tidak adanya kasih sayang dan kelembutan, 3) tidak adanya rasa hormat dan hasrat untuk menolong orang lain, 4) orang cenderung

³⁰ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remasa Rosdakarya, 2013), hlm. 141.

memikirkan apa yang didapatkan daripada apa yang diberikan, 5) tidak adanya keseimbangan antara berbicara dan mendengarkan, 4) tidak mengenal kompromi dan mengabaikan kesalahan).³¹

Dalam rangka membangun interaksi yang harmonis antara pustakawan dan pemustaka terdapat dua hal yang perlu diperhatikan terlebih dahulu, yaitu citra diri dan kemampuan berkomunikasi. Citra diri dimaksudkan sebagai kapasitas diri pustakawan yang betul-betul siap untuk membangun interaksi sosial dengan pemustaka yang dilayani. Ini dimulai dari dalam diri pustakawan masing-masing, baru kemudian melangkah keluar bagaimana dia melakukan persepsi terhadap pemustakanya. Kapasitas diri berhubungan dengan konsep diri (*self awareness*). Sedangkan, kemampuan berkomunikasi adalah kemampuan menyampaikan pesan kepada orang lain atau kegiatan melakukan transfer informasi beserta pemahamannya dari satu pihak ke pihak lain.

Agar hubungan antara pustakawan dan pemustaka dapat harmonis, maka komunikasi yang dibangun oleh pustakawan harus berlandaskan pada prinsip asertivitas. Joseph Wolpe mendefinisikan asertif sebagai ekspresi yang tepat dalam menunjukkan berbagai emosi pada orang lain.³² Sedangkan, menurut Janette S. Caputo, perilaku asertif diidentifikasi dengan sikap tenang, berpikir rasional, percaya diri, penghargaan terhadap diri secara sehat, menghormati orang lain, berpikir positif pada orang lain dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.³³

Sikap asertif juga dapat ditunjukkan oleh pustakawan dengan menerapkan tujuh “A”, yaitu:

³¹ Forum Kajian Budaya dan Agama, *Melejitkan Potensi Diri Emotional Intelligence dan Quantum Learning*,(Yogyakarta: FkBA dan Basic Education Project Depag RI, 2001), hlm. 50-51

³² Joseph Wolpe, *The Practice of Behavior Therapy*, (New York: Pergamon, 1973), hlm. 81.

³³ Janette S. Caputo, *The Assertive Librarian*. (Canada: The Oryx Press, 1984), hlm.2.

1. *Affection* (kasih sayang), yaitu sikap tanpa pamrih, ketulusan untuk menolong pada saat seseorang membutuhkan bantuan. Sikap ini dapat diterapkan oleh pustakawan pada pemustaka, terutama ketika mereka membutuhkan bantuan penelusuran informasi. Pada perguruan tinggi, yang menjadi pengguna utama adalah mahasiswa dan dosen. Meskipun secara intelektualitas, mahasiswa, dan dosen mempunyai kemampuan yang tinggi, tidak berarti mereka semuanya mempunyai keahlian yang baik dalam penelusuran informasi. Oleh karena itu, pustakawan berkewajiban mempunyai sikap kesediaan membantu dengan dasar kasih sayang tanpa membeda-bedakan antara pemustaka yang satu dengan lainnya.
2. *Appreciation* (penghargaan), yaitu sikap menghargai seseorang secara apa adanya, menghargai kelebihan, dan kekurangan yang dimiliki seseorang. Pemustaka yang datang ke perpustakaan mempunyai karakteristik yang tidak sama, baik dilihat dari status, sosial, tingkat pendidikan, maupun wujud fisiknya. Dalam hal demikian, pustakawan harus tetap memberikan penghargaan sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Misalnya, untuk pemustaka yang memerlukan bantuan khusus karena keterbatasan fisik misalnya, pustakawan harus tetap memberikan pelayanan yang baik dengan cara menyediakan informasi dan fasilitas yang tepat untuk mereka.
3. *Acknowledgment* (pengakuan), yaitu sikap mengakui nilai-nilai individualitas seseorang yang berbeda-beda. Pengakuan bahwa seorang pemustaka berbeda antara satu dengan yang lain, tidak akan membuat pustakawan selalu membandingkan dan menuntut kepada pemustaka untuk bersikap sama.
4. *Absolute* (mutlak), yaitu sikap untuk berkomitmen secara mutlak dalam menjalin hubungan dengan seseorang. Seorang pustakawan harus selalu memegang komitmen sebagai pelayan bagi pemustaka. Untuk itu segala permintaan pemustaka

hendaknya dapat dipenuhi sepanjang tidak menyalahi visi, misi, dan tujuan perpustakaan.

5. *Acceptance* (penerimaan), yaitu sikap memberi kesempatan kepada pemustaka untuk memanfaatkan segala fasilitas layanan informasi yang tersedia di perpustakaan.
6. *Action* (tindakan), yaitu sikap menjaga dan meningkatkan hubungan dengan pemustaka agar tetap harmonis.
7. *Attention* (perhatian), yaitu sikap mau mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pemustaka; mengamati dan menghargai perilaku pemustaka; dan mencurahkan perhatian penuh kepada para pemustaka.³⁴

Menurut konsep pengembangan pelayanan masyarakat yang dibuat oleh LAN RI (1997/1998- bahan simposium pelayanan), ada beberapa asas-asas pelayanan masyarakat antara lain :

1. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti.
2. Pengaturan dan bentuk pelayanan masyarakat harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
3. Wujud pengaturannya harus ditulis oleh pihak yang berwenang.
4. Mutu proses dan hasil pelayanan masyarakat harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.
5. Tidak membebani biaya kepada masyarakat, kalaupun terpaksa, ditetapkan biaya seringan-ringannya.
6. Masyarakat harus diajak untuk menyelenggarakan manakala biayanya mahal.
7. Pelayanan masyarakat harus bersendikan pada : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan baik proses maupun hasil, keterbukaan, efisiensi dan ekonomis.

³⁴ Forum Kajian Budaya dan Agama, *Melejitkan Potensi Diri Emotional Intelligence dan Quantum Learning...*, hlm. 54.

8. Pengaturan harus diumumkan di tempat yang dapat terbaca oleh masyarakat.
9. Setiap pembayaran pelayanan masyarakat harus disertai dengan tanda penerimaan.
10. Waktu penyelesaian pelayanan harus jelas.
11. Harus ada petunjuk yang jelas mengenai macam pelayanan
12. Menyediakan pelayanan sesuai dengan tingkat kemampuan dan kebutuhan yang dilayani.
13. Ketentuan harus sah dari materi maupun prosedurnya serta harus terkait pada peraturan yang lebih tinggi tingkatannya.
14. Masyarakat harus dilayani secara adil dan atas dasar persamaan.
15. Masyarakat harus mendapat perlindungan apabila ternyata dirugikan akibat tindakan sewenang-wenang dari petugas pelayanan.

Asas-asas tersebut di atas dapat digunakan sebagai dasar bagi perpustakaan dalam menentukan hak-hak pemustaka. Hak-hak pemustaka harus dipahami dengan baik oleh pustakawan agar dapat mewujudkan sikap asertif dalam berhubungan dengan pemustaka. Di samping itu pustakawan hendaknya juga memahami dengan baik kode etik yang harus dijunjung tinggi oleh pustakawan. Hak yang dimiliki oleh para pemustaka tentu berbeda antara satu perpustakaan dengan perpustakaan lainnya. Begitu pula kode etik pustakwan dalam melayani pemustaka juga berbeda-beda.

Untuk itu perpustakaan terlebih dahulu merumuskan hak-hak pemustaka tersebut kemudian disampaikan kepada para pustakawan dan pemustaka agar dipahami oleh keduanya. Sedangkan untuk kode etik, pustakawan dapat mempelajari dan memahami dari kode etik yang biasanya sudah dirumuskan oleh institusi di suatu negara. Di samping itu, hubungan antara pustakawan dan pemustaka akan semakin harmonis, jika keduanya dapat menjaga keselarasan perasaan satu sama lain. Keselarasan dalam berinteraksi dapat dilihat dari keikhlasan dan kejujuran, kreativitas dan kepekaan/sensitivitas di lingkungan perpustakaan, rasionalitas dan kecerdasan emosi,

ketekunan dan kesabaran, keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik, serta dedikasi dan loyalitas.³⁵

Keikhlasan dapat diartikan dengan rela sepenuh hati, tidak mengharapkan ambalan atau balas jasa atas suatu perbuatan yang berdampak positif bagi orang lain, dan semata-mata menjalankan tugas/amanah demi Tuhan Yang Mahakuasa. Kejujuran berarti keberanian untuk mengatasi dirinya sendiri, berani menolak dan bertindak melawan segala kebatilan yang bertentangan dengan suara hati dan norma yang berlaku. Keikhlasan dan kejujuran sangat diperlukan dalam mengerjakan setiap tugas karena dengan hati yang ikhlas dan jujur, tugas yang berat akan terasa ringan.

Kreativitas berarti ide-ide baru yang muncul dalam rangka memberikan layanan yang terbaik. Sedangkan, sensitivitas adalah tanggapan pustakawan dalam menghadapi peristiwa yang terjadi di lingkungan perpustakaan, baik yang menguntungkan atau merugikan diri pustakawan maupun pemustaka. Kepekaan dapat bersifat reaktif maupun proaktif. Dengan mengembangkan sikap kreatif pustakawan dapat mengantisipasi hal-hal yang perlu dilakukan tanpa harus menunggu komando dari atasannya. Kreativitas ini sangat penting dimiliki oleh pustakawan dalam berhubungan dengan pemustaka karena tidak selamanya permasalahan yang ada dengan pemustaka harus ditangani sampai level pimpinan. Ada hal-hal tertentu yang sebenarnya dapat ditangani langsung oleh pustakawan sendiri dengan mengembangkan kreativitas dalam bertindak.

Rasionalitas artinya kemampuan berpikir cerdas, objektif, logis, sistematik dalam berhubungan dengan orang lain. Seorang pustakawan harus mengedepankan rasionalnya agar dapat bersikap objektif terhadap pemustaka dan tidak selalu memandang pemustaka dari kacamata dirinya. Dengan demikian, pustakawan dapat mewujudkan *positive thinking* ketika berhadapan dengan pemustaka. Pikiran positif tersebut akan dapat memunculkan persepsi positif

³⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal...*, hlm.124.

pustakawan terhadap pemustaka. Misalnya saja, ketika seorang pemustaka terlambat mengembalikan koleksi yang dipinjam karena benar-benar lupa, seorang pustakawan yang berpikiran positif akan dapat menerimanya sehingga tidak timbul konflik di antara keduanya. Meskipun demikian, tata tertib perpustakaan tetap dapat diterapkan tetapi dengan pemahaman yang baik.

Ketekunan artinya teliti dan rajin mendalami sesuatu tugas secara konsisten dan berkelanjutan sesuai dengan komitmen yang disepakati. Kesabaran artinya tidak emosional, tidak tergesa-gesa, tangguh menghadapi tekanan. Tekanan yang dimaksud dapat berupa godaan internal (korupsi dan penyalahgunaan wewenang) dan godaan eksternal (suap, kolusi, dan nepotisme). Ketekunan dan kesabaran sangat diperlukan oleh pustakawan agar dapat menguasai liku-liku tugas dan memperkecil terjadinya kesalahan dalam melayani pemustaka.

Keberanian diartikan sebagai berani menanggung resiko dalam pembuatan keputusan dengan cepat dan tepat waktu, sedangkan kearifan merupakan sikap yang diperlukan dalam menangani konflik yang muncul karena persepsi yang berbeda antara dirinya dengan orang lain. Dedikasi dan loyalitas adalah sikap rela berkorban dan jiwa pengabdian terhadap lembaga dan taat serta setia dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Penjelasan di atas lebih menitikberatkan pada sikap yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka karena dalam pelayanan perpustakaan pasti terdapat interaksi antara pustakawan dan pemustaka, maka pemustaka juga perlu dituntut untuk bersikap yang baik pula. Misalnya, pemustaka harus mentaati peraturan yang telah ditentukan, seimbang di dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, tidak memaksakan kehendak, bersikap sopan, dan menunjukkan sikap-sikap positif lainnya. Jadi, sebenarnya hubungan harmonis itu harus diupayakan oleh kedua belah pihak. Hubungan harmonis antara pustakawan dan pemustaka tidak akan tercapai manakala hanya satu pihak saja yang

mengupayakannya. Oleh karena itu, di samping pustakawan tetap berusaha dengan menampilkan pelayanan yang terbaik, pemustaka juga harus diarahkan untuk bersikap baik pada saat berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka harus memahami tugas-tugas pustakawan sehingga dapat muncul rasa empati terhadap pustakawan. Pemahaman pemustaka terhadap pustakawan dengan segala tugas-tugasnya ini dapat dibangun melalui kegiatan pendidikan pemakai perpustakaan.

Oleh karena itu, perpustakaan harus mengagendakan dan merencanakan dengan matang kegiatan pendidikan pemakai untuk setiap anggota baru. Apalagi jika dilihat bahwa asal usul dan latar belakang pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi tersebut bermacam-macam baik tingkat sosial ekonomi maupun perilakunya. Dengan melalui pendidikan pemakai diharapkan setiap pemustaka mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik dalam memanfaatkan segala layanan yang disediakan di perpustakaan, khususnya dalam berinteraksi dengan pustakawan sehingga terwujud hubungan yang harmonis di antara keduanya, yang pada akhirnya dapat mewujudkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

D. PENUTUP

Pada umumnya pustakawan bertugas menyediakan akses pada sumber informasi dan menyediakan bantuan yang dapat memberikan manfaat bagi pemustaka dari akses yang dilakukan pada sumber informasi tersebut. Dalam menjalankan tugas pelayanannya, pustakawan perlu menjalin hubungan yang harmonis dengan pemustaka yang dilayani. Hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pemustaka dapat terwujud manakala terdapat pemahaman antara hak dan kewajiban di antara keduanya.

Cara berkomunikasi juga sangat berpengaruh terhadap terwujudnya hubungan yang harmonis. Untuk itu pustakawan perlu menampilkan sikap yang asertif, yaitu ketegasan tentang jati diri yang ditunjukkan kepada pemustaka, tanpa merendahkan pemustaka yang

dilayannya. Di samping itu, pustakawan juga hendaknya dapat menjalankan kode etik pustakawan dengan sebaik-baiknya. Pada sisi yang lain, pemustaka perlu diarahkan untuk berempati dan juga bersikap positif pada pustakawan. Strategi yang dapat digunakan untuk memberikan pengarahan pada pemustaka di antaranya melalui pendidikan pemakai.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association “Librarians Code of Ethics.” *American Libraries*, 13 Oktober 1982.
- Badudu, J.S. & Sutan Muhammad Zain. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 2011.
- Brophy, Peter. *The Academic Library*. London: Facet Publishing, 2006.
- Caputo, Janette S. *The Assertive Librarian*. Canada: The Oryx Press, 1984.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remasa Rosdakarya, 2013.

Evans, G. Edward Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter.
Introduction to Library Public Services. Englewood, Colorado:
Libraries Unlimited, 1992.

Forum Kajian Budaya dan Agama. *Melejitkan Potensi Diri Emotional Intelligence dan Quantum Learning.* Yogyakarta: FkBA dan Basic Education Project Depag RI, 2001.

Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia.* Jakarta: Sagung Seto, 2006.

International Encyclopedia of Information and Library Science Second edition.
Edited by John Feather and Paul Sturges. London and New York: Routledge, 2003.

Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan, 2005.

Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA LAN Press, 2000.

MacKellar, Pamela H. *The Accidental Librarian.* New Jersey: Information Today, Inc., 2008.

Rao, K. Nageswara and KH Babu. “Role of Librarian in Internet and World Wide Web Environment” *Information Science*, Vol. 4, No. 1, 2001.

Ratminto & Atik Septi Winarsih,. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual,Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Reitz, Joan M. *Online Dictionary Of Library And Information Science*, [versi elektronik], diunduh pada tanggal 21 Nopember 2011 pukul, 21.00 WIB.

Rogers, Everett M. & F. Floyd Shoemaker. *Communications of Innovation: a Cross-Cultural Approach*. 2nd ed. New York: The Free Press, 1971.

Rusli, Budiman. “Pelayanan Publik di Era Reformasi”. Diakses pada tanggal 20 Juni 2013 dari www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004.

Sudarsono, Blasius. Menuju Penyempurnaan Jabatan Fungsional Pustakawan. Dalam *Pustakawan Cinta dan Teknologi*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, 1993.

_____. “Pustakawan sebagai profesional informasi modern tantangan dan peluang.” Dalam *Dinamika Informasi dalam Era Global*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.

Supriyanto. “Kinerja Pustakawan Tantangan dan Peluang.” Dalam *Dinamika Informasi dalam Era Global*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.

Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

Wilson, Louid Round & Maurice F. Tauber. *The University Library: The Organization, Administration, And Functions Of Academic Libraries*. New York: Columbia University Press, 1966.

Interaksi antara Pustakawan dan Pemustaka secara Harmonis...

Wolpe, Joseph. *The Practice of Behavior Therapy*. New York: Pergamon, 1973.