



Oleh : Purwani Istiana  
Pustakawan di Perpustakaan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada

# Meningkatkan Profesionalisme Sebagai Langkah Awal Peningkatan Citra Positif Pustakawan

## INTISARI

*Kepuasan pemustaka merupakan cikal bakal dalam membentuk citra positif pustakawan dan perpustakaan. Membangun citra positif pustakawan mustahil tanpa adanya profesionalisme dalam diri pustakawan. Citra positif terbangun seiring dengan sikap profesional yang ditunjukkan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pustakawan adalah sebuah profesi. Untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan hal penting yang harus diperhatikan adalah pustakawan harus bekerja berdasarkan ilmu dan terus mengembangkan kemampuannya, memiliki kemampuan intrapersonal sehingga memiliki kepribadian yang kuat, mampu mensikapi berbagai perubahan yang terjadi di masyarakat, memiliki kemampuan interpersonal yaitu kemampuan seseorang berinteraksi dengan orang lain, dan membangun hubungan baik dengan individu lain. Pandangan masyarakat tentang profesi pustakawan akan tergantung bagaimana pustakawan dapat menanggapi dan mampu memberikan perubahan yang lebih berkualitas.*

## Pendahuluan

Seperti telah kita ketahui bersama bahwa saat ini perhatian masyarakat terhadap keberadaan perpustakaan telah meningkat. Lembaga-lembaga induk yang memiliki perpustakaan telah melakukan banyak pembenahan, sarana dan prasarana perpustakaan. Koleksi ditambah, ruangan disiapkan lebih nyaman, jam layanan diperpanjang, dan sumber daya manusia juga ditingkatkan kualitasnya. Perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi maupun perpustakaan daerah, banyak berbenah, demi meningkatkan kualitas layanan kepada pemustakanya. Diharapkan dengan meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka, akan meningkatkan pula kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka tidak akan pernah dicapai perpustakaan hanya dengan memiliki gedung yang luas dan nyaman dan koleksi yang lengkap, namun harus pula didukung oleh sumber daya manusia (pustakawan) yang kompeten di bidangnya. Dengan arti lain, dibutuhkan profesionalisme pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Betapapun mewah desain dan perabot perpustakaan, lengkap dengan koleksi yang mendukung, tanpa pustakawan yang profesional melayani pemustaka, maka kepuasan pemustaka tidak akan tercapai.

Apakah definisi kepuasan pemustaka, dan kapan pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan? Kepuasan pemustaka merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima (Sutardji, 2006). Pelayanan dikatakan tidak memuaskan (mengecewakan) jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pemustaka. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pemustaka puas, dan jika pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan maka



Foto: sxc.hu

pemustaka merasa sangat puas. Sebagai contoh, ketika seorang pemustaka membutuhkan informasi, dan informasi tersebut diperolehnya, maka dia akan merasa puas. Jika pustakawan dalam memberikan layanan tersebut penuh perhatian, dengan sikap santun dan ramah, maka hal ini merupakan nilai plus, yang akan berdampak positif bagi pustakawan dan perpustakaan. Dan jika hal ini terjadi maka pemustaka akan menyatakan bahwa dia sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan.

Pemustaka yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan dan perpustakaan, akan menceritakan hal tersebut kepada orang lain, demikian juga sebaliknya jika mendapat perlakuan yang kurang nyaman. Perlakuan yang diterima akan sangat mempengaruhi keputusan pemustaka untuk kembali atau tidak kembali memanfaatkan jasa perpustakaan. Perpustakaan yang tidak berupaya untuk selalu mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanannya akan ditinggalkan oleh pemustakanya.

Kepuasan pemustaka merupakan cikal bakal dalam membentuk citra positif pustakawan. Ketika sosok

pustakawan dalam memberikan layanan bersikap profesional, maka kepuasan pemustaka akan tercapai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peran pustakawan sangat menentukan dalam membentuk atau meningkatkan citra profesi dirinya maupun citra positif perpustakaan di mana dia bekerja. Citra positif maupun negatif tentang pustakawan terbentuk melalui pengalaman pemustaka ketika berinteraksi dengan pustakawan. Oleh karena itu pustakawan harus mampu berinteraksi dengan pemustaka, agar dapat memberi apa yang diharapkan pemustaka, sehingga dapat membangun dan mengembangkan citra positif pustakawan.

### **Pustakawan Adalah Sebuah Profesi**

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan (keahlian) tertentu. Disebutkan bahwa kriteria profesi antara lain:

1. Merupakan pekerjaan yang memerlukan persyaratan intelektual berupa penguasaan ilmu pengetahuan tertentu.
2. Pekerjaan itu ditujukan untuk orang lain

3. Keberhasilan pekerjaan diukur dari seberapa jauh para pemakai jasa terpenuhi kebutuhannya. Dengan kata lain berorientasi kepada kepentingan masyarakat. (Brandes, 1914 dalam Lasa, 2004)

Sumber lain menyebutkan bahwa profesi memerlukan penguasaan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan tinggi, memiliki organisasi, berorientasi pada jasa, dan memiliki kode etik (Septiyantono, 2003).

Berdasarkan pemaparan mengenai kriteria profesi di atas, maka pustakawan adalah profesi. Sebagai profesi, pustakawan melaksanakan tugas berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Seseorang yang akan terjun pada profesi ini memerlukan pendidikan. Pendidikan bagi tenaga perpustakaan diselenggarakan melalui jalur formal (jenjang pendidikan profesional dan akademis) dan jalur nonformal (diklat, penataran). Ada perbedaan penekanan pada jenjang pendidikan profesional dan jenjang akademik. Pendidikan profesional lebih ditekankan pada kemampuan penguasaan ketrampilan atau keahlian teknis dengan program

D2 dan D3. Pendidikan jenjang akademik meliputi S1 atau S2 dan dapat dilanjutkan ke program doktor atau S3. Melalui pendidikan jenjang akademik, diharapkan pustakawan menjadi tenaga profesional yang menguasai teori dan mampu mengembangkan bidang kepustakawanan.

Kenyataannya, masih cukup banyak pegawai yang ditempatkan di perpustakaan tanpa memiliki kemampuan di bidang perpustakaan. Kondisi ini merupakan sebuah kesalahan, karena pustakawan hanya dianggap sebagai tenaga administrasi dan penjaga buku. Hal itu diperparah dengan ditempatkannya pegawai di perpustakaan karena tidak dapat diterima di unit kerja lain. Kenyataan ini, semakin memperburuk citra pustakawan.

Mempunyai kompetensi di bidang perpustakaan merupakan syarat yang semestinya tidak dapat ditawar dalam penempatan sumber daya manusia di perpustakaan. *The right man on the right place*, menempatkan seseorang sesuai dengan bidang keahliannya. Dengan pengetahuan dan kemampuan teknis di bidang perpustakaan yang dimilikinya, seorang pustakawan diharapkan dapat mengelola sumber informasi yang ada di perpustakaan dengan baik.

Disebutkan pula di atas bahwa kriteria sebuah profesi antara lain bahwa hasil pekerjaannya berorientasi kepada kepentingan masyarakat pemustaka. Dengan demikian dalam melakukan penyediaan sumber informasi harus didasarkan pada kebutuhan pemustaka. Sumber informasi yang disediakan dengan pertimbangan

bahwa sumber informasi tersebut benar-benar dibutuhkan oleh pemustaka. Akan lebih baik jika sebelumnya dilakukan survei minat dan kebutuhan pemustaka. Melalui survei minat dan kebutuhan pemustaka ini maka sumber informasi akan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pengolahan bahan pustaka/ sumber informasi, penyebarannya serta pelestariannya pun harus mempertimbangkan kepentingan pemustakanya. Sebagai contoh, ketika melakukan pengolahan buku, maka pertimbangannya adalah buku tersebut akan mudah ditemukembalikannya oleh pemustaka, namun tetap sesuai dengan ilmu yang telah dipelajari, seperti nomor

**“Mempunyai kompetensi di bidang perpustakaan merupakan syarat yang semestinya tidak dapat ditawar dalam penempatan sumber daya manusia di perpustakaan.”**

klasifikasi yang sesuai, penulisan label yang benar, dan penyusunan buku di rak sesuai dengan kaidah ilmu perpustakaan.

Sebagai sebuah profesi, pustakawan memiliki pula organisasi profesi yaitu IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia). IPI dibentuk di Ciawi Bogor dalam Kongres Pustakawan se-Indonesia pada tanggal 5-7 Juli 1973. Seperti juga organisasi profesi lain, seperti dokter, wartawan, hakim dan sebagainya yang memiliki kode etik, pustakawan juga memiliki Kode Etik Pustakawan Indonesia yang diikrarkan oleh IPI.

Paparan di atas, penulis sajikan untuk menggambarkan bahwa profesi pustakawan sama juga seperti profesi guru, wartawan, dokter dan profesi-profesi yang

lain. Profesi dokter, bagaimana memberikan perlakuan dengan obat dan sebagainya agar si pasien sembuh dari sakit yang dideritanya, sedangkan pustakawan melalui informasi yang dimiliki dan dikelolanya bagaimana informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara cepat dan tepat.

Tuntutan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi adalah tidak cukup dilayani seorang pustakawan yang tahu/paham dasar ilmu perpustakaan saja. Pemustaka/ pengguna tetap akan merasa senang dan memberikan penghargaan kepada pustakawan, walaupun tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan, tetapi dilayani dengan ramah dan cerdas (Damayani, 2005).

Oleh karena itu, selain memiliki keahlian di bidang perpustakaan dan informasi, pustakawan dituntut untuk mengembangkan beberapa ketrampilan dan kemampuan. Kemampuan apa saja yang perlu

dikembangkan oleh pustakawan, sehingga mampu bersikap profesional dalam memberikan pelayanan?

### **Profesionalisme dan Citra Positif Pustakawan**

Perpustakaan merupakan salah satu unit kerja yang memberikan jasa layanan kepada pemustaka, sehingga memerlukan sumber daya manusia, dalam hal ini pustakawan, yang benar-benar memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Untuk menjadi tenaga profesional, seorang pustakawan perlu memiliki kompetensi, kepribadian, dan kecakapan. Sebagai tenaga profesional, pustakawan harus antusias atau bangga pada profesi,

punya motivasi yang kuat untuk belajar dan terus memperbaiki diri, menyenangkan dan menarik dalam memberikan pelayanan, serta ramah dan menghargai pemustaka. Dengan demikian pustakawan dituntut terus mengembangkan sikap-sikap profesional demi terwujudnya citra positif pustakawan

Profesionalisme pustakawan mengandung arti pelaksanaan kegiatan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, serta kualitas hasil kerja yang tidak dapat dihasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan. Dia selalu berusaha mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih bermutu dan sumbangannya yang lebih besar kepada masyarakat pemakainya (Septiyantono,2003).

Beberapa hal penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan yaitu :

### **1. Bekerja berdasarkan ilmu**

Pustakawan harus menguasai pengetahuan dasar ilmu perpustakaan, mulai dari menghimpun bahan pustaka, mengolah, menyebarkan, dan melestarikan sumber informasi. Bekerja berdasarkan ilmu, seorang pustakawan dituntut terus menambah ilmu yang dimiliki, memperluas wawasan, mengetahui dan segera menyikapi perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat. Sebagai contoh, pustakawan memiliki pengetahuan tentang katalogisasi, dengan berbagai aturan yang ada. Sudah tidak memungkinkan lagi saat ini pemustaka membuka satu persatu kartu katalog. Hal ini sungguh tidak nyaman bagi pemustaka. Bila pustakawan, tidak mau/tidak siap dengan perubahan-perubahan yang semestinya dilakukan, maka tinggal menghitung hari tenggelamnya profesi pustakawan.

Pustakawan harus mampu menunjukkan bahwa keahlian yang dimilikinya merupakan dasar dalam menelurkan hasil kerja yang tidak setiap orang mampu menghasilkannya. Seorang pustakawan harus mampu memberikan hasil kerja yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap profesi pustakawan dan pada gilirannya akan meningkat pula penghargaan masyarakat pada pustakawan.

### **2. Kemampuan intrapersonal**

Kemampuan intrapersonal adalah kemampuan seseorang untuk memahami dirinya sendiri. Karakteristik orang yang memiliki kemampuan intrapersonal mencakup:

- a. Memiliki tanggung jawab,
- b. Mampu mengenali perasaannya, dan mengarahkan emosi pribadinya,
- c. Mempunyai kepercayaan diri,
- d. Berani mengambil keputusan,
- e. Mampu memotivasi diri-sendiri,
- f. Mampu mengintropeksi diri dan memperbaiki kekurangannya.

Kemampuan bertanggungjawab pada diri sendiri diwujudkan dalam ketaqwaannya kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu melaksanakan apa yang telah menjadi keputusannya. Mampu mengenali perasaannya dan mengarahkan emosi pribadinya, menjadikan pustakawan mampu memikirkan tindakan yang sebaiknya dilakukan. Sebagai contoh, pustakawan yang sedang merasa sedih atau kecewa karena sesuatu hal, dia tidak memperlihatkannya ketika berhadapan dengan pemustaka atau rekan kerjanya. Dia harus dapat menyembunyikan perasaannya. Dengan kata lain, dia dapat mengelola emosinya dengan baik.

Perasaan percaya diri harus

dimiliki oleh seorang pustakawan. Pustakawan harus selalu tampil percaya diri. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan pihak lain pada profesi ini. Dengan penampilan yang selalu terlihat bersih dan rapi, akan meningkatkan kepercayaan pihak lain terhadap kualitas pustakawan. Percaya diri perlu pula dibarengi dengan upaya peningkatan kemampuan diri. Pihak lain yang berinteraksi dengan pustakawan tidak akan yakin dengan kemampuan pustakawan, jika tidak tampil percaya diri.

Seorang pustakawan juga harus mampu memotivasi diri sendiri, sehingga akan tumbuh sebagai pribadi yang tangguh. Memotivasi diri untuk terus belajar, mengevaluasi diri, dan termotivasi untuk memperbaiki kekurangannya. Dengan demikian dia akan selalu terbuka terhadap berbagai masukan yang diberikan kepadanya dan selalu berusaha mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih berkualitas. Pustakawan juga harus selalu mengintrospeksi diri dan tidak merasa gerah atas kritik membangun yang disampaikan kepadanya.

Untuk meningkatkan profesionalismenya, pustakawan diharapkan dapat memiliki kemampuan intrapersonal, sehingga profesi pustakawan merupakan pribadi-pribadi yang handal. Pustakawan yang memiliki kepribadian yang kuat akan mampu menyikapi berbagai perubahan yang terjadi di masyarakat. Sosok pustakawan yang memiliki kemampuan intrapersonal akan muncul sebagai pribadi yang memiliki ciri-ciri antara lain (Nurhayati,2004):

- a. Selalu tampil rapi, bersih, penuh percaya diri,
- b. Kreatif dan terus memperbaiki kualitas dirinya,
- c. Senang dengan pekerjaannya,

- d. Bangga apabila pekerjaan telah dilaksanakan dengan baik,
- e. Bersemangat mencari hal-hal yang baru (melakukan inovasi),
- f. Selalu meningkatkan kinerjanya dan memiliki dorongan untuk berprestasi.

Motivasi berprestasi yang tumbuh dari diri sendiri, dapat membentuk jiwa kepemimpinan yang akan memunculkan pemimpin yang kuat dan mampu menetapkan target kinerja yang tinggi (Nurhayati, 2004). Kemampuan lain yang harus dimiliki oleh pustakawan, selain memiliki ciri kepribadian di atas dengan kemampuan/keahlian di bidang perpustakaan, adalah kemampuan interpersonal.

### 3. Kemampuan Interpersonal

Kemampuan interpersonal berkaitan dengan kemampuan seseorang berinteraksi dengan orang lain dan membangun hubungan baik dengan individu lain. Seseorang dengan profesi apapun sangat membutuhkan kemampuan ini, tak terkecuali pustakawan. Profesi pustakawan merupakan pekerjaan yang harus melakukan kontak dengan orang lain yang termasuk kemampuan interpersonal. Ketika pustakawan berinteraksi dengan pemustaka, dia memerlukan kemampuan berkomunikasi.

Kemampuan berkomunikasi harus dilatih supaya proses penyampaian pesan berhasil dan memberikan kesan positif. Pustakawan dituntut mampu menciptakan komunikasi yang menyenangkan. Perlu dipertanyakan pada diri pustakawan dalam melatih kemampuan berkomunikasi (Murniaty, 2006), yaitu:

Apakah saya telah menyampaikan pesan dengan ramah dan bersahabat?

Apakah saya terkesan tergesa-gesa dalam melakukan komunikasi dengan pemustaka? Apakah jawaban

saya membuat pemustaka merasa puas?

Kondisi pustakawan yang mau secara terus-menerus mengevaluasi dirinya ketika berkomunikasi dengan pemustaka, akan meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi. Kemampuan dalam berkomunikasi akan membawa dampak pada hasil pekerjaan pustakawan.

Suasana perpustakaan terkesan kaku, karena terbatasnya interaksi antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan kadang enggan berbicara dan hanya menjawab singkat atas pertanyaan pemustaka. Mereka beranggapan bahwa hal itu yang seharusnya dilakukan agar tidak mengganggu ketenangan pemustaka lain, padahal mungkin justru para pemustaka memerlukan banyak penjelasan, karena keterbatasan pengetahuannya.

Pustakawan berpikir bahwa dengan memberikan layanan sistem terbuka (*open library system*) dan dilengkapi papan informasi, pemustaka dianggap telah paham apa yang harus dilakukan. Pertanyaan yang disampaikan kepada pustakawan akan dijawab singkat, terkesan berat hati sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Hal tersebut akan memberikan citra buruk pada pustakawan dan perpustakaan. Perilaku/sikap yang harus diperhatikan ketika berkomunikasi adalah:

1. Mendengarkan dengan seksama dan penuh perhatian. Dengan demikian diharapkan tidak akan timbul kesalahpahaman. Pustakawan harus mengerti pesan apa yang disampaikan pemustaka (pihak lain).
2. Mencoba mengerti perasaan pemustaka ketika membutuhkan informasi tersebut. Berpikir dengan kerangka berpikir

pemustaka. Misalnya, apakah pemustaka merasa tergesa-gesa, sehingga membutuhkan jawaban singkat dan segera, ataukah sebaliknya.

3. Menciptakan kesan positif ketika berkomunikasi, misalnya menjawab setiap pertanyaan dengan ramah dan santun.

Kemampuan pustakawan membangun hubungan baik dengan individu lain diperlukan dalam memberikan layanan sesuai keinginan pemustaka. Pemberian layanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka diharapkan dapat meningkatkan citra pustakawan. Untuk itu pustakawan perlu mengembangkan kemampuan beradaptasi dan tanggap akan keinginan pemustaka.

Menciptakan hubungan baik dengan individu lain, mustahil tanpa adanya sikap positif terhadap beragamnya kebutuhan dan keinginan pemustaka. Sikap positif akan terlihat dari sorot mata pustakawan, pilihan kata yang digunakan, dan sikap santun dalam berkomunikasi. Menyampaikan sapaan yang hangat dan bersahabat, membuat pemustaka merasa nyaman dan tidak merasa salah alamat, walaupun pada akhirnya dia tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Selain menciptakan hubungan baik dengan pemustaka, pustakawan juga perlu mengembangkan hubungan baik dengan atasan, rekan kerja, dan profesi lain. Pustakawan harus berinteraksi dengan profesi lain, pegawai di unit lain, dan dengan pejabat struktural lembaga induk di mana perpustakaan bernaung ketika mengelola perpustakaan. Oleh karena itu, kemampuan bekerja dalam sebuah tim atau bekerja sama dengan orang lain sangat diperlukan.

## Citra Positif Pustakawan

Citra merupakan seperangkat kesan atau *image* di dalam pikiran seseorang atau masyarakat terhadap sesuatu objek (Pudjiono). Sedangkan citra pustakawan dikatakan sebagai pandangan yang diberikan masyarakat terhadap profesi pustakawan. Pustakawan akan memperoleh kesan yang baik/positif maupun negatif dari pihak yang berhubungan. Hal ini logis karena pustakawan dalam aktivitasnya selalu berhubungan dengan berbagai pihak.

Perlu diperhatikan bahwa ketika pustakawan berinteraksi dengan pemustaka, hal itu dilakukan atas nama perpustakaan. Oleh karena itu, jika pustakawan memperlakukan pemustaka dengan buruk, maka kesan buruk pula yang akan melekat pada perpustakaan di mana dia bekerja. Bekerja berdasarkan ilmu dengan terus memperhatikan perkembangan ilmu dan teknologi, memiliki kepribadian yang tangguh, dan mampu berinteraksi dengan orang lain, membangun hubungan baik dengan orang lain merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan citra positif pustakawan. Dengan terus mengembangkan ilmu pengetahuan, kemampuan intrapersonal, dan interpersonal akan meningkatkan profesionalisme pustakawan. Peningkatan citra pustakawan dapat ditingkatkan dengan berkomunikasi dengan baik dan selalu memberikan kualitas terbaik kepada pemustaka dan pihak yang terkait dengan perpustakaan.

Sikap pustakawan yang pasif, membiarkan pemustaka kebingungan bagaimana memperoleh informasi, dan tidak tahu harus bertanya kepada siapa,

sudah harus menjadi bagian sejarah masa lalu, yang tidak boleh diulang. Terakhir, kita semua berharap citra positif terhadap pustakawan akan terus meningkat seiring dengan upaya pustakawan mengembangkan dirinya.

## Penutup

Pandangan masyarakat tentang profesi pustakawan akan berubah tergantung bagaimana pustakawan mampu menanggapi dan melakukan perubahan yang lebih berkualitas sesuai tuntutan pemustakanya. Penerapan sikap profesional dalam menjalani profesi sebagai pustakawan akan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan, maka semakin tinggi pula penghargaan pemustaka terhadap perpustakaan dan pustakawan di mana hal itu akan meningkatkan citra positif pustakawan. Ada tiga sikap profesional harus terus dipupuk dan dibina, yaitu bekerja berdasarkan ilmu dan terus mengembangkan kemampuan diri, memiliki kemampuan intrapersonal, dan terus mengembangkan kemampuan interpersonal.

Sebagai seorang pustakawan harus mempunyai komitmen untuk selalu meningkatkan profesionalisme, baik di lingkungan kerja, maupun ketika kita berinteraksi dengan profesi lain. Di lingkungan kerja, seorang pustakawan harus mampu menunjukkan keahlian di bidangnya. Seorang pustakawan juga harus mampu memberikan ide, pemikiran yang terbaik bagi institusinya, dan terus mengembangkan potensi diri, mengevaluasi diri, dan selalu belajar untuk menambah pengetahuan. ■

Damayani, Ninis Agustini. 2005. Interpersonal skill dalam pelayanan perpustakaan. *Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi 1 (1) Juni* hal: 23-28.

Departemen Pedidikan dan Kebudayaan, 1989. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Lasa, HS. 2004. Menuju ke kemandirian Pustakawan. *Media Informasi XIII (18) hal: 1-10*.

Murniaty. 2006. Membangun image pustakawan melalui ketrampilan berkomunikasi. <http://library.usu.ac.id/download/fs/06009264.pdf>. Diakses tanggal 13 Juni 2007, pukul 15.00 wib.

Nurhayati.2004. Motivasi Kerja bagi pustakawan sebagai penyedia jasa informasi. *Media Pustakawan XIII (18) hal: 11-18*.

Pudjiono. Membangun Citra: Perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia menuju perpustakaan bertaraf internasional. <http://www.lib.ui.ac.id/files/Pudjiono.pdf>. Diakses tanggal 13 Juni 2007, pukul 17.00 wib.

Septiyantono, Tri. 2003. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah, 2006. Analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka: studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian 5 (2) hal: 32-3*.

