

## Gambaran Pustakawan Ideal: Cerdas, Luwes dan Suka Menolong<sup>1</sup>

Oleh:  
Yunus<sup>2</sup>

### Pendahuluan

Bagi pengguna yang mencari berbagai sumber informasi di perpustakaan, hanya ada satu keinginan, yaitu: disambut seorang pelayan dengan tiga karakteristik andalannya yaitu berpengetahuan luas, pandai menangani keberagaman permintaan apapun dan tulus membantu pemenuhan kebutuhan akan informasi.

Kontras dengan gambaran tadi, atau tepatnya mimpi buruk bagi pengguna adalah sosok "berat" penuh kesan enggan, sedikit murung dan jauh dari posisi tanggap terhadap kebutuhan sebenarnya harus cepat dipenuhi. Di Surabaya, pada bulan Agustus 2003, tampil seorang ibu elok berbusana amat santun-elegan, pada sebuah seminar nasional. Beliau memaparkan *Service Excellence* kepada audien yang sebagian besar adalah para pustakawan universitas; pelayanan prima yang seyogianya disajikan oleh pustakawan. Tidak tanggung-tanggung, materi yang dipaparkan dipilih dari sekolah kepribadian paling terkenal di dunia yaitu John Robert Powers, yang berdiri sejak tahun 1923 dan keberadaannya masih disegani hingga kini. Sebetulnya, kalau mau jujur, antara isi paparan dengan dampak di lapangan kelak hampir terwakili oleh pameo: "jauh asap dari panggang."

Memang agak sedikit berlebihan jika sosok pustakawan ideal adalah seseorang dengan kehandalan seperti yang dinyatakan oleh Credaro (2002), yaitu mengetahui buku-buku dari segi bibliografisnya sampai pada sudut keterbacaan, tanggal terbit setiap buku, berapa banyak edisi yang sudah diluncurkan, berapa harga pereksemplarnya ketika diterbitkan, berapa harganya saat ini, dapat memberikan data rinci pribadi penulisnya serta nama-nama semua tokoh yang ada di dalam buku-buku itu. Selain itu, sang idola tadi juga harus mampu, dalam sekejap, menyuguhkan daftar buku yang relevan untuk dibaca sesuai dengan topik apapun yang diinginkan penggunanya. Khususnya untuk pustakawan universitas, harus rajin membaca beragam jurnal ilmiah terbaru berbahasa asing, terutama bahasa Inggris.

Urutan ringkas layanan keseharian kurang lebih adalah: pertama, bertanya dengan ulasan senyum tulus, data apa yang tengah dicari, kemudian bertukar sapa di dalam interaksi dengan penuh kerendahan hati dan selalu meliuk-liuk menyesuaikan irama keinginan penggunanya, kemudian mengkonfirmasi isi permintaannya, dan akhirnya bergegas ke lokasi bahan informasi sambil mungkin menggunakan ibu jari tangan kanan untuk menunjukkan secara pasti bahwa bahan itu siap disajikan untuk memenuhi kebutuhannya. Di dunia nyata, gambaran layanan sesempurna itu di era *cybernet* seperti sekarang sangat mungkin diwakili oleh hanya satu dari seratus individu yang berpredikat pustakawan, sang spesialis informasi, unsur penunjang akademik, atau pemacu jantungnya lembaga pendidikan pada umumnya.

---

<sup>1</sup> Artikel peserta Lomba Karya Ilmiah bagi Pustakawan Tahun 2006

<sup>2</sup> Pustakawan pada Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur

## Kecerdasan

Latar belakang pendidikan formal pustakawan berkorelasi erat dengan kiprahnya di lapangan di dalam melayani pengguna berbagai lapisan: mahasiswa, dosen, peneliti dan pemerhati perpustakaan lainnya. Layanan tersebut mencakup ketersediaan koleksi siap akses baik manual maupun elektronik, fasilitas yang tersedia, dan berbagai layanan lainnya (referal, konsultasi perolehan bahan terkini, dan saran penuntasan tulisan ilmiah jika dibutuhkan). Misalnya, seorang pustakawan dengan latar belakang pendidikan S2/Magister/Master akan memiliki rasa percaya diri yang cukup besar pada waktu berinteraksi dengan pengguna yang tengah studi lanjut pada jenjang S2 ataupun bahkan S3. Menurut Tjuparmah (2002), idealnya seorang pustakawan memiliki empat belas kriteria, sebagai berikut:

1. Memiliki keterampilan manajerial kepustakawanan, yang berarti cerdas memadukan diploma akademisnya dengan tantangan menangani bermacam-macam perbedaan individu di lapangan;
2. Memahami ilmu jiwa dan pendidikan, yang berarti cerdas membaca raut muka serta gerak-gerik perilaku individu untuk kemudian menerjemahkannya ke dalam pendekatan yang terluwes penuh perhatian, dan akhirnya dapat memenuhi tuntutan pengguna dengan cara yang sesuai dengan derajat pendidikan yang dimiliki penggunanya (SMU, Sarjana, Magister, ataupun bahkan Doktor);
3. Menanggapi perkembangan teknologi bibliografis, yang sangat padat inovasi di dalam dunia ICT (*Information and Communication Technology*), TI (Teknologi Informasi) : *software* terancang, *hardware* terbaru, isu terhangat;
4. Menunjukkan sosoknya sebagai seorang generalis, yaitu berkarakter *knowing something about everything* dengan rentang penguasaan yang panjang, yaitu: dari fakta mengenai berapa detik berlangsungnya gempa di Jakarta baru-baru ini, berapa skala richter yang terukur, berapa nyawa yang melayang, berapa juta rupiah kerugian materi yang diderita, sampai fakta mengenai besarnya kandungan nuklir di negeri Iran yang ditengarai oleh Amerika Serikat sebagai akar menjamurnya gerakan teroris;
5. Memiliki kemampuan mengajar melalui komputer, yang berarti cerdas menampilkan gagasan cemerlangnya dengan cara yang dapat diterima oleh kalangan *dignitaries* (selebriti/pesohor) TI pada tataran nasional dan internasional);
6. Terampil mengolah, mendiversifikasikan, dan memberdayakan informasi berbasis komputer: meningkatkan nilai jual informasi sehingga secara khusus membantu aspek finansial non-profit perpustakaan seperti memelihara kelangsungan perangkat TI dan Internet perpustakaan;
7. Mampu berkreasi melalui promosi koleksi non-buku, terutama yang dihimpun pada *website* Internet perpustakaan misalnya koleksi karya ilmiah pada ko leksi *Grey Literature* seperti : skripsi, tesis dan disertasi;
8. Memiliki ketajaman menganalisis makna isi sebuah artikel, buku, atau prosiding seminar untuk kelak disajikan kepada semua lapisan pengguna dalam berbagai kemasan yang menarik;
9. Memahami perkembangan masyarakat dan lingkungan, yaitu *trend* kebutuhan akan bahan bacaan yang memang sangat diperlukan tetapi tidak terjangkau harganya oleh kebanyakan penduduk setempat yang baru saja belajar berkebudaya;
10. Menyadari kelasnya yang tergolong profesional, yaitu menjunjung tinggi kode etik pustakawan, memelihara citranya sebagai bagian dari kaum cendekia, dan mencerminkan profesionalisme dalam setiap tindak-tanduknya;
11. Mendalami informasi dan ilmu komunikasi, terutama untuk menjangkau *clientele* sebanyak mungkin bukan hanya di wilayah perkotaan yang modern melainkan juga sampai ke pelosok desa yang belum teraliri listrik;

12. Memiliki *sense of media* yang baik, yaitu cerdas mengantisipasi ledakan informasi, menyaringnya sebelum menyampaikannya kepada masyarakat luas, memantau perkembangan isu paska penyampaian;
13. Sebagai *subject specialist*, mempunyai pemahaman mendalam tentang salah satu disiplin ilmu untuk dengan cermat mengilhami dosen di fakultas melalui rangkuman artikel ilmiah, misalnya dalam bidang psikologi, yang telah diterjemahkan dari bahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia untuk pengayaan bahan perkuliahan di kelas;
14. Mampu menampilkan unjuk kerja terpuji dalam menjalin hubungan antar sesama SDI (Sumber Daya Insani): berbagi pengetahuan dengan kolega sesama profesional pada ajang temu ilmiah rutin dengan komunitas Pusedokinfo (Perpustakaan, dokumentasi dan informasi).

Empat kriteria yang selayaknya dimiliki oleh pustakawan ideal menurut Farida (2003) yaitu:

- 1) Kemampuan menganalisa informasi/pengetahuan,
- 2) Kemampuan melakukan penelitian literatur,
- 3) Kemampuan mengoperasikan perangkat lunak bidang perpustakaan dan internet,
- 4) Kemampuan melakukan pelayanan, mengerti kebutuhan pengguna (dalam hal ini misalnya mahasiswa dan dosen) sekaligus memotivasi mereka untuk memanfaatkan koleksi, jasa dan fasilitas perpustakaan semaksimal mungkin. Hubungan dengan dosen berarti mengintensifkan kolaborasi seperti telah dipaparkan melalui kriteria nomor 13 di atas.

Unsur lain yang tidak kalah pentingnya dengan senarai kemampuan seperti terpapar di muka adalah kemahiran menggunakan bahasa asing, terutama bahasa Inggris. Rusmono (2004) meneliti kemampuan berbahasa Inggris pustakawan pada salah satu universitas termuka di Bandung. Kutipan tabel di bawah ini cukup jelas menceritakan bahwa alat komunikasi internasional ini "diabadikan". Mungkin bukan karena dianggap tidak berguna bagi "aksesori" citra profesional yang terlanjur dilekatkan pada pustakawan, melainkan karena langkanya lahan kesempatan membuktikan. Tabel di bawah ini sengaja dikutipkan dalam bentuk aslinya yang ditulis dalam bahasa Inggris dengan maksud agar warna orisinalitasnya tampil.

*Research on the frequency of English use by seven university librarians conducted results in somewhat lees promising phenomenon as shown in the table below.*

Communication Activities	Very Often	Often	Sometimes	Rarely	Never
Surfing the Internet		6	1		
Corresponenting through E-mail			1	2	4
Chatting with fellow professionals			1	4	2
Collaborating to build a new web		1		2	4
Attending seminars at home/abroad		1	2	4	
Presenting work at int'I conferences				1	6
Giving formal speeches				1	6
Translating text books				1	6
Translating journals articles				1	6
Sharing ideas with experts	1	5		1	

Dari tabel itu terungkap bahwa tingkat terapan penggunaan bahasa Inggris untuk berkomunikasi sangat rendah. Hampir tidak satu pun dari tujuh pustakawan, yang pernah mempresentasikan makalah

dalam bahasa Inggris. Hampir tidak satu pun dari mereka, pernah menyampaikan pidato dalam bahasa Inggris dalam pertemuan formal akademik. Sekalipun merupakan tugas resmi bernilai kredit 3,5 ataupun 7 dari Perpustakaan RI (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia), kegiatan menerjemahkan artikel ataupun buku dari bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia ternyata dilakukan hanya 14% dari populasi total responden penelitian tersebut. Satu-satunya indikasi menggembirakan tetapi sekaligus mencengangkan adalah satu dari tujuh pustakawan tadi sangat sering berbagi gagasan dengan sesama rekannya. Mungkin ada semacam miskonsepsi dari pihak responden yang membuat temuan khusus ini tidak valid. Yang dimaksud dengan *Sharing Ideas* di sini adalah bahwa seseorang telah membaca banyak sekali buku ilmiah dalam salah satu bidang ilmu, berkeinginan untuk berbagi makna isinya yang sekiranya diminati oleh kalangan ahli bidang itu, dan telah pula mengembangkan komunikasi berkesinambungan untuk inovasi bidang itu. Lebih dari itu, kegiatan berbagai ilmu antar sesama pustakawan dalam bahasa asing mengarah kepada inisiatif menyelenggarakan program Bahasa Inggris untuk Pustakawan, misalnya. Salah satu perguruan tinggi di Yogyakarta, UGM (Universitas Gadjah Mada), melaksanakan kegiatan tahunan untuk membantu pustakawan mengatasi masalah berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Pada kemampuan nomor empat tersebut di atas, tergambar jelas bahwa karakter *knowing something about everything* (sama seperti layaknya seorang guru, dan untuk sekedar perbandingan: seorang dokter, yaitu *knowing everything about something*, atau seorang Doktor, yaitu *knowing everything about everything*) mudah diwujudkan melalui kemahiran menggunakan bahasa Inggris karena sebagian besar aset intelektual di seluruh dunia ditulis dalam bahasa itu.

### Keluwasan

Biasanya, semakin profesional seseorang semakin luwes pula cara berfikirnya hal yang kerap berkorelasi dengan muatan psikologis, yaitu kemampuan membaca pola pikir orang lain yang sedang menjadi lawan interaksinya dalam berkomunikasi, bersedia menerima pendapat orang lain dan menyesuaikan irama penyampaian gagasannya, dengan mengacu kepada pengalaman menimba ilmu di lapangan selain pertimbangan kematangan berekspresi menggunakan logika. Tiga hal penting yang tercakup dalam keluwesan adalah:

1. Beradaptasi, modifikatif,
2. Responsif terhadap kondisi yang berubah-ubah dan
3. Membuka diri terhadap pengaruh dari luar.

1. Beradaptasi, modifikatif

Anjuran positif dari sekolah kepribadian Jonh Robert Powers yaitu memberikan senyum saat melayani pengguna, mungkin sebagian kecil pustakawan dalam pelaksanaannya akan memberatkan. Padahal, menurut para psikolog, senyum membawa keteduhan nan damai, baik bagi si pemberi senyum maupun si penerima.

Menyusaiakan diri dengan apapun keadaan dan keinginan pengguna akan selalu meringankan setidak-tidaknya separuh beban yang ditanggung. Beban itu dapat berupa pertanyaan yang sulit dijawab, permintaan yang sukar dikabulkan, ataupun ajakan untuk menyimpang dari ketentuan yang sekian lama diberlakukan. Contoh tipikal berulang kali terjadi misalnya adalah seorang pengguna meminta untuk difotokopikan Bab 2 sebuah karya tulis skripsi, tesis, ataupun disertai secara keseluruhan. Di satu sisi merupakan keharusan bagi pustakawan untuk memberikan kemudahan dengan memberi izin untuk melakukan hal itu tetapi di sisi lain ada undang-undang tentang HaKI (Hak atas Kekayaan Intelektual) yang melarang penjiplakan. Dampak negatifnya

jelas yaitu vandalisme yang berujung pada plagiarisme. Obat mujarab yang membawa kesembuhan bagi kedua belah pihak adalah memodifikasi keadaan: si pengguna mendapatkan bahan yang diinginkannya dan si pustakawan tidak menjuruskan siapa pun ke arah vandalisme. Modus modifikatif dari satu kasus ke kasus lainnya oleh satu individu ke individu lainnya sangatlah beragam dan tidak ada rumus baku yang wajib diacu.

2. Responsif terhadap keadaan yang berubah-ubah

Salah satu iklan berbahasa Inggris yang berbunyi *When things get hotter, stay cool* indah sekali terdengar dan cukup menggugah. Keadaan boleh sangat mendera tetapi kepala dan hati harus tetap dingin, begitu kira-kira artinya. Kasus yang benar-benar terjadi di perpustakaan akademik terbesar kedua di Indonesia bisa terjadi ilustrasi: seorang pengguna yang diduga memiliki kecanggihan TI mungkin *hacker* (perusak sistem tanpa maksud yang jelas) atau yang lebih berbahaya lagi yaitu *cracker* (perusak sistem yang mengambil manfaat dari perbuatannya untuk kepentingan khusus pribadi), mengubah sandi pada sistem komputer pada jaringan LAN (*Local Area Network*) sehingga akses ke data bibliografis koleksi menjadi tersumbat. Alih fungsi alat telusur elektronik (OPEC = *Online Public Access Catalogue*) menjadi manual konvensional dan tentu sangat mengundang emosi, atau bahkan memicu keberangan. Hanya seseorang dengan daya respon yang luwes yang dapat merendam emosi dan memadamkan amarah itu. Upaya melacak si pelaku memang tidak dapat dilakukan sementara pelayanan harus tetap berlangsung. Satu lagi, ketika hasil bersusah-payah mencantumkan data bibliografis (*data entry*) jutaan karakter ke *websibe* tiba-tiba hilang begitu saja karena sabotase internal, maka kemudahan mencari informasi penting tidak dapat lagi diperoleh dengan cepat dan akurat. Pustakawan ideal akan mengatur strategi agar pelayanan tetap berlangsung sementara kerja ulang memasukkan data dengan revisi atau *editing* baru harus dimulai kembali dari awal, dengan pemantauan ketat.

Dialog interaktif saat berlangsungnya transaksi informasi di titik layanan referens, misalnya, bisa mengungkap kehandalan pustakawan. Pertanyaan biografis tokoh, selebriti, ataupun dignitari, misalnya, menggiring pustakawan referens ke senarai sumber potensial:

- a. *Who's who*,
- b. *Concise Dictionary of American Biography*,
- c. *The International Who's Who*,
- d. Ensiklopedi Tokoh,
- e. *Women in World History*,
- f. Tokoh dan Peristiwa,
- g. Biografi Individu yang mencantumkan langsung nama si dignitari pada judulnya seperti misalnya "Colin Powel". "Jusuf Bachrudin Habibi". Ataupun "Sultan Hasan al-Bolkiah",
- h. Seratus Tokoh yang Paling Berpengaruh dalam Sejarah,
- i. Ensiklopedi Tokoh Kebudayaan dan
- j. *What and Who's Who in Europe*.

Seorang pengguna yang sedang menulis karya ilmiah dan menguraikan secara kronologis historis tokoh besar seperti Dr. Condoleezza Rice, misalnya bisa dikategorikan kepada pencari nama yang mungkin masuk sumber urutan ke- 2, 5, 7, atau mungkin juga 8 dari daftar seperti disebutkan di atas. Condoleezza adalah wanita jenius dengan masa depan cemerlang, yang kelak mungkin akan mencalonkan diri sebagai presiden negara adidaya paska era Bush. Pilihan yang

ditentukan oleh si pencari data dari antara ke empat sumber tadi bisa saja berbeda dengan pilihan si pustakawan dengan pertimbangan masing-masing, namun tidak harus dilanjutkan dengan perdebatan yang tak perlu di antara mereka. Yang harus dihindari adalah saling menuduh bahwa salah satu dari kedua pemilih itu berpandangan sempit dan parsial. Sebagai profesional, si pustakawan harus mengambil sikap rendah hati dengan mengatakan bahwa sumber acuan pilihan pengguna adalah yang terbaik.

### 3. Membuka diri terhadap pengaruh dari luar

Sebetulnya, mempertahankan diri atas pendapat yang diyakini benar adalah kebijakan yang terpuji. Namun ketika unsur dari luar yang bisa berkembang menjadi lebih dominan perlu diantisipasi, atau lebih tepatnya "disiasati", keterbukaan harus dijalani. Keadaan ini berpotensi menjurus ke arah "buah *simalakama*". Dibiarkan masuk mempengaruhi berarti memungkinkan timbulnya kesan tidak cerdas pada diri si pelayan informasi, namun ketika diganjal karena tidak revelan, akan memasung kemerdekaan si penanya. Disinilah ukuran porsi pengaruh harus ditakar sehingga sosok pustakawan sebagai pemandu yang handal terjaga dengan baik.

Di forum terbuka seperti temu ilmiah antar rekan seprofesi yang terjadwal rutin sebagai ajang-ajang ekpertis, *in-house training* jaringan antar perpustakaan se-wilayah propinsi, ataupun semiloka, misalnya tantangan untuk mengembangkan diri menjadi lebih besar. *Conflict of interest*, misalnya, tidak akan selalu dipandang sebagai adu argumentasi tanpa akhir, melainkan sebagai masukan pemer kaya khasanah ilmu pengetahuan yang sudah terakumulasi selama bertahun-tahun menjalankan fungsi sebagai pustakawan. Mencari jalan tengah yang konvensional untuk dapat diterima semua pihak adalah cara terbaik mengurangi ketajaman perbedaan individu dalam menyikapi pecahnya konflik, dan yang lebih penting adalah bagaimana menyongsong paradigma baru yang lebih akuntabel.

### Niat tulus menolong dengan rasa suka seutuhnya

Tidak semua pengguna mengetahui apa yang sebenarnya perlu dibaca sewaktu mengunjungi perpustakaan sesuai dengan topik yang sedang dijajaknya sebagai bahan penulisan karya ilmiah. Bermotokan *Answer at its best to any quests*, misalnya, yang kebetulan sedang diusung oleh sebuah perpustakaan di Bandung, memang sebaiknya pustakawan mengetahui dengan pasti halaman berapa dari buku, jurnal, atau laporan penelitian apa yang perlu dibaca pengguna. Kesadarannya bahwa membaca merupakan investasi masa depan bangsa menggerakkan hatinya untuk memberi tahu kepada pengguna bahan bacaan yang sesuai dan lengkap, bahkan seandainya bahan tersebut ditulis dalam bahasa asing yang sangat *sophisticatedly stylish* bergaya dan canggih. Maklum, artikel-artikel jurnal ilmiah sebagian besar terlanjur ditulis oleh para pakar sebagai hasil penelitiannya dan disajikan dalam bahasa Inggris dengan kadar literasi yang "mencekam"

Tidak semua pengguna, bahkan para mahasiswa yang sedang menyelesaikan disertasi terampil menjelajah dunia maya *website* yang beragam dan kaya pengetahuan. Tampil sebagai penolong mereka adalah tentu saja pustakawan cerdas yang *technology savy*, yaitu mengetahui cara mengoperasikan setiap perangkat keras TI dalam segala bentuk dan fitur-fitur fasilitas terbarunya. Untuk perpustakaan perguruan tinggi, misalnya, bentuk pertolongan massal yang dapat diberikannya adalah berupa pengajaran bagaimana memanfaatkan koleksi perpustakaan secara maksimal dan efektif melalui sesi-

sesi di kelas dan lapangan pada program pendidikan pengguna atau sering dijargonkan *Users Education*. Berlangsung hanya sekali dalam setahun pada saat orientasi studi dan pengenalan kampus bagi mahasiswa baru dan berguna sepanjang masa studi di universitas.

Tidak semua pengguna menulis abstrak karya ilmiahnya dengan lancar karena harus ditulis dalam bahasa Inggris. Pustakawan dengan kapasitas konsultan akan dengan senang hati dan *fee free* membantu mengarahkan, menyusun kalimat demi kalimat, mewarnai bahasa penyampaiannya agar berkriteria hasil temuan riset, dan memberikan saran mengenai apa yang harus dilakukan apabila pada sidang ujian kelak ditanya isi abstrak tersebut.

### **Benang merah**

Cerdas dengan latar belakang pendidikan memadai, luwes berperilaku membawa diri sebagai pelayanan masyarakat ilmiah, dan tulus menolong dengan rasa suka seutuhnya merupakan gambaran ideal seorang pustakawan. Sosok dengan citra seperti itu adalah idaman seluruh lapisan masyarakat di dunia pendidikan khususnya: kawan tempat bertanya, sumber mencari kebenaran, partner bercengkerama, penginspirasi saat berdiskusi, lawan tangguh ketika terpaksa berargumentasi, pencetus ide di saat kritis, dan *boss* penuh tanggung jawab moral spiritual manakala sebuah keputusan harus diambil.

Gambaran tadi perlu diuji-laikkan dengan menyandingkannya bersama kutipan tentang profesionalisme pustakawan sebagai berikut:

*Librarians are professionals for the transfer of all stored information and for dealing with the important raw material knowledge. Their tasks of collecting, managing, indexing, and acting as intermediary for books and other media make them professional partners in the media and information fields. Already today, and definitely much more in the future, they are navigators in the data networks, they make electronic information accessible and ensure its quality and relevance (Seefeldt & Syre, 2003).*

### **Penutup**

Kesadaran akan keberadaannya di tengah-tengah komunitas intelektual sepatutnyalah memacu semangat pustakawan ideal untuk mengembangkan diri menggapai kesempurnaan sebagai penyedia informasi demi kepentingan kemanusiaan. Ketiga karakteristik sebagai modal dasar berkiprah tadi merupakan pijakan utama untuk bercermin. Upaya pengembangan diri kearah kesempurnaan citra perlu dilandasi oleh hasil evaluasi diri yang bersinambung, berketetapan dan berpandangan jauh ke depan.

### Daftar Pustaka

- Credaro, AB. 2002. *The Ideal Librarian*. In *Warrior Librarian Weekly*. Online melalui <http://warriorlibrarian.com/FOUND/ideallib.html>.
- Farida, Ade. 2003. *Peningkatan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berorientasi Pemakai: sebuah alternative*. Makalah dipresentasikan pada Seminar Nasional FKP2T tanggal 12 Agustus 2003 di IAIN Sunan Ampel, Surabaya.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Service excellence*. John Robert Powers. Makalah dipresentasi pada Seminar Nasional FKP2T tanggal 12 Agustus di IAIN Sunan Ampel, Surabaya.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*.
- Rusmono, Doddy. 2004. *How University Librarians Communicate in English: an Indonesian version of challenge and reality*. Makalah dipresentasikan pada Seminar internasional: *The 9<sup>th</sup> English in Southeast Asia Conference "The Texts and Contexts of English Language Studies in Southeast Asia"*, pada tanggal 13-15 Desember 2004 di Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. Indonesia.
- Seefeldt, J. & Syre, L. 2003. *Portals to the Past and to the Future Libraries in Germany*. Teks terjemahan oleh Dr. Diann Rush Feja. Hildersheim: George Olms Verlag.
- Tjuparmah, Yooke. 2002. *Uraian Jabatan Pustakawan dan Non Pustakawan*. Direktorat Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.