



ISSN: 2477-2070

Vol. 1 No. 1 Desember 2015

# Jurnal Pustaka Ilmiah

Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS

JURNAL PUSTAKA ILMIAH

Vol. 1 No. 1 Desember 2015

- ▶ *Simbiosis Mutualisme Perpustakaan dengan Media Cetak sebagai Upaya Membudayakan Membaca dan Menulis bagi Masyarakat*  
*Muhammad Rohmadi*
- ▶ *Faktor Pengembangan dan Isu dalam Masalah Karier Pustakawan.*  
*Masriyatun*
- ▶ *Menguak Informasi via Alexa.com sebagai Evaluasi Menuju Optimalisasi Keberaksesan terhadap Perpustakaan dan Institusinya*  
*Wiji Suwarno*
- ▶ *Profesionalisme Pustakawan dalam Layanan Informasi*  
*Sri Anawati*
- ▶ *Public Space dan Private Space: Posisi Strategis Perpustakaan dalam Mendukung Pembelajaran Kolaboratif*  
*Purwani Istiana*
- ▶ *Mewujudkan World-class Professionalism of Librarians di Era Library Mobile*  
*Yuni Nurjanah*
- ▶ *Tantangan dan Kesiapan Pustakawan di Era Digital*  
*Dian Hapsari*
- ▶ *Formulasi Strategi Membangun Eksistensi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi UPT Perpustakaan UNS Tahun 2015)*  
*Riah Wiratningsih*
- ▶ *Optimalisasi Perpustakaan Desa dalam Rangka Meningkatkan Pendidikan Masyarakat*  
*Bambang Hemanto*
- ▶ *Optimalisasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui Pemanfaatan Social Media Networking sebagai Media Komunikasi antara Perpustakaan dan Pemustaka*  
*Haryanto*
- ▶ *Rekonstruksi Budaya Hukum Masyarakat dalam Pemulihan Pascakonflik Etnis Madura dan Melayu di Kabupaten Sambas*

# JPI

JURNAL PUSTAKA ILMIAH  
Alamat: Jl. Ir. Sutami 36A Ketingan, Surakarta 57126  
Telp./Fax.: (0271) 654311  
email: jurnal.pustaka.ilmiah@gmail.com



JPI

Vol. 1

No. 1

Hal. 1 - 94

Desember  
2015

ISSN: 2477-2070

# Jurnal Pustaka Ilmiah

---

## Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS

---

Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI) sebagai media kreasi para pustakawan, guru, dosen, dan praktisi dalam pengembangan profesi secara berkelanjutan. Berbagai ide dan gagasan kreatif menjadi bahan kajian yang diimplementasikan dalam berbagai model pengembangan bahan pustaka, baik cetak maupun *online*. Kreativitas menjadi akar pengembangan ilmu pengetahuan sepanjang hayat dengan berbagai model pengembangan budaya literasi di perpustakaan. Keindahan dan kecermatan dalam sebuah tulisan ilmiah dan nonilmiah akan dapat direalisasikan secara nyata oleh sumber daya manusia untuk menghasilkan SDM yang unggul dan kreatif dengan membaca dan menulis untuk menyinari dunia. Budaya literasi menjadi upaya untuk pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tri dharma perguruan tinggi.

### SUSUNAN REDAKSI JURNAL PUSTAKA ILMIAH UPT PERPUSTAKAAN UNS

Penanggung Jawab	: Dr. Muhammad Rohmadi, M.Hum.
Ketua Redaksi	: Dra. Tri Hardiningtyas, M.Si.
Wakil Redaksi	: Haryanto, M.IP.
Sekretaris	: Bambang Hermanto, S.Pd., M.IP., Henny Perwitosari, A.Md.
Penyunting Ahli	: 1. Dr. Muhammad Rohmadi, M.Hum. (Universitas Sebelas Maret); 2. Drs. Widodo, M.Soc.Sc. (Universitas Sebelas Maret); 3. Drs. Harmawan, M.Lib. (Universitas Sebelas Maret).
Penyunting	: Daryono, S.Sos., M.IP.; Riah Wiratningsih, S.S., M.Si., Dinar Puspita Dewi, S.Sos., M.IP.; Sri Utari, S.E.
Bendahara	: Nurul H., A. Md.; Novi Tri Astuti, A.Md.
Sirkulasi	: Aji Hartono, A. Md.; Agus Sriyono, A.Md.; Aris Suprihadi, S.IP.

### DITERBITKAN OLEH UPT PERPUSTAKAAN UNS

#### REDAKSI JURNAL PUSTAKA ILMIAH

Alamat: Jl. Ir. Sutami 36A Ketingan, Surakarta 57126

Telp./Fax.: (0271) 654311; email: jurnal.pustaka.ilmiah@gmail.com

## PENGANTAR REDAKSI

Salam pustaka. Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Segenap redaksi Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI) mengucapkan banyak terima kasih kepada para penulis yang telah berkontribusi untuk penerbitan perdana JPI. Dengan terbitnya JPI ini berarti UPT Perpustakaan UNS telah memiliki media penulisan bagi para pustakawan, dosen, tenaga kependidikan, guru, dan praktisi untuk menuangkan ide dan gagasan kreatifnya secara tertulis.

Dalam penerbitan JPI perdana ini disajikan sepuluh tulisan antara lain: (1) Faktor Pengembangan dan Isu Dalam Masalah Karier Pustakawan (*Masriyatun*), (2) Menguak Informasi via Alexa.com sebagai Evaluasi Menuju Optimalisasi Keberaksesan terhadap Perpustakaan dan Institusinya (*Wiji Suwarno*), (3) Profesionalisme Pustakawan dalam Layanan Informasi (*Sri Anawati*), (4) Public Space dan Private Space: Posisi Strategis Perpustakaan dalam Mendukung Pembelajaran Kolaboratif (*Purwani Istiana*), (5) Mewujudkan World-class Professionalism of Librarians di Era Library Mobile (*Yuni Nurjanah*), (6) Tantangan dan Kesiapan Pustakawan di Era Digital (*Dian Hapsari*), (7) Formulasi Strategi Membangun Eksistensi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi UPT Perpustakaan UNS Tahun 2015) (*Riah Wiratningsih*), (8) Optimalisasi Perpustakaan Desa dalam Rangka Meningkatkan Pendidikan Masyarakat (*Bambang Hemanto*), (9) Optimalisasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui Pemanfaatan Social Media Networking sebagai Media Komunikasi antara Perpustakaan dan Pemustaka (*Haryanto*).

Akhirnya, redaksi JPI mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala UPT Perpustakaan UNS yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi untuk penerbitan JPI. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para penulis, tim redaksi, dan Yuma Pressindo, yang telah mempersiapkan dari awal sampai terbitnya JPI.

Desember 2015

Ketua Redaksi,

## SAMBUTAN

Dr. Muhammad Rohmadi, M.Hum.

Kepala UPT Perpustakaan UNS

***“Jadikalah tulisanmu sebagai cermin kehidupanmu di masa sekarang dan masa depan”***



Selamat dan sukses atas diterbitkannya Jurnal Pustaka Ilmiah (selanjutnya disingkat JPI). Sambutan ini diberikan dalam rangka penerbitan perdana JPI. Jurnal ini sebagai media kreativitas dan pengembangan softskill para pustakawan, guru, dosen, dan praktisi untuk menuangkan ide dan gagasan dalam berbagai konteks kehidupan. Berbagai isu terkait dengan pengembangan perpustakaan, pusat sumber belajar, pendidikan, dan budaya literasi akan menjadi topik-topik yang disajikan dalam jurnal ilmiah ini.

Diterbitkannya JPI sebagai bukti kepedulian UPT perpustakaan Ilmiah dalam rangka turut berpartisipasi untuk mengembangkan dan membudayakan literasi untuk para pustakawan dan civitas akademika di UNS dan luar UNS. Berbagai model pengembangan *softskill* menjadi alternatif untuk membekali dan memperkuat jaringan kerja sama penulisan antarlembagaan. Dengan demikian, kerja sama antarpustakawan dan pemustaka dapat diwujudkan dengan berbagai model dalam bidang literasi.

Penerbitan JPI sebagai upaya untuk memotivasi semua pustakawan menulis, baik ilmiah maupun nonilmiah. Para pustakawan harus menjadi pionir dalam bidang penulisan. Hal ini sebagai bentuk kepedulian dan keteladanan para pustakawan yang memproses, menyajikan, dan menikmati bahan-bahan pustaka cetak dan noncetak di perpustakaan. Ketersediaan bahan pustaka akan menjadi bahan paling nyata untuk dikembangkan dalam berbagai model perwujudan teknik penulisan. Hal terpenting yang harus dimiliki oleh para pustakawan adalah semangat untuk berbagai pengetahuan melalui tulisan.

Kepedulian setiap sumber daya manusia kepada kelembagaan dapat dituangkan dalam berbagai model pengabdian, salah satunya adalah melalui tulisan. Berbagai ide dan gagasan dapat direalisasikan dengan berbagai model bentuk artikel jurnal, buku, modul, monograf, dan lain sebagainya. Para civitas akademika, guru, praktisi harus memiliki keterampilan menulis sebagai bentuk perwujudan pengembangan diri secara berkelanjutan. Berbagai tulisan dan referensi sudah disajikan tetapi masih sangat minim untuk diimplementasikan dalam kehidupan. Banyak orang pandai dalam berbicara tetapi masih sedikit yang menuangkan ide dan gagasannya dalam bentuk tulisan.

Akhirnya, keluarga besar UPT Perpustakaan UNS mengucapkan banyak terima kasih kepada Rektor, Wakil Rektor, pengelola JPI, penulis, dan semua pihak yang telah mendukung penerbitan perdana JPI. Semoga dengan diterbitkannya JPI ini dapat menjadi media untuk menulis para pustakawan, dosen, guru, dan praktisi dalam bidang iptek dan seni. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada percetakan Yuma Pressindo yang telah membantu mempersiapkan dari awal sampai terbitnya JPI ini. Akhirnya, semoga JPI dapat memberikan nilai kemaslahatan untuk umat.

***“Berdiri kemudian berbaring sangatlah cepat tetapi tatkala sudah dituliskan akan menjadi kenangan yang taidak terlupakan sepanjang hayat”***

Surakarta, Desember 2015

**DAFTAR ISI**  
**JURNAL PUSTAKA ILMIAH EDISI 1 VOLUME 1 TAHUN 2015**

<i>Symbiosis Mutualisme</i> Perpustakaan dengan Media Cetak sebagai Upaya Membudayakan Membaca dan Menulis bagi Masyarakat <i>Muhammad Rohmadi</i>	1-9
Faktor Pengembangan dan Isu dalam Masalah Karier Pustakawan. <i>Masriyatun</i>	11-17
Menguak Informasi via Alexa.com sebagai Evaluasi Menuju Optimalisasi Keberaksesan terhadap Perpustakaan dan Institusinya <i>Wiji Suwarno</i>	19-28
Profesionalisme Pustakawan dalam Layanan Informasi <i>Sri Anawati</i>	29-37
<i>Public Space</i> dan <i>Private Space</i> : Posisi Strategis Perpustakaan dalam Mendukung Pembelajaran Kolaboratif <i>Purwani Istiana</i>	39-45
Mewujudkan <i>World-class Professionalism of Librarians</i> di Era <i>Library Mobile</i> <i>Yuni Nurjanah</i>	47-53
Tantangan dan Kesiapan Pustakawan di Era Digital <i>Dian Hapsari</i>	55-60
Formulasi Strategi Membangun Eksistensi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi UPT Perpustakaan UNS Tahun 2015) <i>Riah Wiratningsih</i>	61-70
Optimalisasi Perpustakaan Desa dalam Rangka Meningkatkan Pendidikan Masyarakat <i>Bambang Hemanto</i>	71-76
Optimalisasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui Pemanfaatan <i>Social Media Networking</i> sebagai Media Komunikasi antara Perpustakaan dan Pemustaka <i>Haryanto</i>	77-82

# PROFESIONALISME PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN INFORMASI

**Sri Anawati**

nanasolo80@yahoo.co.id / 085293550176

## **ABSTRACT**

*Advances in science and technology are increasingly causing increased the need and demand pemustaka. Here librarians are required to be able to answer these challenges, in order to meet the needs user. Librarian is a profession that requires education or training to manage the library. The professionalism of librarians should be increased because the librarian is an important element in the library. If the library does not want to be left pemustaka and want to continue to progress and evolve, the librarian should develop a professional attitude in order to create a positive image. A professional librarian who not only required to master the skill and technique of the library, but his soul felt called to become a librarian and aware that the profession of librarian is the servant of the pemustaka.*

**Keywords:** *librarians , professionalism , service information*

## **ABSTRAK**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat menyebabkan meningkat pula kebutuhan dan tuntutan pemustaka. Di sini, pustakawan dituntut untuk dapat menjawab tantangan tersebut dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pustakawan merupakan profesi yang memerlukan pendidikan atau pelatihan untuk mengelola perpustakaan. Profesionalisme pustakawan harus ditingkatkan karena pustakawan merupakan unsur penting dalam perpustakaan. Jika perpustakaan tidak ingin ditinggalkan pemustaka dan ingin terus maju dan berkembang, maka pustakawan harus mengembangkan sikap profesional demi terwujudnya citra yang positif. Seorang pustakawan yang profesional tidak hanya dituntut untuk menguasai keahlian dan teknik kepastakaan, tetapi jiwanya merasa terpanggil untuk menjadi seorang pustakawan dan menyadari bahwa profesi pustakawan merupakan pelayan bagi para pemustaka.

**Kata kunci:** pustakawan, profesionalisme, layanan informasi

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini membawa pengaruh terhadap perubahan di berbagai sektor kehidupan manusia, termasuk di dalamnya perkembangan di sektor pendidikan. Hal ini berdampak pada perpustakaan yang berfungsi sebagai wahana pelestarian informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan

pendidikan, kultur, dan sosial suatu masyarakat sehingga perkembangan perpustakaan tidak luput dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Pada awalnya pandangan masyarakat terhadap perpustakaan hanyalah sebuah gudang tempat menyimpan buku-buku dan tempat orang-orang buangan.

Perpustakaan sebaiknya dikelola dengan baik sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya, yaitu sebagai pusat informasi. Penyampaian informasi kepada pemustaka saat ini dapat

dilakukan melalui beragam media. Pustakawan dituntut agar informasi bisa secepatnya sampai kepada pemustaka. Beragam kemasan informasi dilakukan atau diolah oleh pustakawan sehingga informasi siap dan mudah untuk disajikan. Tidak dapat dihindari bahwa peran pustakawan menjadi tolok ukur, apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, hal ini harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Pelayanan di perpustakaan merupakan tulang punggung perpustakaan dalam eksistensinya untuk memenuhi kebutuhan para pemustaka. Pemustaka akan terpuaskan jika pelayanan pustakawan seperti yang mereka harapkan, tetapi pemustaka akan kecewa jika pelayanan pustakawan tidak memenuhi apa yang diinginkannya.

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan yang berisi koleksi-koleksi, baik cetak maupun noncetak (*digital*) yang disusun secara sistematis. Saat ini, perpustakaan telah mengadaptasi teknologi informasi untuk menunjang operasional perpustakaan sehingga lebih dinamis, sesuai perkembangan zaman yang menuntut perkembangan informasi dan perluasannya yang sangat cepat. Pergeseran fungsi perpustakaan terlihat jelas dalam realisasinya, yang dahulu hanya sebagai penyimpan dokumen maupun informasi, sekarang berubah sebagai penyedia dan penyalur informasi yang terus berkembang dengan pesat.

Keberadaan perpustakaan sebagai penyedia, mengolah, kemudian menyebarkan informasi harus mengemas kembali bentuk informasi yang tepat untuk menjawab tantangan baru seiring dengan berkembangnya teknologi informasi agar tidak ditinggalkan oleh pemustaka. Kondisi tersebut merupakan tantangan tersendiri bagi para pustakawan dalam memenuhi kewajiban dan tugasnya sebagai profesi yang berhubungan dengan informasi. Dalam menjalankan sebuah profesi, pustakawan diharapkan memahami tugasnya dengan memenuhi standar etika, baik dalam

hubungannya dengan perpustakaan sebagai lembaga tempat bekerja, dengan pemustaka yang dilayani, dengan rekan sesama pustakawan, dan pegawai perpustakaan lainnya, antarprofesi, maupun dengan masyarakat pada umumnya.

Saat ini, pustakawan tidak hanya berperan memfasilitasi akses, organisasi, penyimpanan, dan pengambilan informasi bagi pemustaka, tetapi juga harus mampu menjadi agen perubahan, berperan aktif dan proaktif dalam menghadapi perkembangan teknologi yang terus berkembang, serta mampu mengomunikasikan informasi kepada pengguna perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan menjadi unsur terpenting dalam layanan perpustakaan. Maju dan mundurnya perpustakaan sangat tergantung pada keberadaan pustakawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dibahas dalam artikel ini adalah bagaimana profesionalisme pustakawan dalam layanan informasi? Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui profesionalisme pustakawan dalam layanan informasi.

## **PEMBAHASAN**

Profesi dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2008) diartikan sebagai bidang pekerjaan yang dilandasi keahlian tertentu (keterampilan, kejujuran, dan sebagainya). Profesional artinya berkaitan dengan profesi, memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, dan mengharuskan pembayaran untuk melakukannya. Sedangkan profesionalisme berarti mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Dengan demikian, profesionalisme dalam bidang perpustakaan adalah suatu pekerjaan di perpustakaan yang mensyaratkan latar belakang atau keahlian di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.

Pengertian pustakawan dalam hal ini adalah seseorang yang menyelenggarakan kegiatan

perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 1998: 6), pelayanan (jasa) didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh semua pihak yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Di sini, layanan perpustakaan tidak berorientasi kepada hasil fisik. Meskipun demikian, pustakawan harus berusaha untuk kreatif dalam menyajikan informasi kepada pemustaka.

### **Profesionalisme Pustakawan**

Undang-Undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi, yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu unit kerja yang memberikan jasa layanan kepada pengguna sehingga memerlukan sumber daya manusia, dalam hal ini pustakawan yang benar-benar memiliki kemampuan memadai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Untuk menjadi staf yang profesional, seorang pustakawan perlu memiliki kompetensi, kepribadian, dan kecakapan. Pustakawan harus bangga pada profesi, punya motivasi yang tinggi untuk belajar, baik melalui pendidikan formal, pelatihan, maupun seminar dan berusaha memperbaiki diri, sopan, menarik dalam memberikan pelayanan, serta ramah dan menghargai pengguna. Dengan demikian, seorang pustakawan dituntut untuk selalu mengembangkan sikap-sikap profesional demi terwujudnya citra positif pustakawan. Beberapa hal penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan, antara lain:

#### **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 selalu berkembang.

#### **2. Kemampuan intrapersonal**

Kemampuan intrapersonal adalah kemampuan seseorang untuk memahami dirinya sendiri. Karakteristik seseorang yang memiliki kemampuan intrapersonal, antara lain a) memiliki tanggung jawab; b) mampu mengenali perasaan dan mengarahkan emosi pribadinya; c) mempunyai kepercayaan diri; d) berani mengambil keputusan; e) mampu memotivasi diri sendiri; dan f) mampu mengintrospeksi dan memperbaiki kekurangannya.

#### **3. Kemampuan interpersonal**

Kemampuan interpersonal berkaitan dengan kemampuan seseorang berinteraksi dengan orang lain dan membangun hubungan baik dengan individu lain. Profesi pustakawan merupakan pekerjaan yang mengharuskannya sering kontak dengan orang lain sehingga pustakawan dituntut untuk baik kemampuan interpersonalnya.

Pustakawan merupakan unsur penting penggerak jalannya sebuah organisasi atau lembaga kerja yang disebut perpustakaan. Oleh karena itu dibutuhkan tenaga yang berkualifikasi pustakawan sesuai dengan kebutuhan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Saat ini, pustakawan harus berusaha meningkatkan status dan peranannya di masyarakat dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pustakawan harus berani merubah pola perilaku dalam memberikan pelayanan di bidang keahliannya. Synder (dalam Santi, 2009) merekomendasikan

pola perilaku yang dapat dilakukan oleh pustakawan sebagai usaha pengembangan diri.

1. *Involvement in professional organizations*, yaitu melibatkan diri dalam organisasi profesi.
2. *Familiarity with current literature*, yaitu akrab dengan literatur kepustakawanan saat ini atau mutakhir.
3. *Publication*. Penerbitan, artinya pustakawan harus berkemampuan untuk menerbitkan karya-karyanya agar dikenal khalayak.
4. *Part-time teaching in a library school*, yaitu berkemampuan untuk mengajar paruh waktu di sekolah-sekolah atau perguruan tinggi.
5. *Research*. Penelitian, artinya pustakawan berkemampuan untuk melakukan kegiatan penelitian atau riset di bidang perpustakaan dokumentasi dan informasi.
6. *Continuing education*. Pustakawan harus belajar sepanjang hayat dalam upaya mengembangkan diri agar tidak ketinggalan zaman karena ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang.
7. *Bi-annual self assessment*, yaitu melakukan evaluasi diri minimal setengah tahun sekali.

Aktivitas yang dilakukan pustakawan dalam mengembangkan diri bertujuan untuk meningkatkan diri merupakan keharusan bagi pustakawan sebagai usaha untuk memperluas wawasan, baik pengetahuan, kemampuan, maupun keahliannya. Selain itu, juga untuk mempersiapkan mental dalam menjalankan tugas rutinnnya. Pustakawan sebaiknya mengikuti seminar, pendidikan dan latihan di bidang perpustakaan, serta pendidikan lanjutan agar pustakawan menjadi ahli dalam satu bidang tertentu.

Melihat tantangan masa depan, peluang yang ada, dan masalah yang dihadapi saat ini, maka kualitas pustakawan yang diharapkan di masa mendatang adalah sebagai berikut.

1. Dalam menjalankan tugasnya, mempunyai kemampuan untuk berorientasi kepada keperluan pemakai.
2. Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pemakai.
3. Memiliki kemampuan di bidang perpustakaan paling sedikit setara dengan pendidikan sarjana muda (Diploma II) di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.
4. Dapat berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris untuk memudahkan berhubungan dengan dunia internasional.
5. Mampu mengembangkan teknik dan prosedur kerja di bidang perpustakaan.
6. Mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk keperluan pengembangan perpustakaan.
7. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi secara mandiri.

Profesionalisme pustakawan dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan didasarkan pada keahlian dan rasa tanggung jawab sebagai pengelola perpustakaan. Keahlian menjadi faktor penentu dalam menghasilkan hasil kerja serta memecahkan masalah yang muncul. Tanggung jawab kerja pustakawan tidak semata-mata bersifat rutinitas, tetapi senantiasa diiringi dengan upaya kegiatan yang bermutu melalui prosedur kerja yang benar. Berikut merupakan ciri-ciri profesionalisme seorang pustakawan, yang dapat dilihat berdasarkan karakteristik-karakteristik berikut.

1. Memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, kecakapan, dan keahlian yang mumpuni di bidangnya.
2. Memiliki tingkat kemandirian yang tinggi.
3. Memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama.
4. Senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan.

5. Senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan.

Profesionalisme pustakawan senantiasa terus ditingkatkan karena sangat penting dan harus dimiliki oleh para pustakawan agar pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada pengguna. Menjadi seorang pustakawan yang profesional tidak hanya dituntut untuk menguasai keahlian dan teknik perpustakaan, tetapi juga jiwanya merasa terpanggil untuk menjadi seorang pustakawan dan menyadari bahwa profesi pustakawan merupakan pelayan bagi para pengguna.

### **Membangun Kompetensi Pustakawan**

Untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang semakin banyak dan kompleks, pustakawan diharuskan memiliki kompetensi profesional dan kompetensi individu (pribadi). Dalam membangun kompetensi professional maupun kompetensi individu (pribadi), model pustakawan ideal yang diinginkan harus memiliki kecakapan sebagai berikut.

#### *1. Adaptability*

Seorang pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan saat ini dan yang akan datang. Mereka tidak selayaknya mempertahankan paradigma lama yang sudah bergeser nilainya. Pustakawan sebaiknya adaptif memanfaatkan teknologi informasi. Pustakawan harus berjalan seirama dengan perubahan teknologi yang terus bergerak maju dan harus mampu beradaptasi sebagai pencari dan pemberi informasi dalam bentuk apapun.

#### *2. People skills (soft skills)*

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada para pengguna. Mereka mahir berkomunikasi, baik lisan maupun tulisan, dengan penggunanya agar dalam berkomunikasi dapat lebih impresif. Untuk itu, perlu kemampuan personal yang andal. Menurut Abernathy, dkk., perkembangan teknologi akan lebih *pervasive*, namun kemampuan tentang komputer saja tidak cukup untuk mencapai

sukses. Oleh karena itu, dibutuhkan *people skills* yang kuat, yaitu pemecahan masalah (kreativitas, pencair konflik), etika (diplomasi, jujur, profesional), terbuka (fleksibel, terbuka untuk wawasan bisnis, berpikir positif), perayu (keterampilan komunikasi dan mendengarkan atentif), kepemimpinan (bertanggung jawab dan mempunyai kemampuan memotivasi), dan berminat belajar (haus akan pengetahuan dan perkembangan). Kemampuan personal ini dapat dikembangkan dengan membaca, mendengarkan, berkenalan dengan orang positif, dan bergabung dengan organisasi positif, kemudian diaplikasikan dalam aktivitas sehari-hari.

#### *3. Positive thinking*

Di dalam otak setiap manusia terdapat mesin. Ketika seseorang dihadapkan pada suatu pekerjaan yang cukup besar atau rumit, umumnya mereka mengeluh “Wah, ... tidak mungkin, aduh, sulit ...” dan sebagainya. Maka, apa yang dilaksanakan pastinya juga tidak mungkin terjadi. Itulah pesimistis dan pesimistis adalah sifat pecundang. Pustakawan diharapkan menjadi orang di atas rata-rata, sebagai pemenang yang selalu berpikiran positif sehingga jika dihadapkan pada pekerjaan besar seharusnya berkata “yes, kami bisa”.

#### *4. Personal added value*

Pustakawan tidak lagi lihai dalam mengatalog, mengindeks, mengadakan bahan pustaka, dan pekerjaan rutin lainnya, tetapi di era global di mana hampir seluruh komponen di sekitar masyarakat berkaitan dengan teknologi, seorang pustakawan harus mempunyai nilai tambah. Dengan nilai tambah yang berkembang dari pengalaman, training, dan sebagainya, pustakawan dapat mencarikan informasi di internet serinci mungkin. Hal ini tentu akan memuaskan pengguna perpustakaan.

#### *5. Berwawasan entrepreneurship*

Perpustakaan menjamur di berbagai tempat, baik yang didirikan oleh pemerintah daerah, sekolah, perguruan tinggi, maupun rintisan

dari swadaya masyarakat, namun hingga kini perpustakaan belum menjadi tempat kunjungan favorit. Pusat literasi itu belum menjadi kebutuhan (*need*) masyarakat informasi kita, kecuali keinginan saja (*just want*). Padahal perpustakaan sebagai sumber belajar dapat berfungsi untuk kegiatan edukatif, penelitian, mendapatkan informasi, bahkan hiburan.

#### 6. *Team Work-Sinergi*

Di dalam era global yang ditandai dengan ampuhnya internet dan membludaknya informasi, pustakawan seharusnya tidak lagi bekerja sendiri. Mereka harus membentuk tim kerja untuk bekerja sama mengelola informasi. Choo yang dikutip Astroza dan Sequeira, mengatakan bahwa perubahan teknologi menawarkan kesempatan baik untuk bekerja sama lintas disiplin dengan profesional lainnya, seperti pakar komputer yang bertanggung jawab pada pusat komputer, pakar teknologi yang bertanggung jawab pada infrastruktur teknologi, jaringan dan aplikasi, serta pakar informasi (pustakawan) yang mempunyai kemampuan dan pengalaman untuk mengorganisasikan pengetahuan dalam sistem dan struktur yang memfasilitasi penggunaan sumber informasi dan pengetahuan.

Pustakawan sebagai profesi semestinya memiliki keinginan tinggi meningkatkan produktivitas dan kinerjanya untuk memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan. Keinginan yang tidak terlepas dari kebutuhan dan harapan individu di mana dia bekerja. Oleh karena itu, profesionalisme pustakawan menjadi faktor utama dan sangat penting dalam mencapai perpustakaan sesuai yang diinginkan masyarakat Indonesia.

#### **Profesionalisme Pustakawan dalam Layanan Informasi**

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, pustakawan memerlukan ilmu pengetahuan/*knowledge*, keahlian/*skill*, tanggung jawab/*reability*, kesejawatan/*corporateness*, dan pengakuan masyarakat. Kriteria dan

standarisasi ini dimaksudkan untuk menjaga mutu, memperjelas eksistensi, memudahkan pembinaan dan pengawasan, serta pengembangannya lebih terarah.

Pustakawan harus menjadi pustakawan seperti yang diharapkan oleh pemustaka sehingga pemustaka mendapatkan informasi yang berguna sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Masalah perilaku yang baik dalam melayani pemustaka dapat dilatih dan dipelajari selama ada kemauan dari pustakawan sendiri. Berikut ini adalah sikap yang harus dimiliki pustakawan agar dapat melakukan pelayanan yang baik terhadap pemustaka.

#### 1. Mempunyai kepribadian yang baik

Pustakawan hendaknya memiliki kemauan menolong orang lain, rendah hati, peka terhadap kebutuhan orang lain, ramah, sabar, komunikatif, terbuka, tekun, dan teliti. Di sini, pustakawan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka, baik itu saat diminta maupun tidak, serta lebih kooperatif kepada pemustaka sehingga mereka merasa nyaman berada di perpustakaan.

#### 2. Mempunyai keimanan yang baik

Dasar keimanan yang baik merupakan modal penting dalam pembentukan karakter seseorang. Hal ini akan terlihat dalam tindakan yang dilakukan pustakawan dalam rutinitas harian dan ucapannya pada saat berkomunikasi dengan pemustaka.

#### 3. Mempunyai kemampuan mendisiplinkan diri

Sebelum kita (pustakawan) mengharapkan orang lain (pemustaka) disiplin, kita harus mendisiplinkan diri terlebih dahulu. Disiplin terhadap diri merupakan langkah awal mewujudkan profesionalisme. Kedisiplinan di sini dalam hal jam buka, jam istirahat, dan jam tutup harus sesuai dengan peraturan yang ada.

#### 4. Berpikir positif

Berpikir positif dapat menjadi kunci keberhasilan dalam berhubungan dengan orang lain karena cara ini akan sangat mempengaruhi

sikap dan tindakan kita terhadap orang lain. Pustakawan jangan sampai mempunyai rasa khawatir terhadap bahan pustaka yang dipinjamkan. Pustakawan jangan sampai berpikiran kalau bahan pustaka tersebut tidak kembali atau akan hilang.

#### 5. Empati

Kemampuan memahami pikiran, perasaan, kebutuhan, dan penderitaan orang lain. Dengan empati, pustakawan akan dapat menghadapi pengguna dengan berbagai permasalahan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Para pemustaka yang membutuhkan, baik itu informasi atau lainnya, mereka akan menemukan solusinya dengan datang ke perpustakaan.

#### 6. Memiliki komitmen

Pustakawan harus mengutamakan kepentingan pemustaka di atas kepentingan pribadi. Dalam melayani pemustaka, pustakawan harus memperhatikan kebutuhan pemustaka terkait dengan pengembangan individu, daya tarik (*interest*), dan perluasan wawasan/pengetahuan.

Dari uraian di atas, dapat kita pahami bahwa sesungguhnya menjadi pustakawan bukan sesuatu yang mudah. Pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Berkaitan dengan pelayanan yang memuaskan, pada umumnya pemustaka menginginkan mendapat pelayanan dengan karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*). Hal ini berarti mencakup tiga dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi waktu, dimensi biaya, dan dimensi kualitas produk/jasa.

Evaluasi layanan perpustakaan merupakan proses yang menghasilkan informasi sejauh mana keberhasilan capaian suatu kegiatan yang telah dilaksanakan. Selain itu, evaluasi juga untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan yang ditentukan oleh mutu atau kualitas layanan perpustakaan. Menurut Ratminto, keberhasilan penyelenggaraan

pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Keputusan Menpan nomor 63 tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei kepuasan pengguna sebagai penerima layanan. Tujuan perpustakaan melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan kepada pengguna, antara lain:

1. Memperoleh informasi serta gambaran sejauh mana keberhasilan kegiatan layanan perpustakaan bagi pengguna.
2. Memperoleh informasi terkait pengembangan kinerja perpustakaan agar lebih memfokuskan layanan kepada pengguna.
3. Memperoleh masukan dari pengguna atas kualitas layanan yang telah diterima sehingga mempertahankan kualitas layanan perpustakaan yang tetap menjadi pilihan bagi pengguna serta memperbaiki kualitas layanan yang dirasakan belum memberi kepuasan bagi pengguna.

Untuk mengembangkan perpustakaan agar dapat melayani pengguna dengan baik, tidak terlepas dari tantangan dan hambatan. Perkembangan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh perkembangan informasi dan teknologi. Dengan adanya perkembangan atau sering disebut dengan istilah ledakan informasi, pustakawan yang tidak memiliki pendidikan formal di bidangnya kurang dapat menanggapi permintaan pelanggan/pengguna. Di era informasi, pustakawan harus tetap bertahan walaupun banyak tantangan yang harus dihadapi, di antaranya berikut ini.

1. Perkembangan teknologi informasi dan ledakan informasi akan terus berlanjut. Pustakawan dituntut untuk lebih kreatif dan proaktif karena saingan dari luar pustakawan yang lebih menguasai teknologi informasi akan menyediakan informasi dengan lebih cepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Kebutuhan akan keterampilan tingkat tinggi. Hal ini merupakan beban berat

bagi pustakawan yang bertugas di bagian rujukan karena harus mempunyai keahlian dan keterampilan, terutama dalam layanan rujukan, serta menguasai bahan-bahan rujukan dan cara-cara rujukan yang lebih cepat dan akurat hasilnya.

3. Kebutuhan untuk membangun kemitraan. Komunikasi tentang nilai, tujuan, dan kebutuhan perpustakaan memang sangat penting, tetapi pustakawan juga harus menjalin kemitraan dengan staf komputer dan ahli telekomunikasi agar pustakawan mengerti dan memahami masalah teknologi informasi.
4. Keraguan pengguna terhadap kemampuan/ pengetahuan pustakawan dalam hal penguasaan subjek bidang-bidang ilmu sehingga pustakawan dianggap tidak mampu untuk menerjemahkan pertanyaan ke dalam kosakata penelusuran yang lebih.
5. Keraguan pengguna terhadap kualitas koleksi perpustakaan.
6. Dari sisi pengguna, mereka berpandangan bahwa pustakawan tidak konsisten dalam melakukan layanan terhadap pengguna yang berasal dari berbagai latar belakang, baik pendidikan, budaya, dan sebagainya.
7. Menurunnya pengadaan koleksi perpustakaan karena melambungnya harga-

harga bahan pustaka, terutama bahan pustaka rujukan.

8. Penelusuran secara elektronik memerlukan biaya tinggi.

Pustakawan tidak hanya berperan memfasilitasi akses, organisasi, penyimpanan, dan pengambilan informasi bagi pemustaka, tetapi juga harus mampu menjadi agen perubahan, berperan aktif dan proaktif dalam menghadapi perkembangan teknologi yang terus berkembang, serta mampu mengomunikasikan informasi kepada pemustaka.

## **PENUTUP**

Pustakawan yang profesional harus memiliki kompetensi, kepribadian, dan kecakapan, serta bangga pada profesinya dan memiliki motivasi yang tinggi untuk belajar dan memperbaiki diri. Mereka dituntut terus mengembangkan sikap profesional demi terwujudnya citra yang positif pustakawan. Beberapa hal penting untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan, antara lain bekerja berdasarkan ilmu, kemampuan intrapersonal, serta kemampuan interpersonal. Pustakawan harus mampu memahami kebutuhan, cita rasa dan minat para pemustaka, serta bagaimana mengadaptasikan pengetahuan agar pemustaka dapat memperoleh informasi yang pemustaka inginkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. 1998. *Kode Etik Pustakawan dalam Kiprah Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Anonim. 2011. *The Key Word: Perpustakaan di Mata Masyarakat*. Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- Anonim. 2013. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme: Bunga Rampai*. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Anonim. 2014. *Bunga Rampai Membangun Perpustakaan Ideal*. Yogyakarta: Smart WR.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.

- Masruri, Anis. 2013. “Interaksi Pustakawan-Pemustaka yang Harmonis dalam Layanan Perpustakaan”. *Makalah*, Disampaikan dalam Seminar Nasional Perpustakaan dan Informasi Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme. Surakarta: Pusat Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmawati, Juliana. 2013. “Membangun Karakter Humanistik dan Profesionalisme Pustakawan dalam Mewujudnya Pelayanan Prima”. Dalam *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme: Bunga Rampai*. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Santi, Triana. 2009. “Masyarakat Informasi dan Profesionalisme Pustakawan”. *Jurnal Iqra'* (online), 3(2), diakses dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=298722&val=7280&title>.
- Tim penyusun. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta: Andi Offset.