



BULETIN PUSTAKAWAN

Media Komunikasi dan Informasi Pustakawan



**Gambaran
Masa Depan
Profesi Pustakawan**

**Road Show
Pemasyarakatan
Kegemaran Membaca**

ISU MUTAKHIR TENTANG PROFESI PUSTAKAWAN

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Dr. Setia Budi No. 201 C Srandol Semarang, Telp. (024) 7473800, 7474170, Fax. (024) 7473800
Jl. Sriwijaya No.29 A Semarang Kode Pos: 50251
Email: yanmasbarpusjateng@gmail.com

GAMBARAN MASA DEPAN PROFESI PUSTAKAWAN

Oleh : Endang Fatmawati

Pendahuluan

Pernah suatu hari saya ngobrol dengan teman seprofesi. Cuplikan pertanyaan singkat saya waktu itu: "Bagaimana perasaan Ibu menjadi pustakawan?" Jawaban teman saya: "Andai waktu bisa diputar ulang Bu, maka saya akan tetap memilih profesi sebagai pustakawan". Wow...sungguh sangat percaya diri Ibu itu dalam menjawab pertanyaan saya waktu itu. Beliau mengakui profesinya dengan bangga dan senang (terbukti suaranya benar-benar los, muka berekspresi senang tanpa beban).

Nah sekarang, bagaimana dengan pembaca yang kebetulan saat ini berprofesi sebagai pustakawan? Atau barangkali yang baru tertarik ingin masuk ke jabatan fungsional pustakawan, sudah mantapkah?

Saya punya pengalaman sewaktu naik angkot (dari patung kuda menuju kampus UNDIP). Ceritanya saya duduk bersebelahan dengan seorang mahasiswa X yang kuliah di UNDIP. Kronologi ceritanya, mahasiswa tersebut awalnya dari jurusan IPA sewaktu SMA dan pilihan jurusan ilmu perpustakaan adalah hanya pilihan ke-3. Apa boleh buat, karena pilihan 1 dan 2 lewat, maka masuklah mahasiswa tersebut dengan mengikuti perkuliahan pada pilihan ke-3 di jurusan ilmu perpustakaan (saat berbincang dengan saya ternyata baru masuk semester ke-1). Apa yang bisa ditebak? Perasaan 'galau' di awal semester pasti terjadi. Terbukti saat saya tanya "kuliah dimana?" Dia menjawab lantang di UNDIP, tapi begitu saya lanjutkan pertanyaan "Ambil Jurusan apa?" Dia malah menjawab Fakultas Ilmu Budaya. Lalu saya tanya lagi "ambil Jurusan Sastra Inggris Mbak?" Hmm...bukan Buk, tapi jurusan ilmu perpustakaan (sambil malu-malu dan dengan suara yang pelan seolah tidak percaya diri gitu).

Melalui tulisan ini, semoga mahasiswa X tersebut membaca tulisan saya ini, dan mudah-mudahan dapat menyadarkannya bahwa ternyata ambil jurusan ilmu perpustakaan adalah pilihan tepat. Semoga mendapatkan inspirasi dan

pencerahan, karena masa depan profesi pustakawan mempunyai prospek yang baik.

Pesan Moral Bagi Pemula

Pada setiap kesempatan di kelas, terutama pada saat mengajar mahasiswa ilmu perpustakaan, saya selalu sampaikan bahwa: "Anda itu tersesat...!" Sontak mahasiswa bengong, lalu saya lanjutkan perkataan saya "Tetapi tersesat pada jalan yang benar lho...!" Mahasiswa menjadi semakin tercengang mendengar perkataan saya tadi. Lalu saya jelaskan bahwa: "Jurusan yang kalian ambil ini sungguh sangat prospektif, karena disamping belum banyak lulusan, juga di setiap instansi butuh yang namanya tenaga perpustakaan. Terlebih untuk perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah saat akreditasi sangat membutuhkan pustakawan. Jadi pilihan kalian memang sangat tepat". Barulah mahasiswa tahu maksud saya dan histeris dengan menjawab "Ooooo..." (secara kompak).

Cerita lain, apabila para orang tua tanya kepada anaknya tentang cita-cita. "Apa cita-citamu Nak?" Seorang anak SD yang masih polos akan menjawab "Mau jadi Dokter". Bagaimana perasaan orang tua yang tanya? Kebanyakan bangga, tapi coba jika anak menjawab "Mau jadi Pustakawan", bagaimana sikap orang tua ?. Hal ini tidak usah saya jelaskan, karena Ibu/Bapak pastinya harus merenung dulu (artinya membutuhkan kesiapan moral dan yang lainnya untuk menjelaskan ke anak kita).

Perhatian Pemerintah

Sampai pada tulisan ini dibuat penulis (awal Oktober 2013), sepertinya perhatian pemerintah terhadap keberadaan profesi pustakawan sudah menjadi fokus perhatian. Hal ini terbukti dengan berbagai apresiasi dan kebijakan baru yang digulirkan saat ini, seperti:

1. Pemilihan pustakawan berprestasi tingkat nasional yang digelar hampir setiap tahun.

Seleksinya mulai dari instansi masing-masing, tingkat propinsi, maupun level Perguruan Tinggi dan Kopertis sampai dengan tingkat nasional. Bahkan saat ini ada 2 (dua) induk penyelenggara, yaitu Perpustakaan RI dan DIKTI.

2. Jumlah besarnya tunjangan fungsional bagi pejabat fungsional pustakawan yang dikabarkan akan naik +/- 100 %. Hal ini benar isunya, karena per-3 April 2013 sudah disetujui oleh Menteri Keuangan mengenai "persetujuan prinsip tentang penyesuaian besaran tunjangan jabatan fungsional pustakawan" tersebut. Rencananya, Jabatan Fungsional Keahlian: Utama (1.300.000), Madya (1.100.000), Muda (800.000), Pertama (520.000). Jabatan Fungsional Ketrampilan: Penyelia (700.000), Pelaksana Lanjutan (420.000), Pelaksana (350.000). Kalau dibilang "Jangan memberikan harapan, jika memang belum pasti", memang benar, tapi isu kenaikan besarnya tunjangan jabatan fungsional pustakawan tersebut mudah-mudahan memang bisa diharapkan. Paling tidak hal ini dapat memberikan motivasi agar lebih loyal dalam menjalankan profesi sebagai pustakawan. Marilah kita berdo'a bersama, mudah-mudahan segera terbit Peraturan Presiden (PP) dan segera berlaku semenjak PP tersebut diundangkan. Semoga menjadi berkah bagi pustakawan Indonesia.
3. Dimulainya pelaksanaan proses sertifikasi pustakawan. Sampai awal Oktober ini sudah dilakukan pendaftaran bagi calon asesi selama 2 gelombang (tanggal 1 s.d. 6 September 2013 dan tanggal 1 s.d. 7 Oktober 2013). Hanya yang perlu diingat bahwa peserta calon sertifikasi (asesi) yang mendaftar harus sudah memastikan bahwa dirinya kompeten pada unit kompetensi di setiap bidang (klaster) yang mau diambilnya. Melalui proses sertifikasi pustakawan dimaksudkan sebagai proses pengumpulan bukti bahwa seorang pustakawan tersebut kompeten di bidang kepustakawanan. Hal ini tentunya harus sesuai dengan amanah Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menyatakan bahwa pustakawan harus sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Walaupun

belum mengarah kepada tunjangan sertifikasi yang diterima berupa uang (seperti Guru dan Dosen), namun saya rasa dengan penghargaan sertifikat kompeten sudah menunjukkan kepedulian dan perhatian dari pemerintah saat ini terhadap profesi pustakawan.

4. Sudah banyak perguruan tinggi baik PTN maupun PTS yang sudah mulai membuka Jurusan/Program Studi Ilmu Perpustakaan, baik dari tingkat Diploma, S1, maupun S2. Contoh di Jawa Tengah: UNDIP, UT, UKSW. Hal ini untuk mengakomodir jumlah permintaan (formasi) tenaga perpustakaan yang murni berlatar belakang ilmu perpustakaan.
5. Kebutuhan tenaga pustakawan jumlahnya semakin banyak. Hal ini terbukti dengan adanya formasi rekrutmen CPNS yang diumumkan pemerintah, disamping banyak juga lowongan kerja pustakawan di lembaga nonpemerintah yang juga beragam permintaannya.
6. Perhatian dari instansi pusat (Perpustakaan Nasional RI) sangat besar dalam rangka menambah jumlah pustakawan maupun meningkatkan kompetensi. Dalam rangka menambah jumlah pustakawan di Indonesia, Perpustakaan RI selalu mengagendakan Diklat Fungsional Calon Pustakawan Tingkat Ahli (CPTA) untuk PNS yang mempunyai ijazah S1 di bidang nonperpustakaan dengan biaya APBN secara rutin dalam setiap tahun untuk beberapa angkatan. Disamping juga diselenggarakannya berbagai Diklat Teknis dengan anggaran APBN maupun swadana untuk mendukung tupoksi pustakawan, calon pustakawan, maupun tenaga teknis perpustakaan.
7. Khusus bagi para guru yang sudah bersertifikasi tetapi kekurangan jam mengajar bisa diangkat menjadi Kepala Perpustakaan Sekolah, karena dengan menjadi kepala perpustakaan sekolah akan mendapat tambahan jam mengajar 12 jam. Tujuannya agar sertifikasi yang diterima guru tersebut tetap bisa diterima atau tidak dicabut oleh pemerintah, sehingga saat ini muncul istilah "Guru Pustakawan". Dampaknya, saat ini muncul perhatian dari instansi yang terkait dengan perpustakaan untuk melaksanakan berbagai pelatihan

tentang pengelolaan perpustakaan sekolah bagi para guru tersebut.

8. Sudah tidak ada lagi dikotomi antara pustakawan PNS dan NonPNS. Sebutan antara pustakawan plat merah dan plat hitam sudah tidak ada seharusnya. Kalau dalam Keputusan MENPAN 132/KEP/M. PAN/12/2002 masih menyebut "Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi (perpusdokinfo) di instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya." Namun demikian semenjak lahir Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007 disebut pada Bab I Pasal 1 butir 8, bahwa "Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/ atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan".

Jadi seharusnya saat ini yang disebut pustakawan tidak terbatas pada PNS saja. Begitu juga dalam sertifikasi pustakawan juga tidak membatasi pustakawan PNS tapi bagi pustakawan swasta juga bisa mendaftar. Selain itu, dalam lomba penulisan karya ilmiah berbasis kompetisi tahun 2013 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan RI juga sudah tidak mengkhususkan hanya pustakawan PNS, tapi pustakawan swasta juga bisa ikut berkompetisi (terbukti yang menjadi terbaik I ternyata dari pustakawan swasta STIE Perbanas Surabaya).

Hanya mungkin menurut hemat saya, yang sekiranya kurang adalah pada Diklat Fungsional (CPTA ataupun Alih Jalur) yang dibiayai APBN memang masih terbatas pada PNS saja. Hal ini mungkin bisa menjadi wacana usulan ke Perpustakaan RI agar ke depan pustakawan swasta juga bisa diperhitungkan, sehingga biar sama memperoleh hak untuk bisa mengikuti Diklat Fungsional (mengingat jumlah pustakawan se-Indonesia baru +/- 3260an). Permasalahannya, mungkinkah sistem dan regulasi yang sudah ada mampu memberikan solusi ?

Layanan Masa Depan

Era informasi yang semakin global telah merubah perilaku masyarakat dari segala aspek dan bidang kehidupan. Dampaknya terjadi peningkatan

kebutuhan informasi dan pola perolehan informasi yang semakin canggih dengan berbagai format media akses. Pustakawan merupakan aset perpustakaan, sehingga efektifitas kerja baik secara individu maupun tim kerja kelompok harus tetap dalam kondisi yang baik.

Kunci utama bagi suatu perpustakaan untuk memenangkan persaingan di era informasi saat ini adalah dengan melakukan perubahan. Fokus utamanya yaitu memberikan nilai lebih dan kepuasan kepada pemustakanya. Layanan perpustakaan yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustakalah yang nantinya menjadi primadona, sehingga diperlukan perubahan paradigma ke arah "one stop service". Artinya perpustakaan mampu menyediakan apa saja kebutuhan yang diperlukan pemustaka. Ibarat ke mall, mau cari apa-apa tersedia. Bagaimana dengan perpustakaan, apa juga demikian?.

Perubahan agar menjadi lebih baik meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia. Mengkhususkan kompetensi berdasarkan pada keahlian dan kemampuan pustakawannya.
2. Sumber daya fungsional. Perubahan di dalam struktur fungsional dapat membantu menyediakan suatu pengaturan sehingga para pustakawan termotivasi untuk melaksanakan apa yang menjadi tupoksinya
3. Kemampuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Memberikan kapasitas kepada perpustakaan dengan menyediakan konteks teknologi yang lebih bernilai guna tinggi.
4. Kemampuan organisasi. Melalui struktur organisasi dan budaya organisasi memungkinkan perpustakaan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya fungsional dalam memanfaatkan teknologi secara tepat.

Tidak terlalu berlebihan jika perpustakaan memang butuh pelayanan yang prima. Menerapkan apa yang pernah disampaikan oleh Tjiptono (2002) tentang layanan prima, maka pelayanan perpustakaan akan bisa dikatakan prima jika memenuhi unsur: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustakanya.

Kecepatan bisa diukur dengan pengaturan jam layanan dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Ketepatan bisa diukur dengan respon

yang diberikan dan kedisiplinan terhadap waktu layanan. Keramahan bisa diukur dengan sikap dan penampilan pustakawan. Kenyamanan bisa diukur dengan kondisi ruang perpustakaan dan fasilitas yang disediakan untuk pemustaka.

Orientasi semua layanan perpustakaan terletak pada persepsi pemustakanya, apakah sudah puas atau belum. Hal ini bisa dilihat dari seperti apa faktor kualitas layanan yang diterima pemustaka, nilai yang dirasakan pemustaka, maupun harapan pemustaka. Ukuran keberhasilan dari layanan sebuah perpustakaan dapat ditinjau dari 2 (dua) hal, yaitu:

1. Sesuatu yang dirasakan pemustaka (misalnya: kualitas layanan, kenyamanan, prosedur layanan, fasilitas, koleksi).
2. Sesuatu yang diberikan pustakawan (misalnya: kepedulian, perhatian, empati, bantuan penelusuran).

Butuh Kesiapan Pustakawan

Kesiapan berasal dari kata "siap" ditambah awalan ke- dan akhiran -an. Kesiapan merupakan faktor terpenting yang melibatkan pustakawan untuk mendukung inisiatif perubahan. Nilai dan norma di dalam konteks budaya organisasi pada sebuah perpustakaan dapat menjadi sumber resistansi untuk berubah. Agar masa depan pustakawan lebih cerah membutuhkan kesiapan (readiness) yang maksimal dari setiap individu. Sepertinya kesiapan mental sangat menjadi prioritas untuk memaknai profesi pustakawan, disamping faktor fisik dan emosional.

Beberapa hal yang penulis coba sampaikan terkait dengan kesiapan pustakawan masa depan, antara lain:

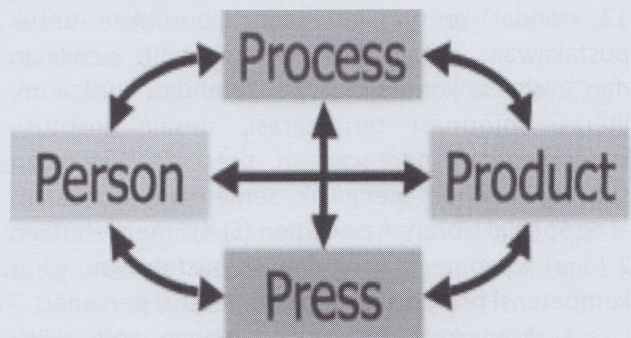
1. Memunculkan kreatifitas. Apabila menghadapi kejenuhan dalam rutinitas pekerjaan, maka pustakawan hendaknya mampu menciptakan ide kreatif dan inovatif yang berupa sesuatu kegiatan yang tidak biasanya dilakukan. Mulainya bisa dari hal-hal kecil yang ada di sekitar tempat kerja kita. Istilahnya sesuatu yang "baru". Bukan hanya berarti dari yang belum ada menjadi ada, melainkan bisa pada modifikasi konsep, gabungan, penambahan, pengurangan, dan lainnya. Hasil dari kreatifitas adalah ide, gagasan, atau konsep, sehingga hal ini harus dilatih dan dikembangkan terus dan selalu siap pada saat dibutuhkan. Berbagai hal yang mencirikan kreatifitas pustakawan untuk maju, misalnya:

- Pola pikir yang menyebar/menjauh, seperti permasalahan "How": Bagaimana

cara menaikkan jumlah pengunjung ?, Bagaimana cara meningkatkan kepuasan pemustaka?

- Memiliki keaslian ide yang disampaikan
- Mampu mengelaborasi berbagai permasalahan dan pemecahannya
- Memiliki ketrampilan berfikir (aptitude) yang komprehensif.

Mengadopsi apa yang disampaikan Rhodes dalam "An analysis of creativity", sebagaimana dikutip oleh Scritchfield (1999), maka kreatifitas pustakawan dapat dilihat dari unsur:



Keterangan:

- Pribadi (person). Maksudnya dilihat dari sisi tentang keunikan pustakawannya dalam berinteraksi dengan lingkungan kerjanya, misalnya: kondisi, fasilitas, pimpinan, teman kerja. Dengan demikian, kreatifitas sangat tergantung pada setiap individu pustakawannya
- Proses (process). Hal ini menekankan pada kegiatan yang bersifat berbeda dari tugas rutin yang biasa dilakukan tentunya. Pustakawan hendaknya aktif melibatkan diri dalam kegiatan kreatif. Entah pada saat mulai menemukan masalah sampai dengan menyelesaikan masalah. Melihat sesuatu dari proses dan bukan dari hasil akhir saja adalah sesuatu yang sangat fenomenal dan menarik untuk direnungkan
- Produk (product). Kegiatan pustakawan yang sedang dilakukan berfokus pada hasil kreatif yang bertumpu pada keaslian maupun sesuatu yang benar-benar baru. Hal ini nampak pada bentuk capaian yang sudah dilakukan pustakawan dalam setiap kegiatan
- Pendorong (press). Pada dasarnya pustakawan mempunyai daya dorong yang dapat dikembangkan bakat

kreatifnya dari sisi eksternal (lingkungan kerja) maupun internal (dari dalam diri pustakawan). Motivasi perlu dijaga terus agar tetap konsisten dan tidak mengalami fluktuatif. Suatu waktu pustakawan perlu membutuhkan stimulus dari orang lain, selain berpijak pada pengalaman hidup yang merupakan guru terbaik.

2. Memiliki ketrampilan pada era informasi global. Kesiapan pustakawan menghadapi era informasi global menjadi daya dorong (*driving force*) ke arah perubahan yang lebih baik. Dalam *Association of College and Research Libraries (ACRL)* disebutkan 12 standar ketrampilan yang dibutuhkan untuk pustakawan, antara lain: administratif, penilaian dan evaluasi, komunikasi, pengetahuan kurikulum, literasi informasi terintegrasi, desain institusi, kepemimpinan, perencanaan, presentasi, keahlian subyek, maupun mengajar. Sementara itu, dalam *'The Special Library Association (SLA)'* menyebutkan 2 (dua) kompetensi yang dimiliki pustakawan, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal.

3. Mengikuti berbagai pelatihan *soft skills*. Mengapa? Hal ini disebabkan karena kemampuan pustakawan pada dasarnya bisa diasah dan ditingkatkan terus (tidak stagnan) seiring dengan pengetahuan maupun pengalaman hidup yang dimilikinya. Idealnya pelatihan apapun jenisnya bisa sebagai sarana untuk pembelajaran pustakawan. Era informasi saat ini menuntut pustakawan menjadi manajer informasi. Ketrampilan yang harus dimiliki bisa terkait dengan interpersonal, manajerial, dan teknis. Dalam Allan (2000: 4) disebutkan bahwa tujuan pelatihan untuk meningkatkan keahlian dan ketrampilan khusus yang dibutuhkan dalam pekerjaan sebagai seorang pustakawan. Dengan demikian, modal semangat kerja dan keuletan menjadi sesuatu yang wajib dimiliki.

Pustakawan harus berbangga hati, karena disamping mempunyai payung hukum Undang-undang RI No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, juga tahun 2012 ini telah terbit Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).

Lalu apa kompetensi pustakawan? Menurut SKKNI (2012: 2), "Kompetensi adalah kemampuan seseorang yang mencakup pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan."

Nah, bagi peserta yang ingin diasesi sebaiknya

mempelajari SKKNI bidang perpustakaan tersebut, karena materi asesmen pasti juga tidak akan jauh dari SKKNI. Dalam SKKNI dijelaskan mengenai unit-unit kompetensi bagi pustakawan, yaitu:

1. Kelompok unit kompetensi umum
 - Mengoperasikan komputer tingkat dasar
 - Menyusun rencana kerja perpustakaan
 - Membuat laporan kerja perpustakaan
2. Kelompok unit kompetensi inti
 - Melakukan seleksi bahan perpustakaan
 - Melakukan pengadaan bahan perpustakaan
 - Melakukan pengatalogan deskriptif
 - Melakukan pengatalogan subyek
 - Melakukan perawatan bahan perpustakaan
 - Melakukan layanan sirkulasi
 - Melakukan layanan referensi
 - Melakukan penelusuran informasi sederhana
 - Melakukan promosi perpustakaan
 - Melakukan kegiatan literasi informasi
 - Memanfaatkan jaringan internet layanan perpustakaan
3. Kelompok unit kompetensi khusus
 - Merancang tata ruang dan perabot perpustakaan
 - Melakukan perbaikan bahan perpustakaan
 - Membuat literatur sekunder
 - Melakukan penelusuran informasi kompleks
 - Melakukan kajian bidang perpustakaan
 - Membuat karya tulis ilmiah

Bagaimana seharusnya pustakawan bersikap? Paling tidak memenuhi kualifikasi akademik (formal atau diklat) sesuai ketentuan yang ditetapkan dalam perundangan, memiliki kompetensi, dan turut menjadi anggota profesi, serta menegakkan kode etik profesi pustakawan. Lalu bagaimana seseorang dikatakan kompeten di bidang ilmu perpustakaan? Saya berpendapat bahwa untuk dikatakan kompeten, paling tidak harus memiliki: latar belakang pendidikan perpusdokino, sertifikat sertikasi pustakawan, dan pengalaman bekerja di perpustakaan. Selanjutnya mengenai kewajiban pustakawan terdapat dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia pada Bab III pasal 3 tentang Sikap Dasar Pustakawan. Pustakawan harus mengetahui bagaimana hubungan: dengan pengguna, antar pustakawan, dengan perpustakaan, dengan organisasi profesi, maupun dengan masyarakat.

Penutup

Prospek pustakawan ke depan semakin cerah. Bahkan sangat prospektif. Menjadikan pustakawan sebagai pilihan profesi sungguh sangat mulia. Pustakawan harus menyadari perannya sebagai 'jantung' dalam mengelola perpustakaan sehingga

dituntut memiliki kompetensi, syukur nantinya dapat mengantongi sertifikat profesi. Pustakawan yang mempunyai kompetensi berarti pustakawan tersebut sebenarnya sudah memiliki kesiapan untuk berbuat yang lebih baik. Muara akhir dari apa yang dilakukan pustakawan dalam layanan adalah tercapainya layanan prima kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

- ACRL. 2007. Proficiencies for Instruction Librarians and Coordinators. Tersedia dalam <http://www.ala.org/acrl/standards/profstandards> [diakses 30 September 2013].
- Allan, Barbara. 2000. Training Skills for Information and Library Staff. British: Library Association Publishing.
- Indonesia. 2008. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Cet.2. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Indonesia. 2012. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 dan Keputusan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor : 23 Tahun 2003, nomor : 21 Tahun 2003. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Indonesia. 2012. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Scratchfield, Michael Lee. 1999. The Creative Person, Product, Process and Press: The 4P's. Tersedia dalam <http://www.buffalostate.edu/orgs/cbir/readingroom/html/Scratchfield-99.html> [diakses 29 September 2013].
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.