

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN IAIN LHOKSEUMAWE

**Nurjannah**

Pustakawan IAIN Lhokseumawe  
[nurjannahmip@gmail.com](mailto:nurjannahmip@gmail.com)

**Abstrak:** Informasi perpustakaan mempunyai peran sangat penting dalam memberikan layanan informasi secara literal kepada masyarakat. Untuk menjalankan perannya tersebut, sebuah perpustakaan harus memiliki tenaga perpustakaan yang kita kenal dengan istilah pustakawan. Keberadaan perpustakaan tidak terlepas dari peran pustakawan yaitu sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan atau individu yang terlibat dalam kegiatan pelayanan dan memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, serta bertanggung jawab dalam pencapaian kualitas ilmu dan pengetahuan pemustaka. Pustakawan sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan profesionalitas dalam memahami karena kebutuhan masing-masing pemustaka akan mempengaruhi pola perilaku mereka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, akan tetapi juga harus memiliki kompetensi pada saat bekerja, contoh sederhananya seperti, mampu memikat hati pemustaka dalam melayani secara lemah lembut dalam berinteraksi, selalu memberikan solusi kepada pemustaka disaat pemustaka tidak menemukan apa yang dia perlukan di perpustakaan. Ha-hal seperti ini adalah tindakan kerja profesional yang sangat sederhana dan juga mempunyai implikasi terhadap keberhasilan suatu layanan. Pada Perpustakaan IAIN Lhokseumawe sudah sepatutnya seorang pustakawan dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka dalam rangka pemenuhan akan informasi pemustaka, karena baik buruknya pelayanan, menentukan kemajuan sebuah perpustakaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan mempunyai peranan penting dalam semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam sebuah perpustakaan. Kegiatan- tersebut tidak lepas dari tujuan sebuah perpustakaan sebagai tempat untuk memperoleh informasi bagi masyarakat.

**Kata Kunci :** Pustakawan, Informasi.

### **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini mempengaruhi perubahan dalam tatanan sistem informasi, yaitu berkembangnya kebutuhan informasi bagi setiap masyarakat informasi. Globalisasi informasi ditandai dengan kemudahan dalam memperoleh informasi, karena tersedianya berbagai sumber informasi di berbagai media cetak dan elektronik. Kondisi ini sangat berpengaruh terhadap keberadaan

lembaga perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi.

Kebutuhan informasi bagi pemustaka perlu dipenuhi untuk melengkapi wawasan mereka. Pemustaka merupakan istilah yang biasa digunakan untuk pengunjung perpustakaan. Kebutuhan informasi ini terjadi karena kesenjangan pengetahuan dengan kebutuhan yang dimiliki. Kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda, karena hal tersebut dilator belakang oleh banyak faktor yaitu lingkungan, tingkat intelegualitas, tuntutan pekerjaan, serta masih banyak informasi yang dibutuhkan. “Skala kebutuhan informasi juga dapat dibedakan berdasarkan dengan statusnya dalam masyarakat, pendidikan, dan keterampilannya”.

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang bertujuan untuk menyediakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam memilih sumber informasi, setiap perpustakaan harus mampu mengidentifikasi dan menentukan kebutuhan informasi masyarakat yang dilayani berdasarkan jenis perpustakaan itu sendiri, dikarenakan tipe pemustaka di tiap jenis perpustakaan berbeda-beda. Menurut Sulistyio-Basuki, kebutuhan informasi ditentukan oleh kisara informasi yang tersedia, penggunaan informasi, latar belakang pemakai, system sosial, ekonomi dan politik serta konsekuensi penggunaan informasi.<sup>1</sup>

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kriteria dan jenis perpustakaan. Menurut Sutarno, koleksi perpustakaan juga harus kuat, dalam pengertian hal, jumlah, jenis, ragam, dan mutu.<sup>2</sup> Untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, mereka harus mencari dan memanfaatkan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal tersebut karena adanya kebutuhan yang berbeda dari masing-masing pemustaka. Seperti seseorang terkadang membutuhkan informasi dalam buku yang bersifat ilmiah yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan. Artinya koleksi perpustakaan selalu dikaitkan dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan dalam rangka mencapai misi dan mewujudkan visi perpustakaan yang bersangkutan.

Sebagai media untuk penyebaran informasi, perpustakaan khusus memegang peran yang penting bagi pemustaka dilingkungannya. Perpustakaan khusus biasanya juga mempunyai karakteristik khusus apabila dilihat dari fungsi, subyek yang ditangani, koleksi yang dikelola, pemakai yang dilayani, dan kedudukannya. Sehingga dari hal tersebut nantinya akan terlihat

---

<sup>1</sup>Sulistyio-Basuki, *Pengantar Dokumentasi*, (Bandung: Rekayasa Sains: 2004), hlm. 396.

<sup>2</sup>Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan*, (Jakarta: PantaiRei: 2005), hlm. 100.

dengan jelas perbedaannya dengan perpustakaan-perpustakaan pada umumnya. Saleh memberikan definisi mengenai perpustakaan khusus yaitu “Perpustakaan instansi pemerintah maupun instansi swasta. Perpustakaan jenis ini merupakan perpustakaan yang dimiliki lembaga tertentu, baik instansi pemerintah atau swasta.”<sup>3</sup>

Guna mendukung kegiatan organisasi induknya, perpustakaan khusus dituntut untuk dapat menyediakan, mengelola, menyebarkan informasi terkini dan menjadi pintu terdepan dalam layanan informasi. Perpustakaan harus dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemustaka saat ini. Pemustaka saat ini lebih mengutamakan informasi yang terkini, akses cepat, mudah, mengutamakan penggunaan media internet dalam melakukan penelusuran informasi serta selalu terhubung dengan dunia luar melalui internet, berinteraksi melalui chatting, serta menginginkan kecepatan.<sup>4</sup>

Meskipun disadari, tidak semua perpustakaan sepenuhnya mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustakanya. Akan tetapi, setidaknya perpustakaan perguruan tinggi berusaha untuk mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Kebutuhan informasi pemustaka harus mampu diidentifikasi oleh pustakawan sehingga kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dalam ketersediaan sumber informasi yang sesuai kebutuhan di suatu perpustakaan. Perpustakaan juga harus beradaptasi dalam menghadapi ledakan arus informasi.

Pustakawan merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas mengolah informasi untuk kepentingan pemustaka. Dalam mengolah Perpustakaan IAIN Lhokseumawe, maka dibutuhkan seorang pustakawan yang terampil di bidangnya dan diperlukan sikap profesional yang memahami kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Pustakawan di lingkungan perguruan tinggi sudah seharusnya mengembangkan kemampuan dalam menelusuri informasi terbaru dalam rangka memenuhi pemenuhan harapan pemustaka.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam makalah ini mengenai **“Peran Pustakawan dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan IAIN Lhokseumawe”**.

---

<sup>3</sup>Saleh, Abdul Rahman, *Manajemen perpustakaan*.( Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), hlm. 1.15.

<sup>4</sup>D.Wulandari, “Mengembangkan Perpustakaan Sejalan Dengan Kebutuhan Net Generation”, *Visi Pustaka*, 13(2) Tahun 2011, hlm. 17.

## Landasan Teori dan Pembahasan

### Pustakawan

Secara konvensional definisi pustakawan yang berkembang di masyarakat secara umum adalah orang yang mengelola koleksi buku dan bahan-bahan informasi lainnya; yang tugasnya juga membantu pengguna untuk memberitahukan keberadaan buku tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pustakawan saat ini laksana kamus berjalan yaitu tempat bertanya segala informasi. Pustakawan sebagai mediator dan bertugas dalam menyampaikan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam UU No.43 tahun 2007 Bab I Pasal 1 disebutkan 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.<sup>5</sup> Sedangkan menurut Lasapustakawan/penyaji informasi adalah “Tenaga profesional dan fungsional dibidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi”.<sup>6</sup>

Dari kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau tenaga profesional di bidang perpustakaan yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang untuk mengelola perpustakaan dan melayani kebutuhan informasi bagi pemustaka.

Pustakawan adalah sebuah profesi. Oleh sebab itu, untuk menjadi seorang pustakawan perlu kriteria-kriteria tertentu yang berkaitan dengan bidang tugas yang akan dijalankan nantinya. Menurut Panji Amoraga seorang profesional harus mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: <sup>7</sup>

1. Berusaha mengejar kesempurnaan hasil sehingga dituntut selalu mencari peningkatan mutu.
2. Memiliki kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
3. Memiliki ketekunan dan ketabahan yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
4. Mempunyai integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh keadaan terpaksa atau godaan iman seperti harta atau kenikmatan hidup.

---

<sup>5</sup> Pemerintahan Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*, (Jakarta:Pemerintahan Republik Indonesia, 2007), hlm. 12.

<sup>6</sup> Lasa HS, *Kamus Istilah Perpustakaan*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hlm. 257.

<sup>7</sup>Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 70

5. Memiliki kebulatan pikiran dan perbuatan sehingga terjaga efektivitas kerja.

Urian di atas menunjukkan bahwa pustakawan sebagai profesional perlu juga memiliki kelima ciri tersebut. Apabila salah satu dari poin di atas tidak dimiliki, maka dia tidak akan efektif dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, pustakawan bertugas sebagai pelayan informasi yang setiap hari berhadapan dengan berbagai macam pengguna, maka pustakawan perlu memiliki sifat-sifat :

1. Ramah
2. Pandai bergaul
3. Berpenampilan menarik
4. Suka menolong orang lain

### ***Kebutuhan informasi***

Kebutuhan adalah salah satu aspek psikologis yang menggerakkan makhluk hidup dalam aktivitas-aktivitasnya dan menjadi dasar (alasan) berusaha. Pada dasarnya setiap orang memerlukan kebutuhan berupa informasi. Informasi diperlukan untuk memecahkan masalah mereka. Seperti peneliti atau ilmuwan memerlukan informasi untuk memperkaya masalah yang sedang diteliti.

Menurut Belkin dalam Yusuf mengemukakan bahwa kebutuhan informasi terjadinya kesenjangan dalam diri manusia, yaitu antara pengetahuan yang dimiliki dengan pengetahuan yang dibutuhkannya.<sup>8</sup> Dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi adalah sesuatu yang dibutuhkan oleh pemustaka berupa data yang menggambarkan kejadian-kejadian nyata dan yang samar yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Adapun sifat-sifat kebutuhan informasi antara lain:

- a. Mempunyai konsep yang relatif berubah pada periode tertentu.
- b. Berbeda antara satu dengan orang lain,
- c. Dipengaruhi oleh lingkungan,
- d. Sulit diukur secara kuantitas,
- e. Sulit diekspresikan,
- f. Seringkali berubah setelah seseorang menerima informasi.

Menurut Yusuf ada beberapa cara yang dilakukan dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka dan sumber

---

<sup>8</sup> Pawit, M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 338-339.

informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut. Menurut Katz dkk dalam buku Pawit M Yusup, menyatakan bahwa jenis-jenis kebutuhan informasi adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

a. Kebutuhan Kognitif

Hal ini berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat informasi, pengetahuan, dan pemahaman seseorang akan lingkungannya. Kebutuhan ini didasarkan pada hasrat seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Di samping itu, kebutuhan ini juga dapat memberi kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang.

b. Kebutuhan Afektif

Kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan estetis, hal yang dapat menyenangkan, dan pengalaman-pengalaman emosional. Berbagai media dalam hal ini juga sering dijadikan alat untuk mengejar kesenangan dan hiburan. Misalnya, orang membeli radio dan surat kabar, televisi, menonton film, dan membaca buku-buku ringan, tidak lain karena mencari hiburan.

c. Kebutuhan integrasi personal (*Personal Integrative Needs*)

Kebutuhan yang sering dikaitkan dengan penguatan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas dan status individu. Kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.

d. Kebutuhan Integrasi Sosial (*Social Integrative Needs*)

Kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan hubungan dengan keluarga, teman, dan orang lain didunia. Kebutuhan ini didasari oleh hasrat seseorang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain.

e. Kebutuhan Berkhayal (*Escapist Needs*)

Kebutuhan berkhayal (*escapist needs*) dikaitka dengan kebutuhankebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan ketegangan, dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (*diversion*).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan

kebutuhan informasi terjadi karena adanya kesenjangan terhadappengetahuan yang ia miliki, dimana seseorang merasa bahwa informasi yang iamiliki masih kurang untuk mencapai tujuan tertentu dalam menyelesaikanpermasalahannya. Dari beberapa jenis kebutuhan informasi di atas pada umumnya para pegawai di kantor berkunjung ke perpustakaan lebih kepada untuk memenuhi kebutuhan kognitif.

Menentukan kebutuhan informasi bagi pemustaka merupakan

---

<sup>9</sup>Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi...*, hlm. 338-339.

fenomena yang rumit, karena perpustakaan melayani komunitas yang terdiri atas individu-individu pemakai yang memiliki kebutuhan yang beragam. Bahkan pemakai sendiri mengalami kesulitan mengungkapkan dan mendefinisikan informasi mereka. Oleh karena itu, prosedur pengumpulan data yang komprehensif perlu dilakukan untuk mengetahui kebutuhan informasi oleh suatu kelompok pemakai. Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi menurut Harsey dalam Elin yaitu:<sup>10</sup>

- a. Ekspektasi, yaitu faktor kemungkinan yang dipersepsi (orang) yang mempengaruhi kebutuhan khusus seorang individu didasarkan pada pengalaman masa lalu.
- b. Ketersediaan, yaitu faktor ketersediaan berhubungan dengan batas-batas lingkungan yang muncul dalam persepsi orang. Ia ditentukan oleh bagaimana kemungkinan tercapainya tujuan-tujuan yang dapat memenuhi kebutuhan tertentu, menurut persepsi seorang individu.

Menurut Nicholas dalam Ishak faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pemakai adalah: <sup>11</sup>

- a. Jenis pekerjaan
- b. Personalitas, yaitu aspek psikologi dari pencari informasi yang meliputi ketepatan, ketekunan mencari informasi, pencarian secara sistematis, motivasi dan kemauan menerima informasi dari teman, kolega dan atasan.
- c. Waktu.
- d. Akses, yaitu menelusuri informasi secara internal (di dalam organisasi) atau eksternal (di luar organisasi)
- e. Sumber daya teknologi yang digunakan untuk mencari informasi.

Di samping itu, menurut Nicholas dalam Ishak terdapat 11 karakteristik kebutuhan informasi yaitu: <sup>12</sup>

- a. Pokok masalah (*subject*)
- b. Fungsi (*function*)
- c. Sifat (*nature*)
- d. Tingkat intelektual (*intellectual level*)
- e. Titik pandang (*viewpoint*)
- f. Kualitas (*quantity*)
- g. Batas waktu informasi (*date*)

---

<sup>10</sup> Elin Rosalin, *Pemanfaatan Perpustakaan dan Sumber Informasi*, (Bandung: Karsa Mandiri Persada, 2009), hlm. 11.

<sup>11</sup> Ishak, "Kebutuhan Informasi Mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (Ppds) Fk-Ui Dalam Pemenuhan Tugas Journal Reading", *Pustaha: Journal studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol .2, No.2 Tahun 2006, hlm. 93.

<sup>12</sup>Ibid., 94.

- h. Kecepatan pengiriman (*speed of delivery*)
- i. Tempat asal publikasi (*place*)
- j. Pemrosesan dan pengemasan (*processing and packing*)

Dalam perkembangannya, perpustakaan khusus perlu mengadakan identifikasi kebutuhan informasi. Menurut Guha yang dikutip Syaffril dalam melakukan pengidentifikasian kebutuhan informasi dapat dilakukan dengan beberapa pendekatan yaitu:<sup>13</sup>

1. *Current need approach*, yaitu pendekatan kepada kebutuhan pengguna informasi yang sifatnya mutakhir. Pengguna berinteraksi dengan sistem informasi dengan cara yang sangat umum untuk meningkatkan pengetahuannya. Jenis pendekatan ini perlu ada interaksi yang sifatnya konstan antara pengguna dan sistem informasi.
2. *Everyday need approach*, yaitu pendekatan terhadap kebutuhan pengguna yang sifatnya spesifik dan cepat. Informasi yang dibutuhkan pengguna merupakan informasi yang rutin dihadapi oleh pengguna.
3. *Exhaustic need approach*, yaitu pendekatan terhadap kebutuhan pengguna akan informasi yang mendalam, pengguna informasi mempunyai ketergantungan yang tinggi pada informasi yang dibutuhkan dan relevan, spesifik, dan lengkap.
4. *Catching-up need approach*, yaitu pendekatan terhadap pengguna akan informasi yang ringkas, tetapi juga lengkap khususnya mengenai perkembangan terakhir suatu subyek yang diperlukan dan hal-hal yang sifatnya relevan.

Dari beberapa identifikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi merupakan suatu konsep yang relatif, dapat berubah-ubah sesuai dengan faktor lingkungan yang berbeda-beda. Selain itu, kebutuhan informasi dapat diidentifikasi dengan memperhatikan kebutuhan pemustaka akan informasi.

### **Pemustaka**

Setiap orang yang membutuhkan informasi disebut pengguna perpustakaan. Pengguna merupakan sasaran utama diselenggarakannya sebuah perpustakaan. Karena dengan adanya kehadiran pengguna di sebuah perpustakaan merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah perpustakaan. Pengguna juga bisa dikatakan sebagai jantungnya sebuah

---

<sup>13</sup> Syaffril, Muhammad, *Perilaku Pencarian Informasi Melalui Koleksi Surat Kabar untuk Memenuhi kebutuhan Informasi: Studi deskriptif Tentang Perilaku Pencarian Informasi Melalui Koleksi Surat Kabar untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa di Perpustakaan UNISBA*. (Skripsi), (Bandung : UNISBA, 2004), hlm.18-19.



perpustakaan selain koleksi itu sendiri. Pengguna adalah pengunjung perpustakaan yang bertujuan menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mencari informasi dalam rangka memperoleh bahan pustaka dalam rangka memperoleh pengetahuan.<sup>14</sup>

Pada awalnya belum ada istilah pemustaka. Istilah pemustaka baru digunakan setelah disahkannya UU RI No. 43 tahun 2007 “pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Lasa mengemukakan bahwa “Pemustaka merupakan orang, sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau layanan suatu perpustakaan.”<sup>16</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka merupakan orang, maupun kelompok orang yang menggunakan fasilitas dan layanan informasi yang ada di perpustakaan. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya jika terdapat pemustaka yang memanfaatkan fasilitas dan berbagai layanan informasi yang ada. Semakin banyak pemustaka yang memanfaatkan semakin dapat dikatakan perpustakaan tersebut maju dan berkembang.

Menurut Kosasi (2009) menyatakan bahwa yang termasuk pemakai jasa informasi perpustakaan yaitu, peneliti, dan pengajar, tenaga teknis/laporan dari lembaga tertentu, pengelola, mahasiswa, peminat lainnya/kelompok profesi.<sup>17</sup> Sedangkan menurut Sulistyio-Basuki membagi jenis pemustaka berdasarkan sosio-profesional (pekerjaannya) menjadi 3 bagian utama, yaitu:<sup>18</sup>

- a. Pemakai yang belum terlibat dalam kehidupan aktif pencarian informasi, seperti siswa atau mahasiswa.
- b. Pemakai yang mempunyai pekerjaan tetap dan bidang-bidang spesialis tertentu, seperti pegawai negeri (yang masih dapat dikelompokkan lagi, seperti teknisi, asisten, administrator, dan lain-lain), profesional (dosen, dokter, pengacara), dan industriawan.

---

<sup>14</sup>Rahayu Ningsih, *Pengelola Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 156.

<sup>15</sup>Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007), hlm. 14.

<sup>16</sup>Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan....*, hlm. 237.

<sup>17</sup>A.A. Kosasih. 2009. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan*, dalam <http://library.um.ac.id/index.php/artikel-pustakawan/faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-layanan-prima-diperpustakaan.html> , diakses tanggal 25 Juli 2018.

<sup>18</sup>Sulistyio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), hlm. 9.

c. Pemakai umum, yang memerlukan informasi umum untuk keperluan khusus.

Secara umum pengguna perpustakaan Menurut Hermawan dalam Lasa dapat menjadi dua, yaitu:<sup>19</sup>

a. Pengguna potensial (potential users)

Pengguna potensial adalah pengguna yang ditargetkan dan seharusnya menjadi pengguna. Misalnya pada perpustakaan khusus adalah pegawai pada kantor tersebut.

b. Pengguna actual (actual users)

Pengguna aktual adalah mereka yang menggunakan perpustakaan, baik pengguna aktual aktif yaitu pengguna yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan, maupun pengguna aktual pasif yaitu pengguna yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan untuk mencari informasi dari tugas mereka.

Permintaan pemustaka atas koleksi yang diperlukan perlu dipertimbangkan agar kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi. Permintaan pemustaka akan kooleksi dapat dijadikan alat untuk mengukur selera dan minat baca. Secara psikologi, perpustakaan yang baik adalah yang mempertimbangkan koleksi berdasarkan tingkat perkembangan pemustakanya.

### **Perpustakaan Khusus**

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada pengelompokan perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi tadi. Istilah-istilah perpustakaan berkembang menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu. sebenarnya berdasarkan sifat dan golongan besar perpustakaan secara umum terbagi dalam sebuah bentuk perpustakaan khusus dan perpustakaan umum.

Menurut IFLA (*International of Library Associations and Institutions*) “Perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai.<sup>20</sup> Sedangkan definisi perpustakaan khusus

---

<sup>19</sup>Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hlm. 5.

<sup>20</sup>Sulistyo-Basuki, 2003, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud), hlm.5.

merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan, institusi, lembaga atau organisasi bisnis, industri, ilmiah, pemerintah, dan pendidikan misal perguruan tinggi, perusahaan, departemen, asosiasi profesi, instansi pemerintah dan lain sebagainya.

Menurut Hasugian memberikan definisi mengenai perpustakaan khusus yaitu “Perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga atau institusi swasta yang layanannya diperuntukkan bagi pengguna di lingkungan lembaga atau instansi yang bersangkutan.”<sup>21</sup> Sedangkan Menurut Sutarno Perpustakaan Khusus adalah tempat penelitian dan pengembangan, pusat kajian, serta penunjang pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia / pegawai.<sup>22</sup>

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang didirikan atau dibentuk oleh sebuah lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya di lingkungan instansi terkait.

Tujuan didirikannya perpustakaan khusus tidak hanya memberikan layanan kepada pemustaka serta meningkatkan kegemaran membaca, namun juga untuk memperluas wawasan dan pengetahuan pemustaka. Adapun tujuan perpustakaan khusus menurut Standar Nasional Perpustakaan (2011) antara lain:<sup>23</sup>

- a. Menunjang program lembaga induk,
- b. Menunjang penelitian lembaga induk,
- c. Menggalakkan minat baca di lingkungan unit kerja lembaga induk,
- d. Memenuhi kebutuhan pemustaka di lingkungan perpustakaan.

Ditinjau dari tujuannya, perpustakaan khusus memang berfungsi sebagai pusat dan sumber informasi bagi pemustaka. Baik ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan instansi induknya atau tidak. Perpustakaan khusus juga mempunyai fungsi lain, yaitu sebagai mediator bagi pemustaka perpustakaan yang ingin mendapatkan informasi. Berikut ini beberapa fungsi

---

<sup>21</sup>Jonner Hasugian, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan, USU Press, 2009), hlm. 79.

<sup>22</sup>Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*,(Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm. 39.

<sup>23</sup>Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 8.

yang dimiliki perpustakaan khusus, yaitu:<sup>24</sup>

1. Fungsi edukatif: Perpustakaan khusus menyediakan buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sehingga membantu pemustaka dalam meningkatkan minat baca. Semua informasi yang dimiliki perpustakaan khusus, dimaksudkan agar pemustaka aktif memanfaatkan koleksi secara optimal.
2. Fungsi informatif: Perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi yang berupa buku-buku saja, tetapi juga menyediakan koleksi lain, seperti majalah, surat kabar, bahkan koleksi berupa non buku seperti VCD. Tersedianya koleksi-koleksi itu akan memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Segala informasi yang dimiliki perpustakaan khusus diharapkan dapat menjawab pertanyaan pemustaka akan pentingnya informasi.
3. Fungsi rekreatif: Fungsi rekreasi yang dimaksud adalah rekreasi secarapsikologis. Pemustaka dapat berimajinasi dengan memanfaatkan koleksi perpustakaan. Selain itu, pemustaka juga dapat mengisi waktu luang mereka dengan membaca novel, surat kabar ataupun majalah yang ada di perpustakaan. Kondisi masyarakat yang sangat beragam, baik pada tingkat pengetahuan, pendidikan, maupun usianya, membuat sumber informasi yang disediakanpun harus disesuaikan dengan keragaman kondisi masyarakat tersebut.

Koleksi adalah salah satu unsur penting dari perpustakaan khusus. Karena koleksi bagian dari sumber informasi yang ada di sebuah perpustakaan. Tanpa adanyakoleksi yang baik dan memadai perpustakaan tidak akan mampu memberikan pelayanan optimal kepada pemustaka. Menurut Standar Nasional Perpustakaan (2011) jenis koleksi yang harus disediakan oleh perpustakaan khusus:<sup>25</sup>

1. Perpustakaan memiliki jenis koleksi khusus, koleksi deposit, terbitan berkala, koleksi referensi, literatur kelabu, dan audio visual.
2. Perpustakaan menyediakan koleksi terbitan lokal dan koleksi muatan lokal.
3. Lingkup koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai kebutuhan pemustaka di lingkungan lembaga induk dan masyarakat di sekitarnya.

Perpustakaan khusus biasanya juga mempunyai karakteristik khusus dilihat dari fungsi, subyek yang ditangani, koleksi yang dikelola, pengguna yang dilayani, dan kedudukannya. Beberapa hal yang membedakan

---

<sup>24</sup>Pawit M. Yusup , *Ilmu Informasi...*, hlm.386.

<sup>25</sup>Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional....*, hlm. 3

perpustakaan khusus dengan perpustakaan umum adalah:<sup>26</sup>

- koleksi buku yang terbatas pada disiplin ilmu tertentu saja.
- keanggotaan terbatas tergantung kebijakan perpustakaan atau kebijakan badan induk. - peran pustakawan melakukan penelitian untuk anggota.
- titik berat koleksi bukan buku, melainkan pada majalah, pamflet, prosiding, laporan penelitian, dan abstrak.
- Umumnya informasi di perpustakaan khusus lebih mutakhir.
- jasa perpustakaan lebih mengutamakan kebutuhan pengguna (user oriented).

### **Peran Pustakawan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka**

Perpustakaan harus dapat memberi informasi kepada pemustaka, memberi kesempatan kepada pemustaka untuk mengadakan rekreasi, dalam segala hal yang bermanfaat untuk kebutuhan mereka. Karena tujuan perpustakaan adalah memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada pemustaka. Sehubungan dengan hal tersebut maka dapat kita ketahui perpustakaan tidak terlepas dari peran pustakawan yaitu sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan atau individu yang terlibat dalam kegiatan pemberian informasi yang bertujuan dalam pencapaian kualitas ilmu dan pengetahuan pemustaka.

Ada suatu pendapat yang mengatakan bahwa "*Library is Librarian*" (Perpustakaan adalah pustakawan). Pendapat ini mengandung pengertian bahwa perpustakaan bukan lagi hanya merupakan tempat atau aspek fisik saja, tetapi lebih merupakan segenap aktivitas yang dimotori oleh pustakawannya. Maju mundurnya perpustakaan tidak lagi tergantung pada besar kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, akan tetapi tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawai perpustakaan. Dengan demikian, peran pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.<sup>27</sup>

Pustakawan melakukan fungsinya dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai penyedia informasi, pendukung kehidupan, yaitu bertanggung jawab khusus untuk menjaga keteraturan informasi dan

---

<sup>26</sup>Vivit Wardah Rufaidah, "Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)", *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 18, Nomor 1, 2009, hlm. 8.

<sup>27</sup>Nora Junita Azmar, "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan", *Jurnal Iqra'*, Volume 09, No.02 Oktober, 2015, hlm. 226.

pemenuhan kebutuhan informasi yang terkait, dalam bentuk penerapan peraturan untuk mengelola informasinya maupun dalam bentuk upaya pencegahan ketidakpuasan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi agar masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam kebutuhan informasi yang terpenuhi.

Murphy (1991) mendefinisikan pustakawan di perpustakaan khusus lebih spesifik dengan menyatakan bahwa seorang pustakawan di perpustakaan khusus mempunyai kompetensi khusus. Kompetensi khusus tersebut bersifat unik dan saling mempengaruhi satu sama lain, yaitu pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), keahlian (*skills*), dan perilaku (*attitudes*). Kompetensi khusus dan unik tersebut termasuk di dalamnya penguasaan secara mendalam pengetahuan berbagai informasi khusus sesuai subyek spesialisnya, berbagai informasi atau pengetahuan baik tercetak maupun elektronik yang dapat mempertemukan user atau pengguna dengan informasi yang dibutuhkannya.<sup>28</sup>

Sidang tahunan *Special Libraries Association* (SLA) pada tahun 1996, menyatakan perpustakaan khusus memerlukan pustakawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi khusus. Kompetensi khusus tersebut yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumberdaya informasi, akses informasi, teknologi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi. Kompetensi personal adalah keterampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, selalu mempunyai semangat untuk terus belajar sepanjang karirnya, dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya, dan selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.

Pada Perpustakaan IAIN Lhokseumawe pustakawan akan memberikan informasi secara aktif kepada pemustaka yang memungkinkan mereka untuk memperoleh informasi terbaru dalam pengkhususan masing-masing. Oleh karenanya, diperlukan spesialisasi subjek (*subject specialist*) yang sangat membantu dalam mengolah bahan pustaka serta membantu pemustaka terutama pegawai atau staf untuk mengakses informasi yang relevan. *Subject specialist* diperlukan karena ia memahami bidang tertentu,

---

<sup>28</sup>M. Murphy, 1991. "PrefaceIn *Special Libraries Association. Future Competencies of the Information Professional*. Washington, DC: SLA, (SLA Occasional Paper Series, Number One), v-vi. Dalam <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>, diakses tanggal 25 Juli 2018.

serta memiliki keahlian dalam mengolah bahan pustaka dan melakukan penelusuran informasi baik secara manual maupun dengan teknologi informasi. Oleh sebab itu, untuk perpustakaan khusus seperti Perpustakaan Dinas dan Perkebunan Aceh, perlupengelola profesional yang bertugas sebaiknya mempunyai latar belakang pendidikan bidang tertentu yang berhubungan dengan kegiatan organisasi induk dan mempunyai pendidikan tambahan di bidang perpustakaan. Perbandingan kebutuhan antara staf profesional dan non-profesional ditentukan oleh misi, layanan yang diberikan.

Dalam kompetensi profesional, pustakawan di Perpustakaan IAIN Lhokseumawe diharapkan:<sup>29</sup>

1. Mempunyai pengetahuan atas isi sumber daya informasi, termasuk kemampuan mengevaluasi,
2. Memiliki pengetahuan subjek khusus yang cocok dan diperlukan oleh organisasi induk atau pengguna jasa,
3. Mengembangkan dan mengelola jasa informasi yang nyaman, mudah diakses dan murah (cost effective) sejalan dengan arahan strategi organisasi,
4. Menyediakan pedoman (Prosedur Operasional Standar/SOP) dan dukungan untuk pengguna jasa dalam mengkaji kebutuhan informasi dan nilai tambah jasa informasi serta produk yang memenuhi kebutuhan,
5. Menggunakan teknologi informasi yang sesuai untuk mengadakan, mengorganisasikan dan mendiseminasikan informasi,
6. Menghasilkan produk informasi khusus untuk digunakan di dalam maupun di luar organisasi atau oleh pengguna perorangan,
7. Mengevaluasi hasil penggunaan informasi dan melakukan kajian yang berhubungan dengan permasalahan manajemen informasi,
8. Meningkatkan jasa informasi secara berkelanjutan untuk menjawab tantangan dan perkembangan,
9. Merupakan anggota dan tim manajemen senior atau konsultan bagi organisasi tentang isu informasi.

Sedangkan kompetensi personal yang dituntut bagi pustakawandi Perpustakaan IAIN Lhokseumawe dijabarkan Murphy (1991) sebagai berikut:

1. Pustakawan dapat melakukan layanan prima,
2. Selalu mencari tantangan dan melihat peluang tidak terbatas di dalam perpustakaan tapi juga di luar perpustakaan,
3. Dapat membaca permasalahan dengan wawasan yang luas,

---

<sup>29</sup> Vivit Wardah Rufaidah , “Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)”, *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 18, Nomor 1, 2009, hlm. 9.

4. Selalu mencari mitra kerja atau kerja sama dengan pihak lain,
5. Menciptakan lingkungan yang saling menghargai dan mempercayai,
6. Memiliki keterampilan berkomunikasi,
7. Dapat bekerja sama baik dengan pustakawan dan pihak lain dalam satu tim,
8. Menyiapkan kepemimpinan,
9. Membuat perencanaan, dan skala prioritas dalam pekerjaan,
10. Secara terus menerus meningkatkan dan memperbaiki layanan informasi untuk merespon perubahan kebutuhan informasi,
11. Komitmen atau setia pada pembelajaran seumur hidup dan perencanaan karir pribadi,
12. Memiliki keterampilan bisnis dan menciptakan peluang baru,
13. Mengakui nilai profesional kerja sama dan kesetiakawanan, dan
14. Bersifat fleksibel atau luwes dan bersikap positif.<sup>30</sup>

Adapun peran pustakawan sebagai penyedia informasi pada Perpustakaan IAIN Lhokseumawe yaitu :<sup>31</sup>

- Menentukan objek kerja perpustakaan (berkaitan dengan hubungan masyarakat, minat pemakai, hubungan dengan pemerintah serta berbagai pertemuan lainnya dengan anggota masyarakat).
- Merumuskan kebijakan perpustakaan (dari objek perpustakaan menjadi perencanaan perpustakaan).
- Mempersiapkan perkiraan dan dugaan objek perpustakaan.
- Merencanakan gedung serta pengaturan tempat.
- Mengorganisasikan kegiatan perpustakaan lainnya.
- Mengkoordinasikan atau menyelaraskan kegiatan perpustakaan.
- Pemilihan buku.
- Klasifikasi.
- Tugas referensi.
- Bimbingan pemakai.
- Temu kembali informasi.

Sedangkan Widodo memberikan penjelasan bahwa peran pustakawan dalam pemenuhan informasi bagi pemustaka di era teknologi antara lain :<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Vivit Wardah Rufaidah , “Kompetensi Pustakawan...”, hlm. 9.

<sup>31</sup>Mutiara Wahyuni, “Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi”, *Jurnal Iqra'* Volume 09 No.02 Oktober, 2015, hlm. 46-47.

<sup>32</sup>Widodo, “Peran dan Karakteristik Pustakawan di Era Digital Library”, dalam <http://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/14/peran-dan-karakteristik-pustakawan-diera-digital-library/>, diakses tanggal 25 Juli 2018.



a. *Information Manager*

1. *Librarian as gateway to future and to the past* (pustakawan sebagai gerbang manajemen perpustakaan konvensional dan moderen). Ini menunjukkan bahwa, kemajuan perpustakaan masih dijiwai atau diwarnai oleh pengelolaan masa lalu yang sampai saat ini masih dianggap relevan.
2. *Librarian as knowledge/information manager* (pustakawan sebagai manajer ilmu pengetahuan/informasi). Seiring dengan peran perpustakaan, para pustakawan diposisikan sebagai sumberdaya handal dalam mengelola ilmu pengetahuan/informasi.
3. *Librarian as publisher* (pustakawan sebagai penerbit). Ini bisa ditunjukkan dengan berbagai terbitan yang dihasilkan oleh perpustakaan.
4. *Librarians as organizers of networked resources* (pustakawan sebagai pengorganisasi jaringan sumber informasi). Jaringan informasi tidak akan bisa berjalan sesuai yang diharapkan, apabila tidak dikelola dengan baik dan rapih. Karena itu, pustakawan dituntut untuk memahami jaringan informasi sampai belahan dunia manapun, sekaligus mampu mengelola jaringan tersebut agar bisa dimanfaatkan secara maksimal.
5. *Librarians as advocates for information policy development* (pustakawan sebagai penilai kebijakan pengembangan informasi). Pustakawan diharapkan mampu memberikan penilaian informasi mana yang layak dipublikasikan dan dilayankan, dan mana informasi yang perlu di-discard.
6. *Librarians as sifters of information resources* (pustakawan sebagai penyaring sumber informasi). Pustakawan harus mampu memposisikan dirinya sebagaifiltering informasi.

b. *Team Work*

1. *Librarian as community partners* (pustakawan sebagai partner masyarakat). Masyarakat mempunyai peran ganda, sebagai "pengguna" dan "kontributor" informasi. Oleh karenanya, partnership ini perlu dikembangkan untuk menjaga keharmonisan.
2. *Librarian as a member of the digital library design team* (pustakawan sebagai tim desain). User interface dan fiturfitur akan lebih menaik dan mengena apabila dirancang/didesain bersama-sama antara pustakawan dengan perancang web.
3. *Librarians as collaborators with technology resource providers* (pustakawan sebagai kolaborator penyedia sumberdaya teknologi). Pustakawan adalah pengguna teknologi dan yang mengetahui

kebutuhannya akan teknologi informasi, sekaligus memahami kebutuhan pengguna akan teknologi informasi.

c. *Teacher, Consultant and Researcher*

1. *Librarian as teacher and consultant* (pustakawan sebagai guru dan consultant). Implementasi digital library memerlukan sosialisasi dan pendidikan pengguna. Inilah saatnya, pustakawan yang lebih memahami content dari digital library dituntut untuk berperan sebagai guru, paling tidak dalam akses informasi, sekaligus sebagai konsultan untuk bisa memberikan alternatif, misalnya sumber-sumber informasi.
2. *Librarian as researcher* (pustakawan sebagai peneliti). Peran pustakawan tidak lagi hanya sebagai pengelola dan penjaja informasi, namun sebagai peneliti. Hasil penelitian dan pengkajian diharapkan sebagai bahan dalam pengembangan perpustakaan ke depan.

d. *Technicians Librarians as technicians* (pustakawan sebagai teknisi).

Perpustakaan tidak bisa lepas dari teknologi informasi, untuk itu pustakawan diharapkan mampu memerankan dirinya pada hal-hal teknis di bidang teknologi informasi, misalnya adanya “troubleshooting”.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa peran pustakawan di era teknologi informasi adalah sebagai mediator, pendidik teknologi informasi, manajer informasi, konsultan dan teknisi komputer.

Pustakawan dibutuhkan sebagai media penyalur informasi kepada pemustaka. Aneka kemasan informasi diolah oleh pustakawan sehingga siap untuk dimanfaatkan. Tidak dapat dipungkiri sehingga peran seorang pustakawan menjadi tolok ukur apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan para pengguna atau pengunjung perpustakaan. Perpustakaan tanpa adanya pengguna, hanya menjadi gudang koleksi yang pada akhirnya tak berpenghuni. Oleh karenanya, penting kiranya mengenal peran seorang pustakawan dalam mengelola sebuah perpustakaan, apa yang harus dilakukan terhadap koleksi perpustakaan agar informasi yang terdapat dalam sebuah koleksi bermanfaat bagi pengguna/pengunjung perpustakaan

## Kesimpulan

Pada abad informasi ini perpustakaan harus berperan penting dalam memberikan layanan informasi secara literal kepada masyarakat. Untuk menjalankan perannya tersebut, sebuah perpustakaan harus memiliki tenaga perpustakaan yang kita kenal dengan istilah pustakawan. Keberadaan perpustakaan tidak terlepas dari peran pustakawan yaitu sebagai

penyelenggara kegiatan perpustakaan atau individu yang terlibat dalam kegiatan pelayanan dan memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, serta bertanggung jawab dalam pencapaian kualitas ilmu dan pengetahuan pemustaka.

Seluruh pustakawan harus menjadi sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan profesionalitas dalam memahami karena kebutuhan masing-masing pemustaka akan mempengaruhi pola perilaku mereka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, akan tetapi juga harus memiliki kompetensi pada saat bekerja, contoh sederhananya seperti, mampu memikat hati pemustaka dalam melayani secara lemah lembut dalam berinteraksi, selalu memberikan solusi kepada pemustaka disaat pemustaka tidak menemukan apa yang dia perlukan di perpustakaan. Hal-hal seperti ini adalah tindakan kerja profesional yang sangat sederhana dan juga mempunyai implikasi terhadap keberhasilan suatu layanan.

Pada Perpustakaan Perpustakaan IAIN Lhoksumawe sudah sepatutnyaseorang pustakawan dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka dalam rangkapemenuhan akan informasi pemustaka, karena baik buruknya pelayanan layanan, menentukan kemajuan sebuah perpustakaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan mempunyai peranan penting dalam semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam sebuah perpustakaan. Kegiatan- tersebut tidak lepas dari tujuan sebuah perpustakaan sebagai tempat untuk memperoleh informasi bagi segenap masyarakat.

## Daftar Pustaka

- A.A. Kosasih. 2009. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan*, dalam <http://library.um.ac.id/index.php/artikel-perpustakaan/faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-layanan-prima-diperpustakaan.html>, diakses tanggal 25 Juli 2018.
- D.Wulandari, “Mengembangkan Perpustakaan Sejalan Dengan Kebutuhan Net Generation”, *Visi Pustaka*, 13(2) Tahun 2011.
- Elin Rosalin, *Pemanfaatan Perpustakaan dan Sumber Informasi*, Bandung: Karsa Mandiri Persada, 2009.
- Ishak, “Kebutuhan Informasi Mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (Ppds) Fk-Ui Dalam Pemenuhan Tugas Journal

Reading”, *Pustaka: Journal studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol .2, No.2 Tahun 2006.

Jonner Hasugian, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Medan, USU Press, 2009.

Lasa HS, *Kamus Istilah Perpustakaan*, Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007.

-----, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007.

M. Murphy, 1991. “Preface In Special Libraries Association. Future Competencies of the Information Professional. Washington, DC: SLA, (SLA Occasional Paper Series, Number One), v-vi. Dalam <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>, diakses tanggal 25 Juli 2018.

Mutiara Wahyuni, “Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi”, *Jurnal Iqra’* Volume 09 No.02 Oktober, 2015.

Nora Junita Azmar, “Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan”, *Jurnal Iqra’*, Volume 09, No.02 Oktober, 2015.

Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Pawit, M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Pemerintahan Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*, Jakarta: Pemerintahan Republik Indonesia, 2007.

Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011.

-----, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007.

Rahayu Ningsih, *Pengelola Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Saleh, Abdul Rahman, *Manajemen perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.

Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kanisus, 1992.

Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud, 2003.

-----, *Pengantar Dokumentasi*, Bandung: Rekayasa Sains: 2004.

-----, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1993.

Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003.

Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan*, Jakarta: PantaiRei: 2005.

Syaffril, Muhammad, *Perilaku Pencarian Informasi Melalui Koleksi Surat Kabar untuk Memenuhi kebutuhan Informasi: Studi deskriptif Tentang Perilaku Pencarian Informasi Melalui Koleksi Surat Kabar untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa di Perpustakaan UNISBA*. (Skripsi), Bandung : UNISBA, 2004.

Vivit Wardah Rufaidah, “Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)”, *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 18, Nomor 1, 2009.

Widodo, “Peran dan Karakteristik Pustakawan di Era Digital Library”, dalam <http://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/14/peran-dan-karakteristik-pustakawan-diera-digital-library/>, diakses tanggal 25 Juli 2018.