

ANALISIS LATAR BELAKANG PENDIDIKAN TENAGA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES SEMARANG

Oleh : Awalia Warsitaning Putri, Drs. Aan Permana, M.M*

E-mail : liaWP_260408@yahoo.com

JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Abstrak

Skripsi ini berjudul “Analisis Latar Belakang Pendidikan Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang”. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan dapat mempengaruhi atau tidak dalam memberikan kepuasan pemustaka selama berada di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara *snowball sampling*, yaitu 14 informan yang berstatus mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ialah observasi dan wawancara.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis data model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, *data display*, *conclusion drawing* atau *verification*. Hasil dari penelitian ini ialah tenaga perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pemustaka. Hal itu disebabkan yang akan mengembangkan dan memajukan perpustakaan adalah orang yang paling tahu mengenai perpustakaan atau memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, sehingga nantinya informasi yang akan atau diberikan untuk pemustaka sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga pemustaka dapat merasa puas.

Kata kunci : Latar Belakang Pendidikan, Tenaga Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang.

Abstract

This thesis titled “analysis on Library Staff’s Educational Background toward Library User’s Satisfaction at the Library of Poltekkes Kemenkes Semarang”. The aim of this research is to find out whether the educational background of the library staffs can or cannot influence in giving the library user’s satisfaction during their time in the library. This research used the method of qualitative-descriptive kind of research. The informants were being picked in a snowball sampling, which are those 14 college students of Poltekkes Kemenkes Semarang. the instruments used in the process of collecting the data are observation and interview.

The data analysis used in this research is the model of data analysis of Miles and Huberman, namely the data reduction, data display, conclusion drawing or verification. This research resulted in conclusion that the library staffs whose have the library science educational background are having a significance influence in giving the library user's satisfaction. It is caused by factor of person who will develop an bring forward the library is someone who knows best about library or having the educational background in library science, as of in the future, any information given to the library users are appropriate with their needs and meet their satisfactory levels.

Keywords: Educational Background, Library Staff, Library Users' Satisfaction,
Library of Poltekkes Kemenkes Semarang

*Dosen Pembimbing

1. Pendahuluan

Latar belakang pendidikan seseorang sangat menentukan ketika orang tersebut akan melamar pekerjaan. Salah satu persyaratan dalam mencari kerja adalah latar belakang pendidikannya. Melalui latar belakang pendidikan seseorang dapat diketahui keahlian atau kemampuan yang dimiliki orang tersebut, sehingga bisa menempatkan orang tersebut sesuai dengan kemampuannya atau keahliannya.

Perpustakaan yang memiliki tugas dan fungsi menyediakan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat luas, maka tenaga perpustakaan yang ada di perpustakaan diharapkan memiliki latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi atau berpendidikan tinggi. Tenaga perpustakaan yang memiliki pendidikan ilmu perpustakaan atau berpendidikan tinggi diharapkan akan lebih mengerti informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya, sehingga pemustaka merasa puas terhadap layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik meneliti dan membahas apakah ada pengaruh latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian **“Analisis Latar Belakang Pendidikan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang”**

2. Tinjauan Literatur

2.1 Tenaga perpustakaan

Menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut yang dimaksudkan “pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan ialah tenaga nonpustakawan yang ada di perpustakaan, terdiri dari tenaga administrasi, teknisi, sekretaris, bendahara, dan tenaga lainnya.

Menurut Yulia (2010) tenaga perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu :

- a. Pustakawan, dengan pendidikan kesarjanaan dalam ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi atau sarjana bidang lain yang memiliki kompetensi teknis perpustakaan, dan asisten pustakawan, dengan pendidikan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi tingkat diplomat atau sederajatnya
- b. Tenaga fungsional. Tenaga fungsional ini lain dengan pendidikan keahlian tingkat perguruan tinggi termasuk pranata komputer, arsip, dan teknologi informasi.
- c. Tenaga administrasi.

2.2 Pengertian Pendidikan

Pengertian pendidikan sendiri dalam arti luas ialah segala kegiatan pembelajaran yang berlangsung sepanjang zaman dalam segala situasi kehidupan. Pendidikan berlangsung disegala jenis, bentuk, dan tingkat lingkungan hidup yang kemudian mendorong pertumbuhan segala potensi yang ada didalam diri individu. Arti pendidikan dalam arti sempit ialah seluruh kegiatan belajar yang direncanakan dengan materi terorganisasi, dilaksanakan secara terjadwal dalam sistem pengawasan, dan diberikan evaluasi berdasarkan pada tujuan yang telah ditentukan. (Suhartono, 2009:79-80)

Selain itu pendidikan sering juga diartikan sebagai proses penyiapan tenaga kerja. Pendidikan sebagai proses penyiapan tenaga kerja bisa diartikan sebagai kegiatan membimbing peserta sehingga memiliki bekal dasar untuk bekerja.

2.3 Pendidikan Perpustakaan

2.3.1 Pendidikan Formal dan Pendidikan Nonformal

Pendidikan formal ialah kegiatan yang sistematis, berstruktur, bertingkat, berjenjang, dimulai dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi dan yang setaraf dengannya, termasuk ke dalamnya ialah kegiatan studi yang

berorientasi akademis dan umum, program spesialisasi, dan latihan profesional, yang dilaksanakan dalam waktu yang terus-menerus.

Pendidikan formal tenaga perpustakaan dapat diperoleh melalui bangku perkuliahan dengan jenjang pendidikan Diplomat II (D2), Diplomat III (D3), Strata 1 (S1), Strata 2 (S2). Sudah banyak perguruan tinggi-perguruan tinggi di Indonesia yang membuka jenjang pendidikan mengenai perpustakaan dan pustakawan, antara lain Universitas Indonesia (D3, S1, S2), Universitas Pandjajaran (S1), Universitas Diponegoro (D3, S1), Universitas Gajah Mada (D3, S2, S3), Universitas Airlangga (D3), Universitas Terbuka (D2, D3, S1), Universitas Sebelas Maret, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Universitas Brawijaya, Universitas Islam Bandung, Universitas Kristen Satya Wacana.

Pengertian pendidikan nonformal menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ialah pendidikan yang diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka

mendukung pendidikan sepanjang hayat.

Pendidikan nonformal tenaga perpustakaan dapat diperoleh melalui Diklat, *Workshop*, Bintek. Diklat dapat diikuti oleh peserta minimal S1 dari semua jurusan.

2.3.2 Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Perpustakaan

Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan agar sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini. Selanjutnya Sutarno NS (2006) menjelaskan pengembangan sumber daya manusia mencakup kualitas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), sikap, kepribadian, perilaku (*attitude*), dilakukan dengan cara :

- a. Mengikutsertakan dalam pendidikan formal berjenjang seperti, Strata 1 dan Strata 2, pendidikan diploma dan akademi
- b. Mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan (Diklat) pegawai (*in the job training*)
- c. Mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan profesional (*of the job training*). Misalnya untuk menambah kemampua

bahasa, komputer, dan teknologi informasi lainnya

- d. Mengikutsertakan pegawai dalam kursus-kursus dan sejenisnya
- e. Mengikutsertakan pegawai dalam latihan jabatan, prajabatan, magang, dan sejenisnya.

Pendidikan dan pelatihan merupakan dua hal yang hampir sama maksud pelaksanaannya, tetapi ruang lingkup kedua kegiatan tersebut berbeda. Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian, atau sikap para tenaga kerja sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan dengan lingkungan kerja mereka. Pendidikan berhubungan dengan menambah pengetahuan umum dan pengertian tentang seluruh lingkungan kerja, menjawab *how* (bagaimana) dan *why* (kenapa), juga lebih banyak berhubungan dengan teori tentang pekerjaan. Pendidikan juga merupakan usaha untuk mengembangkan kemampuan berpikir dari seorang tenaga kerja. (Sastrohadiwijoyo,2003:199)

Selanjutnya

Sastrohadiwijoyo (2003) menjelaskan pelatihan merupakan pendidikan dalam arti agak sempit, terutama dengan instruksi, tugas khusus, dan disiplin. Pelatihan

adalah suatu proses aplikasi, terutama terhadap peningkatan kecakapan. Pelatihan merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan tentang pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan, dan sikap yang layak.

2.4 Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka atau pelanggan ialah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Rangkuti, 2002:30).

Kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan perpustakaan dan tujuan akhir dari semua kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Perpustakaan dikatakan berhasil jika informasi yang disediakan oleh perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemenuhan informasi yang dibutuhkan dan disediakan perpustakaan untuk pemustaka akan membuat pemustaka merasa puas karena informasi yang mereka inginkan berada dalam perpustakaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, ialah :

1. Koleksi yang ada di perpustakaan.

- a. Ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
 - b. Subjek koleksi perpustakaan yang beragam sesuai disiplin ilmu di perguruan tinggi tersebut.
 - c. Ketersediaan koleksi perpustakaan haruslah lengkap.
 - d. Kemukhtahiran koleksi perpustakaan (*up to date*)
2. Sumber daya manusia di perpustakaan yaitu pustakawan.
- a. Kemampuan tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.
 - b. Kemampuan tenaga perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi pemustaka.
 - c. Ketepatan tenaga perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.
 - d. Sikap tenaga perpustakaan haruslah peduli, ramah, serta senantiasa bersedia membantu pemustaka.
3. Layanan dan jasa yang diberikan perpustakaan.
- a. Tersedianya alat temu kembali informasi, seperti katalog manual, OPAC, indeks.
 - b. Kemudahan dalam memanfaatkan, mengakses jasa dan layanan yang ditawarkan perpustakaan kepada pemustaka.
 - c. Mengembangkan layanan dan jasa sesuai dengan kemajuan teknologi informasi.

d. Waktu pelayanan yang telah ditentukan harus dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

2.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulisty-Basuki (1993) bahwa:

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yang dikenal dengan Tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi, meliputi :

- a. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran.
- b. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi.
- c. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lainnya yang diperlukan bagi peneliti.
- d. Memukhtahirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.

e. Menyediakan akses yang memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lainnya maupun pangkalan data melalui jaringan lokal (*intranet*) maupun global (*internet*) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu peneliti menggambarkan secara mendalam dan mendeskripsikan tentang latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan memiliki pengaruh atau tidak dalam kepuasan pemustaka. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling, yaitu 10 informan yang berstatus mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang dan 4 informan tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang. Adapun informan yang akan dipilih dalam penelitian ini ialah:

1. Bersedia menjadi informan
2. Merupakan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang yang pernah memanfaatkan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang, maupun pustakawan dan karyawan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi partisipatif pasif yaitu peneliti datang ditempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut, (Sugiyono, 2010:312) dan wawancara terstruktur dengan menggunakan daftar

pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pertanyaan yang diajukan kepada semua informan sama dalam kalimat dan urutan yang seragam (Sulistyo-Basuki, 2006:171).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis data model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2010:337-345), yaitu :

1. Reduksi Data

Pada tahap ini peneliti akan merangkum dan memilih data-data yang dianggap penting dan sesuai dengan tema penelitian selama observasi dan wawancara di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang.

2. Data Display

Data yang sudah didapat oleh peneliti akan dirangkum sejelas mungkin dan akan disajikan kedalam bentuk teks agar lebih mudah untuk dipahami.

3. Verifikasi

Tahap ini peneliti telah mengemukakan simpulan di tahap awal. Simpulan yang dikemukakan peneliti bisa langsung kredibel jika selama pengumpulan data simpulan yang dikemukakan peneliti didukung oleh bukti-bukti yang valid. Tetapi simpulan itu bisa berubah jika tidak menemukan bukti-bukti yang valid, sehingga simpulan dapat berubah.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam menganalisis latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan memiliki pengaruh atau tidak dalam memberikan kepuasan kepada pemustakanya, peneliti mengukur kepuasan dari sumber daya

manusianya. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang :

4.1 Kemampuan tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.

Maksud dari kemampuan tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka ialah seberapa jelas tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka. Sudah sesuaikah jawaban tenaga perpustakaan dengan apa yang ditanyakan oleh pemustaka. Sudah jelaskah informasi yang disampaikan oleh tenaga perpustakaan kepada pemustaka mengenai informasi yang ada di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang. pemustaka akan merasa puas bila apa yang mereka tanyakan kepada tenaga perpustakaan dapat dijawab sejelas mungkin, sedetail mungkin dengan apa yang mereka tanyakan dan mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, pemustaka merasa puas dengan jawaban yang diberikan tenaga perpustakaan ketika pemustaka bertanya. Bukan hanya satu atau dua tenaga perpustakaan yang dapat menjawab pertanyaan pemustaka berkaitan dengan berbagai informasi yang terdapat di perpustakaan, tapi semua tenaga perpustakaan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang dapat menjawab pertanyaan pemustaka secara jelas dan sesuai dengan pertanyaan pemustaka. Jadi pemustaka merasa puas dengan

kemampuan tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.

4.2 Kemampuan tenaga perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi pemustaka.

Maksud dari kemampuan tenaga perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi pemustaka ialah informasi yang ada di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Salah satu tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi ialah menyediakan informasi atau bahan-bahan yang dibutuhkan oleh semua civitas akademika dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu, Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang setidaknya harus menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya sesuai dengan disiplin ilmu atau jurusan yang ada di Poltekkes Kemenkes Semarang.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan, informasi yang disediakan tenaga perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Walaupun pemustaka merasa informasi yang disediakan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan seperti adanya koleksi buku-buku, jurnal, KTI yang sesuai dengan masing-masing jurusan mereka, tapi pemustaka masih merasa kurang. Ada juga pemustaka yang merasa koleksi buku untuk jurusan mereka masih terasa kurang. Tapi secara keseluruhan pemustaka merasa cukup puas dengan kemampuan tenaga perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi pemustaka.

4.3 Ketepatan tenaga perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.

Maksud dari ketepatan tenaga perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka ialah sudah tepatkah informasi yang disampaikan tenaga perpustakaan kepada pemustaka dengan informasi yang ada di lapangan. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai ketepatan tenaga perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka, beberapa informan merasa terkadang tenaga perpustakaan memberikan informasi yang kurang tepat kepada pemustaka. Misalnya, ketika pemustaka mencari akan suatu buku dan bertanya mengenai keberadaan buku tersebut kepada tenaga perpustakaan apakah buku tersebut ada di perpustakaan atau tidak, tetapi ketika di cari di rak ternyata buku tersebut tidak ada. Beberapa informan pernah merasa seperti itu, walaupun untuk sekarang sudah tidak merasa seperti itu lagi. Jadi pemustaka masih merasa kurang puas dengan ketepatan tenaga perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.

4.4 Sikap tenaga perpustakaan haruslah peduli, ramah, serta senantiasa bersedia membantu pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai sikap tenaga perpustakaan, pemustaka merasa sikap tenaga perpustakaan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang ramah,

mau membantu pemustaka ketika kesulitan mencari buku dan membantu dalam proses penelusuran informasi. Jadi pemustaka merasa puas dengan sikap tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang yang peduli, ramah dan siap membantu pemustaka.

Tenaga perpustakaan merupakan salah satu sumber daya di perpustakaan yang dapat menggerakkan semua sumber daya lainnya yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, untuk mengembangkan dan memajukan suatu perpustakaan diperlukan juga tenaga perpustakaan profesional yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan seperti yang dipersyaratkan, berpengalaman, dan memiliki keterampilan. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan memiliki pengaruh dalam memberikan kepuasan pemustaka. Beberapa informan merasa pentingnya latar belakang tenaga perpustakaan, karena yang dapat mengembangkan dan memajukan perpustakaan adalah tenaga perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi terutama memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Dalam mengadakan, menyimpan, mengelola, menyebarkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya, dan memberikan pelayanan yang memuaskan pemustaka merasa perlu tenaga perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan di suatu perpustakaan.

5. Simpulan

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan faktor kepuasan pemustaka bila dilihat dari segi sumber daya manusianya atau tenaga perpustakaan yaitu kemampuan tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka, kemampuan tenaga perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi pemustaka, ketepatan pemustaka dalam memberikan informasi kepada pemustaka, sikap tenaga perpustakaan haruslah peduli, ramah, serta senantiasa membantu pemustaka. Secara keseluruhan pemustaka merasa puas dengan semua kegiatan dan layanan yang telah diselenggarakan oleh tenaga Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang selama ini.

Mengenai latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan pemustaka berharap tenaga perpustakaan yang mengelola perpustakaan mereka memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan atau paling tidak tahu mengenai perpustakaan. Hal itu disebabkan karena yang akan mengembangkan dan memajukan perpustakaan adalah tenaga perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan atau tahu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpustakaan, sehingga nantinya informasi yang akan atau yang diberikan untuk pemustaka sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Daftar Pustaka

Fathoni, Abdurahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan*

Sastrohadiwiryono, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suhartono, Suparlan. 2007. *Filsafat Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007. Tentang Perpustakaan. Jakarta

Yulia, M. 2010. "Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Analisis Pengembangan SDM Perpustakaan IPB" <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/30544/07-bab%20pembahasan.pdf?sequence=7> [diakses 2 November 2011]

Yuven, Yuni. 2010. "Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi". http://yuni_yuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06/perpustakaan-perguruan-tinggi-pedoman-pengelolaan-dan-standardisasi/ [diakses 17 Januari 2012]