

Vol.1, No.1, DESEMBER 2012

ISSN 2303-2677

JURNAL

KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN

Diterbitkan oleh:
Lembaga Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat,
dan Penerbitan (LP3), Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Padjadjaran

JKIP	Volume 1	Nomor 1	Halaman 1 - 72	Jatinangor Desember 2012	ISSN 2303-2677
------	----------	---------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan

ISSN 2303-2677

Volume 1, Nomor 1, Desember 2012, Halaman 1-72

Terbit dua kali setahun pada bulan Juni dan Desember. Mulai Volume 1 dalam satu volume ada dua nomor. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian dan/atau artikel telaah di bidang informasi dan perpustakaan.

Penanggung Jawab

Deddy Mulyana

Ketua Redaksi

Rohanda

Wakil Ketua Redaksi

Pawit M. Yusup

Anggota Dewan Redaksi

Dian Sinaga

Yunus Winoto

Agus Rusmana

Redaktur Teknis

Encang Saepudin

Uthe Lies Siti Khadijah

Kusnandar

Kesekretariatan

Nuning Kurniasih

Evi Rosfiantika

Nurmaya Prahatmaja

Layouter & Setter

Jimi Narotama M.

Samson CMS

Alamat Redaksi dan Tata Usaha: LP3 Fikom Unpad, Gedung 5 Lantai 1, Jalan Raya Sumedang-Bandung Km. 21, Kampus Fikom, Universitas Padjadjaran, Jatinangor. 45363. Telefon (022) 7796954. Fax (022) 7794122. Laman web: <http://www.fikom.unpad.ac.id>

JURNAL KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN diterbitkan sejak Desember 2012 oleh Lembaga Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Penerbitan (LP3), Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik di atas kertas HVS A4 spasi 1,5 sepanjang kurang lebih 30 halaman, dengan format seperti tercantum pada halaman belakang ("Panduan Penulisan dan Pengiriman Naskah JKIP"). Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, istilah, dan tata cara lainnya. Naskah dapat diserahkan melalui e-mail dalam format Microsoft Word ke alamat: <asep.saefulrohman@unpad.ac.id> dan <subekti.w.priyadharma@unpad.ac.id> dengan judul e-mail: "JURNAL KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN".

DAFTAR ISI

KARAKTERISTIK LITERATUR BIDANG SOSIAL DAN POLITIK: ANALISIS SITIRAN TERHADAP KARYA ILMIAH DOSEN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS UDAYANA	1-8
I Putu Suhartika Universitas Udayana	
BERAGAM INFORMASI KOMODIFIKASI DALAM KEHIDUPAN SOSIAL SEHARI-HARI	9-16
Pawit M. Yusup Universitas Padjadjaran	
EDUCATION FOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE	17-22
Imas Maesaroh IAIN Sunan Ampel	
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA KOMUNIKASI DALAM RANGKA SOSIALISASI PROGRAM GPMB (GERAKAN PEMBINAAN MASYARAKAT BACA) DI JAWA BARAT	23-34
Tine Silvana Rachmawati dan Rohanda Universitas Padjadjaran	
ONTOLOGI INFORMASI DAN HERMENEUTIKA: SUATU LANDASAN FILOSOFIS, KONSTRUKTIVISME-INTERPRETIF TENTANG 'INFORMASI'	35-42
Prijana Universitas Padjadjaran	
PEMBERDAYAAN PERPUSTAKAAN DESA OLEH MASYARAKAT DI JAWA BARAT LOKUS KABUPATEN SUKABUMI	43-48
Rohanda dan Nindi Aristi Universitas Padjadjaran	
PENDEKATAN EMOSIONAL DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PUSTAKAWAN	49-56
Sukaesih Universitas Padjadjaran	
ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI: PERKEMBANGAN DAN TANTANGANNYA DI INDONESIA	57-62
Sulistyo-Basuki Universitas Indonesia	
PENDEKATAN KURIKULUM DI LEMBAGA PENDIDIKAN ILMU PERPUSTAKAN PASCA DITERBITKANNYA UU NO. 43 TENTANG PERPUSTAKAAN TAHUN 2007	63-66
Agus Rusmana Universitas Padjadjaran	
PRESERVASI PENGETAHUAN MASYARAKAT MINANGKABAU TENTANG TRADISI LISAN <i>PASAMBAHAN</i> MELALUI KEGIATAN <i>EXCHANGE OF INDIGENOUS KNOWLEDGE</i>	67-72
M. Fadli, Wina Erwina, dan Nurmaya Prahatmaja Perpustakaan Nasional Bung Hatta & Universitas Padjadjaran	

Pendekatan Emosional dalam Membangun Citra Positif Pustakawan

Sukaesih

Universitas Padjadjaran

sukaesihcicih09@yahoo.co.id

Abstrak – Berbagai pendekatan dapat dilakukan dalam rangka membina hubungan baik dengan pengguna perpustakaan dan menciptakan citra yang positif pada perpustakaan. Citra adalah hal penting dalam berhubungan dengan pengguna. Pendekatan emosional merupakan salah satu cara dalam rangka membangun citra positif ini, yaitu dengan cara menampilkan emosi yang baik dan menyenangkan pada saat melayani pengguna. Strategi yang dapat digunakan untuk membantu meningkatkan citra perpustakaan antara lain: (1) Memperbaiki manajemen pelayanan berdasarkan penilaian pengguna, apakah perpustakaan itu menciptakan citra yang baik atau tidak dengan cara menampung dan mendengarkan keluhan pengguna sehingga membuat pengguna merasa dihargai. (2) Karena sikap staf merupakan bagian yang penting dalam membangun citra, maka perlu ada kemauan, kemampuan dan niat dari pustakawan untuk memberikan layanan dengan cara mengekspresikan personalitas yang baik melalui keramahan, sapaan dan senyuman diikuti dengan keterampilan berkomunikasi. (3) Budaya pelayanan bisa diciptakan melalui kesungguhan dalam melaksanakan kegiatan layanan; memberi arahan, petunjuk, bimbingan; kemampuan dalam berbicara dan mengemukakan pendapat; disertai dengan semangat, motivasi dan kegiatan yang nyata. Hal terakhir yang tak kalah pentingnya adalah membangun *public relations* melalui sosialisasi perpustakaan dengan masyarakat baik melalui iklan dan promosi, untuk memperkenalkan perpustakaan kepada masyarakat sebagai saluran yang menghubungkan perpustakaan dengan dunia luar

Kata kunci: Citra Perpustakaan, Pendekatan Emosional, Layanan Perpustakaan

Abstract – Various approaches can be conducted in order to establish good relations with the library users and create a positive image of the library. Image is important in dealing with users. Emotional approach is one way to build a positive image, that is a good way of showing emotion and fun at serving users. Strategies that can be used to help improve the image of the library, among others: (1) improve the management of services based on user ratings, whether the library creates a good image or not by accommodating and listened to the users so that makes users feel appreciated. (2) Due to the attitude of the staff is an important part in creating image, it is necessary to have the will, ability and intention of librarians to provide a good way of expressing personality through hospitality, greeting and a smile followed by communication skills. (3) Cultural services can be created through sincerity in undertaking the service; provide direction, guidance, counseling; ability to speak and express opinions; accompanied with passion, motivation and real activity. The last but not least is to build a library public relations through socialization with people both through advertising and promotion, to introduce to the public library as a channel that connects the library to the outside world.

Keywords: Library Image, Emotional Approach, Library Services

Pendahuluan

"To create a positive first impression, we need to know how to connect immediately with others regardless of their age, gender, ethnic background, mood, or the situation."... Jeff Mowatt

Kutipan di atas mengawali makalah ini bukan tanpa alasan. Sebagaimana kita rasakan bersama, bahwa sebagian besar perpustakaan di Indonesia hingga saat ini masih jauh dari yang diharapkan. Bukan hanya sistem pengelolaan perpustakaan, jumlah dan kualitas koleksi serta jumlah staf yang sebagian besar kurang memadai, akan tetapi *image/citra* dari perpustakaan dan staf perpustakaan itu sendiri yang masih belum maksimal. Kehadiran artis sekaliber Tamara Bleszynki dan Rieke Diah Pitaloka (Oneng) sebagai bintang iklan Perpustakaan Nasional yang ditayangkan di televisi nasional pun agaknya belum dapat meningkatkan citra perpustakaan.

Memang hal tersebut merupakan langkah maju serta apresiasi dari para pengelola informasi atau pustakawan dalam mensosialisasikan perpustakaan kepada masyarakat, dengan menampilkan *public figure* agar pesan mudah disampaikan.

Demikian pula Bob Mc Kee (1989 : 57) mengungkapkan bahwa perpustakaan memiliki performa yang masih kurang di mata publik. Menurutnya perpustakaan dan pustakawan memiliki *image* yang rendah di masyarakat.

"Libraries and librarians have a poor public image, judge by the popular stereotype presented in fiction, film, cartoons, advertisements and so on. The content of that stereotype is clear :

- *Staff. Demure girl, meek spinsters, elderly and crotchety women, wimpish or rather fet men.* (gadis yang pendiam dan penurut)
- *Location. Identified by hardback books on shelves, signs indicating 'Silence', and the librarian behind a large library counter wielding a date-stamp.* (buku-buku yang tebal tersusun, pustakawan di belakang meja dengan memegang stempel)
- *Message. Libraries are dull and dusty, librarians are weak and unexciting people, library service is book-based, building-based, and bound by strict rules (silences, fines, etc.)* (perpustakaan kotor dan berdebu, pustakawan malas dan tidak menarik, pelayanan terpaku pada buku, peraturan yang kaku, keras) (Bob Mc Kee, 1989 : 57)

Dalam menanggapi stereotype demikian, sebuah survey dilakukan oleh mahasiswa Politeknik Ilmu Perpustakaan