

**IMPLEMENTASI ETIKA PUSTAKAWAN
DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONTIANAK**

Sahidi

Universitas Tanjungpura

Email: sahidip@fkip.untan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan implementasi etika pustakawan dalam melayani informasi kepada pengguna pada perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Untuk teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden, kemudian diolah secara deskriptif dengan statistik persentase (%). Adapun hasil penelitian sebagai berikut: (1) Perhatian pustakawan bahwa sebagian besar responden 53,3% yang menyatakan bahwa pustakawan sigap dan konsentrasi dalam melayani pertanyaan pemustaka (2) Pertolongan, bahwa hampir setengah responden yang menyatakan pustakawan belum sepenuhnya memberikan arahan dan petunjuk dalam memanfaatkan fasilitas, layanan dan koleksi yang ada. (3) Tenggang rasa, hampir separuh yaitu 36,7 % yang menyatakan bahwa Pustakawan menerima keritikan dan saran yang membangun, pustakawan dapat memperlihatkan sikap empatinya dengan baik. (4) Kesopanan, 50% responden menyatakan pustakawan sudah bertutur kata sopan pada saat melayani pemustaka dan pustakawan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan ketika melayani pemustaka. (5) Kepedulian, hampir setengah responden yaitu 46,7% bahwa pustakawan memberikan rujukan informasi lain yang relevan (6) Penampilan tenang, dari sekian responden 66,7% menyatakan pustakawan menampilkan sikap tenang ketika melayani pemustaka (7) Keramahan dan pemberian senyuman 63,3% menyatakan kurang setuju pustakawan tersenyum dalam melayani.

Kata Kunci: Etika, Pustakawan, Layanan

Abstract

This study intends to describe the implementation of librarian ethics in serving information to users in the library of the Pontianak Islamic Institute. The research approach used is quantitative with descriptive methods. The number of samples in this study were 30 respondents. For data collection techniques in this study using a questionnaire given to respondents, then processed descriptively with percentage statistics (%). The results of the research are as follows: (1) The attention of librarians is that most of the respondents are 53.3% who state that librarians are alert and concentrated in serving users' questions (2) Help, that almost half of the respondents who



stated that librarians have not fully provided directions and directions in using existing facilities, services and collections. (3) Tolerance, almost half, namely 36.7% which stated that librarians accept criticism and constructive suggestions, librarians can show their empathetic attitude well. (4) Courtesy, 50% of respondents stated that librarians have spoken polite words when serving users and librarians use neat and polite clothes when serving visitors. (5) Concern, almost half of the respondents are 46.7% that librarians provide references to other relevant information (6) Calm appearance, 66.7% of the respondents stated that librarians display a calm attitude when serving visitors (7) Kindness and giving a smile 63 , 3% stated that they disagree with the librarian smiling in serving.

Keywords: Ethics, Librarians, Service

PENDAHULUAN

Sebagai *profesional information*, pustakawan dituntut bukan hanya memiliki *hard skill* tetapi pustakawana juga harus memiliki *soft skill* dalam menjalankan profesinya. *Soft skill* yang diutamakan merupakan etitud dan kepribadian dalam pelayanan prima. Pemberian layanan oleh pustakawan baik melalui komunikasi baik verbal dan komunikasi nonverbal akan memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan dan loyalitas pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh pengguna yang tetap senang walau tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Untuk mendapatkan rekasi yang positif dari pengguna tentu pengguna harus dilayani dengan ramah dan jika layanan yang diberikan buruk seperti wajah bersungut-sungut, kata-kata yang kasar, tidak ramah dalam pelayanan akan menimbulkan image buruk bagi perpustakaan. Melihat fenomena ini tentu menjadi pustakawan yang handal dan professional tidaklah semudah membalik telapak tangan, menjadi pustakawan yang handal dan professional tentu membutuhkan segudang pengetahuan terkait profesi yang akan ditekuninya.

Totterdell dalam Naibaho (2011) menyatakan bahwa masih terdapat pustakawan yang krisis citra diri. Image buruk masih menjadi masalah pada diri pustakawan dan hal ini masih terus diperjuangkan untuk mengangkat citra dan status mereka agar diakui kontribusi para pustakawan terhadap lembaga Pendidikan tinggi dalam penyebaran informasi ilmiah. Purwono (2003) mendefinisikan Citra sebagai suatu seperangkat kesan yang terdapat dalam setiap pikiran pengguna layanan perpustakaan dalam memaknai suatu. Kesan dan imej yang ditimbulkan baik positif maupun negatif yang dinilai pada suatu objek merupakan suatu konsekuensi yang ditimbulkan dari adanya sebuah interaksi antar pengguna dan pustakawan. Untuk itu, diharapkan pemberian layanan kepada pengguna harus dapat menciptakan imege yang positif dari pustakawan agar keberadaan perpustakaan dan pustakawan sebagai

penyedia informasi yang professional selalu diharapkan dan perpustakaan dapat difungsika secara optimal.

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak (IAIN) Pontianak merupakan pusata belajar dan sumber ilmu pengetahuan yang sangat fundamental bagi citvitas akdemika dalam rangka terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas. Usaha untuk meningkatkan kepuasan layanan informasi bagi pemustaka yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak dengan berbagai layanan yang telah tersedia seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan lain yang mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, usaha ini dilakukan agar tercipta imej yang baik terhadap institusi setempat. Dengan terciptanya imej yang baik terhadap perpustakaan diharapkan akan berdampak terhadap tingkat kunjungan pemustaka.

Ketersediaan layanan-layanan yang ada tentunya tidak seimbang, jika tidak barengi dengan sumber daya manusia yang handal dan profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani pemustaka. Berdasarkan data awal penelitian ini terdapat ketimpangan antara kualitas yang diharapkan dengan realita di lapangan, dimana masih terdapat anggapan bahwa terdapat pustakawan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak masih belum optimal dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap pemustaka, hal ini terdapat anggapan dari beberapa pemustaka bahwa pustakawan yang ada belum mampu menciptakan hubungan yang harmonis dengan pemustaka, misalnya melayani dengan raut muka yang cemberut, melayani tidak dengan senyuman, dan pustakawan bersikap emosi dalam menghadapi pemustaka.

Dari masalah tersebut membuktikan bahwa pustakawan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak masih belum sepenuhnya memiliki keterampilan sosial dan indikasi ini membuktikan bahwa pustakawan belum mampu menerapkan keterampilan sosial dan kode etik pustakawan. Penerapan keterampilan social yang seharusnya

dapat dilakukan oleh pustakawan yang *pertama*; berupa etika kesopanan dalam berkomunikasi, pemberian sikap ramah, dan melayani dengan sepenuh hati, *Kedua*; adalah pustakawan diharuskan bersikap luwes, merasakan keinginan dan kemauan dalam diri pemustaka, *ketiga*; pelayanan yang diberikan bersifat tuntas serta menerapkan asas kerahasiaan produk informasi yang dicari dan digunakan pemustaka. (M.bonuong, 2013)

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, menarik untuk dilakukan kajian yang lebih mendalam terkait masalah-masalah yang ada terkait dengan layanan kepada pengguna di Perpustakaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak dengan judul “Implementasi Etika Pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak”.

RUMUSAN MASALAH

Untuk menjawab masalah di dalam penelitian ini, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi etika pustakawan dalam memberikan layanan prima di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak?

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan implementasi etika pustakawan dalam memberikan layanan prima di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak.

TINJAUAN PUSTAKA

Etika

Kata etika berasal dari bahasa Inggris yaitu *ethic* (s), dan *ethique* yang berasal dari bahasa Latin yang memiliki makna suatu kebiasaan terkait perilaku manusia. Perilaku atau etika (*ethics*) merupakan perilaku manusia yang baik, standar untuk bertingkah laku berupa tindakan-tindakan yang tepat untuk dilakukan sesuai dengan ketentuan moral

masyarakat yang diakui secara umum. Etika merupakan ilmu yang memfokuskan diri pada problematika tindak-tanduk manusia dalam berinteraksi. (Hermawan dan Zein, 2006). Selanjutnya Ruslan (2001) mendefinisikan kata etika (*ethos*) sebagai suatu adat kebiasaan atau watak kesusilaan. Suatu kebiasaan selalu erat kaitannya dengan istilah moral (*mos*) yang berakar dari bahasa Latin dengan bentuk jamak (*mores*) dengan pemaknaan suatu pola hidup atau ata kebiasaan pada setiap diri seseorang yang positif, dan menghindari perbuatan yang menyimpang dari kebiasaan atau pola hidup.

Untuk itu, kata etika dapat didefinisikan sebagai standar tingkah laku yang menjadi kebiasaan pada diri seorang untuk berperilaku baik dan berusaha untuk atau menghindari perilaku yang buruk. Berdasarkan definisi etika ini, dapat penulis simpulkan bahwa sebuah tindak atau kebiasaan yang harus dilakukan atau ditinggalkan sesuai dengan norma-norma yang diakui oleh masyarakat luas. Penerapan etika atau tidak dalam interaksinya dengan masyarakat akan menimbulkan implikasi pada diri sendiri baik berdampak positif atau negatif bagi yang menerapkannya.

Pustakawan

Hermawan dan Zein (2006) memaknai istilah pustakawan berakar dari kata “pustaka”, dengan imbuhan “wan” yang kemudian diartikan sebagai orang yang beprofesi di bidang pustaka. Material Pustaka di sini adalah berupa buku, terbitan berkala, koran, baik yang elektronik maupun yang cetak, multimedia, dan bahan audio visual. Istilah Pustakawan merujuk pada Keputusan Menpan Nomor 132/KEP/M.PA/12/2002 Bab I pasal I berbunyi “Pustakawan merupakan Pegawai Negeri Sipil yang ditugaskan tanggung jawab, wewenang, dan hak yang diterima oleh Pegawai Negeri yang bersangkutan guna menjalankan tugas dan fungsinya ebagai pustakawan dalam mengelola lembaga informasi yang profesional di bawah naungan pemerintah. Menurut Sulisty-Basuki (1993) Pustakawan merupakan orang yang bertugas dalam pemberian layanan kepada masyarakat terkait informasi yang

dibutuhkan masyarakat yang disesuaikan dengan ketetapan visi dan misi pada badan induk dengan tetap berpedoman pada ilmu informasi, dokumentasi, dan perpustakaan.

Tjiptopranoto (1995), pustakawan diharapkan memiliki kemampuan yang memadai terkait profesi yang akan digelutinya, Adapun kemampuan tersebut adalah :

- a. Kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Pelaksana tugas di perpustakaan harus dapat memberikan kemudahan dan kepuasan pengguna.
- b. Kemampuan mengidentifikasi berbagai kebutuhan pengguna melalui komunikasi yang efektif.
- c. Kemampuan dalam bidang teknis juga di bidang ilmu perpustakaan paling tidak berpendidikan D-2 ilmu perpustakaan, informasi, dan dokumentasi.
- d. Kemampuan berkomunikasi dengan Bahasa Asing seperti Bahasa Inggris sehingga akan mempermudah pustakawan dalam membangun jejaring Pustakawan di kancah Internasional
- e. Mampu merancang dan mengembangkan *standar operasional procedure* di lembaga informasi
- f. Memiliki kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien.
- g. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan riset terkait perkembangan ilmu informasi, perpustakaan, dan dokumentasi secara individu dan bisa juga melalui tim.

Layanan Perpustakaan

Kegiatan pemberian layanan pada lembaga informasi dan perpustakaan adalah layanan yang berlangsung berhadapan dengan pemustaka. Menurut Sutarno (2009) penyediaan layanan pada lembaga informasi seperti perpustakaan merupakan bagian dari aktivitas yang sangat sakral dalam setiap penyelenggaraan perpustakaan dimanapun. Penyediaan layanan terbaik juga merupakan ukuran dari kesuksesan suatu lembaga perpustakaan. Yusuf (2007) penyediaan layanan

merupakan aktivitas yang terus menerus dilakukan dalam rangka diseminasi informasi kepada masyarakat (pengguna informasi). Terdapat sifat layanan yang dapat digolongkan dalam penyediaan layanan pada setiap perpustakaan. Layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Layanan Langsung

Pemberian layanan dengan hasil yang dapat dirasakan langsung yang ditunjukkan kepada pengguna berupa layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan Pendidikan pemakai, dan layanan penelusuran informasi.

2. Layanan Tidak Langsung

Penyediaan layanan yang tidak langsung dapat dirasakan oleh pengguna. Adapun bentuk pemberian layanan ini dapat berupa motivasi dan pemberian pembinaan kepada pengguna supaya pemanfaatan produk perpustakaan konsisten didayagunakan.

Pelayanan Prima

Keberadaan layanan prima merupakan ujung tombak keberhasilan sebuah perpustakaan, Perpustakaan akan senantiasa dinanti oleh pengguna jika perpustakaan sendiri selalu mengedepankan layanan prima kepada pengguna. Hal demikian akan menjadi sebuah faktor penting untuk menciptakan kepuasan dan sebagai upaya dalam mempertahankan loyalitas pengguna. Menurut Maddy (2009) “pemberian layanan prima merupakan layanan yang diberikan untuk pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna dalam memanfaatkan produk. Layanan yang dimaksud di sini merupakan layanan terbaik dan berstandar dari sebuah institusi untuk memberikan kepuasan kepada penggun. Barata (2003) mendefinisikan layanan prima sebagai bentuk upaya perdulinya institusi terhadap pengguna dalam memberikan layanan yang berkualitas dan kemudahan untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan pengguna sehingga pengguna meninggalkan kesan positif dan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh institusi tersebut.

Daya Tarik pengunjung perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas, cakupan koleksi yang ada akan tetapi juga

keterampilan sosial yang dimiliki oleh petugas perpustakaan dalam berinteraksi dengan pengunjung perpustakaan. Keterampilan sosial yang dimaksud dalam penelitian ini dikenal dengan istilah “*courtesy*” pustakawan. *Courtesy* dimaknai sebagai bentuk sikap menghormati, beretika sopan santun, dan menghargai orang lain. Menurut (Imam HW, 2011) Istilah *Courtesy* dalam perpustakaan dapat diterapkan dalam memberikan layanan prima yang beretika sikap menghormati, beretika sopan santun, dan menghargai orang lain. Tujuan implementasi *Courtesy* dalam dunia perpustakaan sebagai upaya membangun suatu layanan perpustakaan yang berkualitas dalam rangka membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna yang berkelanjutan.

Menurut Fatmawati (2008) pustakawan perlu memperhatikan sikap dalam melayani untuk meningkatkan *courtesy* layanan, sikap tersebut sebagai berikut:

1. *Penuh perhatian*

Pustakawan memiliki kemampuan untuk konsentrasi untuk menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pemustaka dan bersikap “menjemput bola” di setiap layanan. Kesigapan pustakawan untuk merespon kepada setiap pemustaka yang berkunjung akan berpotensi memberikan stigma positif bagi perpustakaan. Pustakawan yang kurang mampu merespon kehadiran pemustaka, tentu pemustaka merasa kurang diperhatikan dan tidak mau datang kembali

2. *Penuh pertolongan*

Kemampuan proaktif tentunya diperlukan oleh pustakawan dalam mengamati setiap pemustaka yang berkunjung. Sikap seperti ini sangat penting karena tidak semua pemustaka memahami dan mengetahui tentang perpustakaan, misalnya terkait dengan pengaturan koleksi dan klasifikasi, fasilitas yang tersedia, serta teknis peminjaman koleksi.

3. *Tanggung rasa*

Latar belakang budaya yang berbeda merupakan faktor penting yang perlu dipahami oleh seorang pustakawan terkait dalam pemberian layanan, karena setiap pengunjung akan memiliki gaya komunikasi yang berbeda

sehingga dimungkinkan setiap lapisan masyarakat akan berbeda pula merespon layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Untuk itu, setiap pustakawan perlu mengenal keberagaman dan karakter pada setiap pengunjung sehingga akan tercipta sikap empati, menerima kritikan dan masukan dengan seksama

4. *Sopan*

Intensitas pustakawan dalam berinteraksi dengan pengguna cukup tinggi, sehingga penerapan etika dan sopan santun harus dijunjung tinggi. Komunikasi dengan pengguna seperti tidak menyebut namanya langsung, akan tetapi dengan menyebut Bapak/Ibu, Mas/Mbak dan etika berpakaian juga diperlukan sebagai upaya berpenampilan yang prima. Sikap ramah merupakan sikap yang mutlak diperlukan yang akan mampu membangun kenyamanan pemustaka sehingga akan terbangun pula loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan.

5. *Peduli*

Setiap perpustakaan memiliki kekuatan dan kelemahan koleksi dan tidak ada satupun perpustakaan yang mampu memenuhi kebutuhan koleksi dan fasilitas secara pribadi dalam jangka waktu lama. Untuk itu, perlunya perpustakaan dalam membangun kerjasama dalam pemenuhan koleksi sebagai upaya menjawab kebutuhan koleksi pemustaka yang sangat dinamis. Hal ini merupakan sebagai wujud dari kepedulian perpustakaan dan pustakawan dalam menjembatani kebutuhan pemustaka. Pustakawan harus mampu membantu dan memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sangat tabu rasanya, jika seorang pustakawan mengatakan “saya tidak tahu/tidak ada” di saat pemustaka sangat membutuhkan informasi atau koleksi. Menurut penulis, terkait dalam konteks ini bukan berarti pustakawan harus mengetahui segalanya terkait informasi atau koleksi, akan tetapi pustakawan harus mampu memberikan rujukan informasi atau saran yang dapat dijadikan alternatif untuk memecahkan problematika informasi pemustaka.

Lima komponen yang telah diuraikan merupakan komponen wajib yang perlu diimplementasikan oleh pustakawan dalam memasarkan

informasi. Sebagai pemasar informasi komponen tersebut merupakan *inner beauty* yang perlu diprioritaskan dalam segala interaksinya dengan pemustaka. Tidak ada artinya jika perpustakaan hanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas, akan tetapi pustakawan dalam melayani tidak menerapkan etika dan moral dalam pelayanan. Oleh karena itu, pustakawan perlu membangun *courtesy* dalam pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima.

Menurut Hermawan dan Zein (2006), Selain komponen penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, peduli, dan sopan, pustakawan harus dapat berpenampilan dengan pribadi-pribadi sebagai berikut:

1. Wajar

Pustakawan diharapkan mampu berpenampilan bersahaja dan sewajarnya, penampilan seperti ini dimaksudkan agar diterima oleh semua kalangan. Sebagai pustakawan tidak berlebihan dalam berpakaian dan menggunakan asesoris.

2. Jujur

Memiliki sikap jujur perlu dikembangkan dalam rangka menjaga kredibilitas pada diri seseorang. Kejujuran merupakan poin utama yang akan membangun kepercayaan pada diri sendiri, pada tema sejawat, serta pada atasan.

3. Berpakaian Sopan

Berpakaian sopan merupakan suatu keharusan karena pakaian merupakan cermin profesionalitas pada diri seseorang. Sebagai pustakawan tentu pengguna yang dilayani sangat beragam mulai dari anak-anak hingga dewasa. Untuk itu, pakaian akan menjadi penilaian sendiri oleh pengguna. Pakaian yang sopan dan indah akan membuat pemustaka merasa nyaman memandangnya dan sebaliknya jika pakaian yang digunakan tidak sopan, misalnya terlalu ketat, terlalu banyak model yang tidak sesuai dengan profesinya maka akan membuat pemustaka merasa tidak nyaman memandangnya.

4. Tampil Tenang

Pusutakawan dapat menunjukkan ketenangan diri dalam melayani, banyak pengunjung yang datang tentu terkadang membuat bingung mana yang perlu diprioritaskan untuk dilayani. Untuk itu, pustakawan harus bijaksana dengan memberikan pelayanan tanpa deskriminasi, memberikan layanan secara bergantian satu persatu.

5. Murah Senyum

Senyuman merupakan bentuk ekspresi yang dapat membuat orang lain menjadi senang. Senyuman sebagai bentuk keterampilan sosial yang harus dimiliki oleh pustakawan, dimana senyuman sebagai indikator dari kualitas layanan perpustakaan. Melalui senyuman diharapkan akan mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas pengguna.

6. Bertutur Kata Baik

Tutu kata yang baik harus dimiliki oleh setiap orang. Melalui tutur kata yang baik diharapkan akan membangun imej yang baik pula. Tutur kata baik dapat berupa tidak menyinggung orang lain, tidak menyampaikan informasi yang bertele-tele, dan dapat menyampaikan bahasa yang mudah dicerna orang lain. Untuk itu, perlu memikirkan apa yang akan diutarakan sebelum berucap.

7. Tidak Materialistis

Materi merupakan sebuah hal penting dalam kehidupan seseorang, namun tidak segalanya dapat ditukar dengan materi. Terkait dengan hal ini tentu sebagai manusia harus mampu menahan diri untuk tidak terlalu terobsesi pada dunia dan menjadikan diri sebagai materialistis terhadap kekayaan dan kesenangan dunia.

8. Pandai Bergaul

Membangunan Interaksi yang ideal pada sebuah organisasi merupakan sebuah harapan Bersama dalam mencapai tujuan organisasi. Interaksi yang terjadi pada sebuah organisasi dapat berlangsung antara bawahan ke atasan, atasan ke bawahan, bawahan sesama bawahan, dan pustakawan dengan pemustaka. Untuk itu, perlunya penerapan etikan yang berlandaskan etika interaski agar terjadinya keharmonisan hungungan.

9. Tidak Dendam

Menghindari sikap dendam dalam pergaulan. Sikap dendam tidak akan menyelesaikan masalah, sikap dendam hanya akan memperpanjang masalah. Untuk itu, perlu dihindari sikap seperti ini dan diharapkan membangun kebersamaan dan saling memaafkan satu sama lain. Memang pada dasarnya dalam setiap interaksinya, tidak ada staupun dari kita yang meleset dari kesalahan pada orang lain, sehingga satu-satunya jalan adalah saling memaafkan.

Pemustaka

Pemaknaan Pemustaka sesuai yang telah termaktub dalam Undang-Undang RI No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, yang dimaksud pemustaka merupakan sekelompok pengguna atau orang, masyarakat, atau pengguna perseorangan yang mendayagunakan keberadaan layanan pada perpustakaan. Hal tersebut, sesuai dengan peran perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi dan menjembatani kebutuhan pemustaka. Menurut Suwarno (2011) definisi (*user*) merupakan pengguna yang telah memanfaatkan berbagai fasilitas dan layanan peprustakaan. User bisa saja sebagai mahasiswa, pelajar, guru, dosen, dan bahkan masyarakat secara umum dengan menyesuaikan jenis perpustakaan yang ada. Sedangkan menurut Qalyubi (2007) pemakai adalah orang-orang yang berkunjung dan mendatangi petugas perpustakaan dengan maksud, dan tujuan memperoleh keinginan dan kebutuhan dengan cara bahagia.

Definisi pemustaka berdasarkan pendapat para ahli merupakan pengunjung yang datang ke perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas yang ada seperti koleksi perpustakaan dengan maksud mendapatkan informasi dari koleksi tersebut. Dalam penelitian di sini yang dimaksud dengan pemustaka adalah semua mahasiswa S-1 dan S -2 yang menjadi anggota perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak.

Perpustakaan

Menurut Sulisty-Basuki (1993) merupakan bagian ruang, atau sebuah gedung dimana di dalam ruang tersebut terdapat berbagai koleksi

yang terorganisir dengan sistematis sehingga memudahkan pengguna untuk digunakan. Qalyubi (2007) berpendapat bahwa suatu pemaknaan perpustakaan dalam konteks kekinian tidak dapat lagi didefinisikan sebagai sebuah Gedung atau ruang fisik untuk menyimpan dan mengelola berbagai bahan Pustaka, melainkan perpustakaan sebagai sebuah unit kerja di dalamnya terdapat unsur manusia dan sumber daya koleksi yang menyesuaikan dengan jenis perpustakaan. Jadi perpustakaan merupakan sebuah tempat/atau akomodasi dari sebuah buku atau terbitan dan juga sebagai satuan unit kerja yang di dalamnya terdapat sumberdaya manusia yang professional dalam mengelola perpustakaan tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga yang bernaung di bawah lembaga induknya yaitu perguruan tinggi yang memiliki maksud dalam mewujudkan capaian Tri Dharma Perguruan Tinggi bagi sivitas akademika. (Sulistyo-Basuki, 1993). Maksud didirikannya perpustakaan yang bernaung di bawah perguruan tinggi menurut Qalyubi (2007) sebagai berikut:

1. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan dan pemenuhan informasi yang relevan bagi semua sivitas akademika
2. Penyediaan berbagai bahan pustaka sebagai rujukan untuk semua level akademik.
3. Menyediakan ruang yang representatif bagi pembacanya.
4. Menyediakan layanan sirkulasi serta menyediakan jasa informasi referensi bagi penggunaannya.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode untuk memperoleh data dan analisis data masalah di dalam menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2010). Metode deskriptif adalah penggunaan metode dalam menganalisis sebuah data melalui teknik deskripsi dan interpretasi data yang dikumpulkan sesuai adanya. Penggunaan metode analisis deskriptif

dengan kualitatif yaitu mengolah dan analisis data menggunakan hitungan persentase (%). Lokasi pengambilan data penelitian di Perpustakaan IAIN Pontianak yang beralamat di Jalan. Letjen Soeprapto No. 19 Pontianak. Jumlah populasi sebanyak 3.561, kemudian peneliti menarik sampel sebanyak 30 anggota. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010), untuk kelayakan jumlah sampel penelitian sekitar 30 hingga 500 responden.

HASIL PENELITIAN

Dari pemaparan dan hasil deskripsi terhadap data penelitian, terdapat beberapa hal yang perlu dicatat dan diakritisasi sebagai masukan sesuai dengan teori yang relevan dengan etika pelayanan perpustakaan secara prima oleh pustakawan kepada pemustaka. "Pemberian pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian perpustakaan terhadap pengguna dengan mengupayakan pemberian pelayanan yang berorientasi mutu dan kemudahan terhadap kebutuhan pengguna, hal ini merupakan wujud pemberian rasa kepuasan kepada pengguna agar pengguna tetap konsisten dalam memanfaatkan segala sumber daya informasi yang ada pada organisasi penyedia jasa layanan (Brata, 2003). Terkait dengan *courtesy* Suwarno (2003) menjelaskan penerapan *courtesy* oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, pustakawan harus mampu menjadi *problem solving* bagi pemustaka, pustakawan harus mampu membesiakan solusi, saran, dan rujukan informasi kepada pemustaka dengan bijaksana. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Perhatian pustakawan sebagian besar responden 53,3% yang menyatakan bahwa pustakawan sigap dan konsentrasi dalam melayani pertanyaan pemustaka akan tetapi mengenai kepedulian, pustakawan belum sepenuhnya peduli terhadap pemustaka dikarenakan hampir setengah responden yaitu 36,7% menyatakan bahwa pustakawan kurang peduli terhadap pemustaka yang kebingungan mencari koleksi buku atau referensi.

2. Pertolongan, bahwa hampir setengah responden yang menyatakan pustakawan belum sepenuhnya memberikan arahan dan petunjuk dalam memanfaatkan fasilitas, layanan dan koleksi yang ada.
3. Tenggang rasa, hampir separuh yaitu 36,7 % yang menyatakan bahwa Pustakawan telah menunjukkan sikap empati berupa perhatian, mendengarkan dengan seksama keluhan dan kebutuhan pemustaka, menerima saran-saran yang membangun dari pemustaka.
4. Kesopanan, Dari beberapa tanggapan responden dapat dikatakan bahwa setengah responden yaitu 50% menyatakan pustakawan sudah bertutur kata sopan pada saat melayani pemustaka dan pustakawan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan ketika melayani pemustaka dan hal ini dapat dikatakan bahwa pustakawan di Institut Agama Islam Negeri Pontianak dari segi tutur kata dan pakaian sudah dapat dikatakan menerapkan etika dalam melayani pemustaka
5. Kepedulian, hampir setengah responden yaitu 46,7% bahwa pustakawan memberikan rujukan informasi lain yang relevan jika koleksi yang dicari pemustaka tidak ada dan yang menyatakan tidak setuju hanya 1 responden (3,3%). Data ini menunjukkan pustakawan belum sepenuhnya memberikan rujukan yang relevan kepada pemustaka dan dari pendapat responden tersebut dapat hampir setengah responden yaitu 33,3 % yang menyatakan bahwa pustakawan mengatakan “tidak tahu” terhadap informasi yang dicari oleh pemustaka. Dari data ini membuktikan bahwa pustakawan belum sepenuhnya peduli terhadap kebutuhan pemustaka.
6. Penampilan tenang, dari sekian responden terdapat 20 (66,7) bahwa pustakawan bersikap tenang ketika melayani pemustaka dan hanya terdapat 4 (13,3%) responden yang menyatakan kurang setuju. Untuk itu, pustakawan dapat dinyatakan bersikap tenang ketika melayani pemustaka.
7. Melayani dengan ramah dan senyuman, bahwa sebagian besar responden kurang setuju 63,3%, tidak setuju 3,3% dan sangat tidak setuju sebesar 10%. Deskripsi ini dapat disimpulkan pustakawan belum sepenuhnya melayani pemustaka dengan murah senyum dan sedikit responden bahwa

pustakawan melayani dengan senyuman. Kemudian juga hampir setengah dari responden menyatakan bahwa pustakawan bersikap marah dan emosi pada saat pemustaka melakukan kesalahan teknis yang tidak seberapa. Seharusnya pustakawan dapat mengontrol emosinya dan bersikap tenang, melayani dengan ramah dan senyuman kepada semua pemustaka yang datang.

PEMBAHASAN

Dari paparan dan analisis data di atas terdapat etika yang masih kurang diimplementasikan oleh pustakawan yaitu indikator perhatian pustakawan terhadap pemustaka, karena hampir setengah responden yaitu 36,7% menyatakan bahwa pustakawan kurang peduli terhadap pemustaka yang kebingungan mencari koleksi buku atau referensi. Kemudian dari segi indikator penuh pertolongan, terdapat hampir setengah responden yang menyatakan kurang setuju yaitu 26,7% bahwa pustakawan memberikan bimbingan dan petunjuk ke pada pemustaka, hal ini terdapat indikasi bahwa pustakawan belum sepenuhnya memberikan arahan dan petunjuk terhadap pemustaka secara prima.

Upaya dalam memberikan layanan yang prima dan berorientasi pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pemustaka merupakan sebuah langkah dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Untuk itu, perpustakaan, pustakawan harus menyeimbangi harapan pemustaka dengan berbagai langkah kongkrit untuk menuju perpustakaan yang dapat diandalkan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2002) terdapat dua pendorong yang dapat mempengaruhi atas atensi pegawai terkait dengan pemberian layanan dengan tingkat kepuasannya, 2 faktor tersebut adalah *expected service* dan *perceived service*. Faktor *expected service* diartikan bilamana suatu layanan yang diberikan cukup dirasakan atau diterima sesuai dengan ekspektasi. Sedangkan faktor *perceived service* bilamana suatu layanan yang disajikan tidak mampu dirasakan atau tidak diterima sesuai dengan ekspektasi, maka layanan tersebut dinilai sebagai layanan yang tidak memuaskan dengan persepsi buruk.

Kemudian dari data tersebut juga dinyatakan bahwa, pustakawan tidak memberikan rujukan atau informasi lain ke pada pemustaka ketika koleksi buku atau refererensi yang dicari tidak ada, dan pustakawan mengatakan tidak tahu terhadap informasi yang dicari oleh pemustaka terdapat 10 responden atau sekitar 33,3% responden atau hampir setengahnya menyatakan pustakawan mengatakan tidak tahu terhadap informasi yang dicari oleh pemustaka.

Harapan pengguna perpustakaan terhadap pustakawan atau petugas perpustakaan adalah mampu merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pelangganya. Upaya pemenuhan harapan pengguna ini merupakan suatu tindakan untuk memperbaiki kualitas layanan yang ada. Perpustakaan harus mampu memenuhi ekspektasi pengguna dan mampu menjawab persoalan penggunaan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan. Soetaminah (2002) dalam mewujudkan layanan prima akan dipengaruhi faktor utama seperti manusia sebagai penggerak. Faktor utama ini merupakan petugas yang menyediakan layanan yang memiliki peranan penting dalam membangun kualitas layanan prima. Sedangkan untuk pemustaka merupakan orang yang diberikan layanan yang dapat menerima atau merasakan dan bisa tidak merasakan pelayanan atau justru menolak karena pelayanan yang diberikan dinilai buruk jasa yang diterimanya. Berdasarkan penjelasan ini dapat diidentifikasi persyaratan yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan dalam memberikan suatu layanan agar layanan yang disajikan menjadi layanan prima yang selalu dinanti di hati penggunannya, yaitu :

1. Kemampuan dan mau memberikan layanan kepada penggunaan dengan sepenuh hati, secara ramah dan ber-etika, memiliki sikap ketekunan dan ketelitian.
2. Menunjukkan sikap yang menyenangkan bagi orang lain, sehingga orang lain tidak canggung ketika mengajukan pertanyaan dan meminta bantuan.
3. Mampu bergaul terhadap sesama sebagai upaya memberikan perhatian kepada orang lain.

4. Pengetahuan dan wawasan yang dimiliki cukup luas, sehingga memudahkannya dalam membicarakan berbagai topik keilmuan.

Bertolak belakang dengan teori di atas, bahwa yang terjadi di bahwa implemetasi etika melayani oleh pustakawan belum sepenuhnya bersikap ramah, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden, Sebagian besar responden kurang setuju atau sekitar 63,3%, tidak setuju 1 responden atau sekitar 3,3% dan 3 responden atau sekitar 10% sangat tidak setuju pustakawan tersenyum dalam melayani. Ini membuktikan bahwa pustakawan belum melayani pemustaka dengan ramah dan murah senyum. Dalam melayani pemustaka hendaknya pustakawan menunjukkan sikap empatinya terhadap pustakawan

Menurut Kamus Besar Indonesia (2007) sikap empati merupakan suatu keadaan dimana mental pada diri seseorang menjadikan orang lain dapat mengidentifikasi dirinya di dalam sebuah perasaan dan pikiran yang selaras dengan pihak lain. Untuk itu, sikap empati, senyuman, ramah, dan etika sopan santun merupakan sikap yang harus dilakukan agar mampu membangun keselarasan harapan pengguna, kenyamanan, dan ketenangan pengguna dalam menikmati layanan yang diterimanya.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari deskripsi dan pembahasan data penelitian, diperoleh implementasi etika pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan IAIN Pontianak sebagai berikut; (1) Perhatian pustakawan bahwa sebagian besar responden 53,3% yang menyatakan bahwa pustakawan sigap dan konsentrasi dalam melayani pertanyaan pemustaka (2) Pertolongan, bahwa hampir setengah responden yang menyatakan pustakawan belum sepenuhnya memberikan arahan dan petunjuk dalam memanfaatkan fasilitas, layanan dan koleksi yang ada. (3) Tenggang rasa, hampir separuh yaitu 36,7 % yang menyatakan bahwa Pustakawan menunjukkan sikap empati mendengarkan, menerima kritikan dan saran yang membangun, (4) Kesopanan, 50% responden menyatakan pustakawan sudah bertutur kata sopan pada saat melayani pemustaka dan pustakawan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan ketika melayani pemustaka. (5) Kepedulian, hampir setengah responden yaitu 46,7% bahwa pustakawan memberikan rujukan informasi lain yang relevan jika koleksi yang dicari pemustaka tidak ada. (6) Penampilan tenang, dari sekian responden terdapat 20 responden 66,7% menyatakan setuju pustakawan menunjukkan sikap tenang ketika melayani pemustaka (7) Keramahan dan pemberian senyuman, bahwa sebagian besar responden yaitu 63,3% menyatakan kurang setuju

Saran

Saran yang perlu peneliti sampaikan kepada semua pihak yang terkait, yaitu:

1. Diharapkan kepada pustakawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak untuk mengupayakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pemustaka.
2. Diharapkan Pustakawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak untuk memberikan layanan kepada pemustaka lebih sopan, ramah, dan melayani dengan senyuman sehingga kepuasan dan kenyamanan pemustaka terpenuhi.



3. Pustakawan diharapkan untuk mengikuti diklat atau pelatihan perpustakaan untuk meningkatkan *soft skill* diri dalam melayani pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Atep Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Chaplin, James P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fatmawati, Endang. 2008. Perlunya courtesy bagi pustakawan. *Jurnal Genta Pustaka*, vol.2 No.10, Edisi Maret, 2008.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zein. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Iman, Philips HW. 2011. *Jurnal. Peran Pustakawan dalam Memasarkan jasa Informasi*. Jakarta: Universitas Pelita Harapan, Wipa Volum 13, Edisi Desember 2011.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2007. Jakarta: Balai Pustaka.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Kata Buku.
- M. bonuong, Risno. 2013. Implementasi Kode Etik Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*.
- Naibaho, Kalara. 2011. "Pustakawan Asertif Idaman Masyarakat: Tinjauan Terhadap Tugas dan Kompetensi Pustakawan dalam Mencapai Kepuasan Pengguna dalam www.staff.blog.ui.ac.id/clara/2011/01/06/pustakawan-asertif-idaman-masyarakat/) diakses pada tanggal 15 November 2014 pukul 11.00 WIB.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Pawit, M. Yusuf. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta; Kencana.
- Purwono. 2003. *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Suwarno, Wiji. 2003. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran, edisi revisi, cetakan keempat*, Yogyakarta: Andi.



Tjitropranoto, Prowo. 1995. Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian, IV (1), 1995: hal 1-9*. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.