

Actualization of Librarian Professional Ethics Towards Excellent Service Quality

Aktualisasi Etika Profesi Pustakawan Menuju
Kualitas Layanan Prima

Siti Ma'rifah¹, Anis Masruri¹

¹Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

*Corresponding author Email: sitimarifahlubis@gmail.com
anis.masruri@uin-suka.ac.id

Artikel History:

Artikel masuk : 24 Desember 2022

Artikel revisi : 28 Juni 2024

Artikel diterima: 29 Juni 2024

Tersedia Secara Online

ABSTRACT

The role of professional librarians who apply good ethics in fulfilling their duties and profession is very important in managing to achieve excellent service. Professional librarians must maintain their professionalism in maintaining standards and quality of service quality for the benefit of the profession, professional organizations and service users. This article describes the actualization of librarian professional ethics towards excellent service quality with research using literature review methods. The results of the discussion show that to support ethical services, the application of the Librarian Code of Ethics is very important, where the code of ethics is a guideline for librarians in carrying out their duties optimally, optimally and professionally towards improving the quality of excellent service. The role of a professional librarian always has good ethics reflected in an attitude of responsibility, caring, responsiveness, courtesy and wisdom, as well as good communication skills.

Keywords : Code of Ethics for Librarians, Excellent Service, Libraries

ABSTRAK

Peran pustakawan profesional yang menerapkan etika yang baik dalam menjalankan tugas dan profesinya sangat penting dalam mengelola untuk mencapai layanan prima. Pustakawan profesional harus menjaga profesionalitasnya dalam menjaga standar dan kualitas mutu layanan untuk kepentingan profesi, organisasi profesi dan pengguna jasa. Artikel ini menguraikan tentang aktualisasi etika profesi pustakawan menuju kualitas layanan prima dengan penelitian menggunakan metode kajian literatur. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa untuk mendukung layanan yang beretika, penerapan Kode Etik Pustakawan sangat penting, dimana kode etik tersebut merupakan pedoman bagi pustakawan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal, maksimal dan profesional menuju peningkatan kualitas layanan prima. Peran pustakawan yang profesional senantiasa memiliki etika yang baik yang tercermin dari sikap tanggung jawab, kepedulian, ketanggapan, kesopanan dan kearifan, serta kemampuan berkomunikasi yang baik.

Kata Kunci : Kode Etik Pustakawan, Layanan Prima, Perpustakaan



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Masalah etika bukanlah hal baru dalam kehidupan manusia, tetapi harus selalu diperhatikan, karena etika sangat erat hubungannya dengan keberadaan individu yaitu manusia sebagai makhluk social di tengah masyarakat. Dalam masyarakat, interaksi keharmonisan antar individu berkaitan dengan etika yang mampu menyelaraskan segala perbebedaan yang ada. Saling menghormati, saling menghargai serta saling membantu adalah pertanda etika ada pada diri manusia. Tak terkecuali pada lingkup organisasi perpustakaan, profesi pustakawan sebagai

pendukung berjalannya semua aktifitas pelayanan di perpustakaan harus memiliki etika yang baik untuk menciptakan interaksi dan pelayanan prima bagi pengguna serta suasana kerja yang kondusif.

Perpustakaan yang baik diukur dan dinilai dari seberapa baik tingkat ketercapaiannya dalam memberikan pemenuhan kebutuhan akan informasi bagi penggunanya dan melayani pengguna dengan kemampuan pustakawannya. Peran pustakawan profesional yang menerapkan etika baik dalam memenuhi tugas dan profesinya sangat penting dalam pengelolaan untuk mencapai pelayanan prima.

Untuk mendukung layanan etis, sangat penting untuk mengaktualisasikan Kode Etik Pustakawan, dimana kode etik dapat menjadi acuan atau panduan bagi pustakawan untuk memenuhi tugasnya. Kode Etik tersebut dapat menjadi pedoman, aturan etika dan moral yang ada didalam perpustakaan, serta acuan bagi setiap pustakawan dalam menjalankan profesinya.

Dalam artikel ini mengkaji mengenai pengaktualisasian etika profesi pustakawan menuju tercapainya kualitas layanan prima.

Metode

Penelitian dalam artikel ini menggunakan metode kajian literatur (literature research) dimana penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang terpercaya, sumber tersebut seperti buku, jurnal serta sumber tertulis lainnya yang relevan dan dapat mendukung pembahasan isi dari artikel ini.

Hasil dan Pembahasan

1. Etika

Kata "etika" berasal dari bahasa asing yaitu ethic Bahasa Inggris; ethique Bahasa Prancis; ethica Bahasa Latin, dan ethikos dalam Bahasa Yunani yang kesemuanya berarti pola kebiasaan atau adat yang khususnya berhubungan dengan perilaku manusia sebagai makhluk sosial. Etika sesuai dengan pengertiannya juga menjadi standar perilaku atau tingkah laku serta Tindakan manusia yang baik dan tepat, yakni harus dilakukan oleh manusia sehingga sesuai dengan prinsip moral pada umumnya.(Rahma, 2018)

Etika merupakan suatu hal yang harus dilakukan dengan menimbang benar dan salah, pertimbangan tersebut terdiri dari standar perilaku dan sikap seseorang dalam melakukan aktivitas sosial pada suatu lingkungan masyarakat. Etika juga menjadi cerminan yang dapat dikatakan sebagai "self control", sebab pada dasarnya segala sesuatu yang dilakukan dan ditentukan untuk semata-mata untuk menjaga batasan demi kepentingan pembuatnya.

Menurut Tronto (1994) agar seseorang menjadi individu yang memiliki etika yang baik, ada beberapa unsur yang menjadi dasar atau titik awal, unsur pertama yaitu kepedulian sosial, unsur lainnya adalah motivasi kepedulian dan penjagaan, yang diartikan sebagai tanggung jawab. Dan selanjutnya adalah unsur dedikasi, yang diwujudkan dalam pekerjaan. Empat unsur etika muncul dan menggambarkan unsur-unsur tersebut terealisasi dengan sikap, sbb:

a. Penuh perhatian (attentiveness), sifat ini sangat berkaitan dengan interaksi sosial. Sikap peduli dibutuhkan sebagai suatu wujud perhatian kepada sesama, terlebih apabila seseorang saat dalam kondisi sedang memerlukan bantuan.

b. Tanggung jawab (responsibility), merupakan bentuk sikap kesalehan sosial dalam hal penerimaan dan kesadaran akan konsekuensi dari segala tindakan yang dilaksanakan.

c. Kemampuan (competence), adalah suatu kecakapan atau keahlian yang ada pada diri seseorang dimana kemampuan tersebut dapat digunakan dalam rangka menjaga stabilitas hidup.

d. Kemampuan menanggapi (*responsiveness*), merupakan suatu kemampuan untuk memberikan tanggapan atau reaksi sehingga dapat mendorong keinginan untuk menanggapi atau merespons. (Suwarno, 2013)

2. Profesi Pustakawan

Profesi adalah suatu peranann atau pekerjaan yang diemban seseorang dengan berdasarkan skill dan keahlian serta keterampilan yang menyertainya. Kata profesi berasal dari bahasa Latin “*professus*” yang artinya janji atau sumpah dan memiliki sifat unsur yang berkaitan dengan pengakuan. Profesi menurut Arifin (2008) adalah suatu aspek dalam lapangan kerja khusus yang melakukan pelaksanaan kegiatan yang membutuhkan keahlian dan skill untuk pemenuhan kebutuhan, adanya keterampilan dan keahlian yang tinggi hanya akan dapat tercapai dengan adanya keahlian dan skill serta kemahiran disertai pengetahuan dalam berbagai ruang lingkup, hal tersebut mencakup sikap atau perilaku dalam lingkungan sosialnya serta adanya kesadaran tentang disiplin etika yang diterapkan oleh pihak yang menggeluti profesi tersebut. (Basuki, 2010)

Pustakawan atau librarian merupakan seorang yang bekerja di bidang perpustakaan dan telah memiliki pendidikan dan pengetahuan mengenai ilmu perpustakaan, baik keahlian tersebut didapatkan melalui kegiatan sekolah formal, kursus, pelatihan, maupun seminar. Pustakawan adalah seseorang yang bertanggungjawab terhadap aktivitas dalam perpustakaan sebagai pemberi layanan informasi.(Suwarno, 2011)

Defenisi lain menurut Sudarsono (2008) pustakawan merupakan kata yang merujuk kepada suatu perorangan atau kelompok dengan profesi di bidang perpustakaan, informasi dan dokumentasi. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pustakawan merupakan seseorang yang mempunyai pengetahuan atau kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta memiliki tanggung jawab dan tugas untuk melakukan pelayanan dan pengelolaan di perpustakaan. Selain defenisi-defenisi yang disebutkan, Adapun menurut Purwono (2013) menyatakan bahwa pustakawan merupakan seseorang yang bekerja dan bertugas pada suatu perpustakaan atau organisasi dan lembaga lain sejenisnya dan telah melalui pendidikan perpustakaan secara formal.(Nur'aini dan Laila Hadri Nasution, 2021)

3. Layanan Prima

Layanan prima adalah suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga layanan yang diupayakan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Layanan prima dilakukan dengan maksimal sesuai dengan standar kualitas agar sesuai dengan kepuasan dan harapan pemakai layanan jasa pada umumnya dan pemustaka pada khususnya. Dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 14, menyatakan bahwa layanan prima khususnya pada perpustakaan harus menyesuaikan terhadap kebutuhan pemustaka serta dilaksanakan dan diterapkan melalui pemanfaatan sumber daya dan layanan yang ada pada perpustakaan.

Layanan prima terdiri dari tiga aspek yaitu aspek manusia, aspek fasilitas dan aspek aktifitas. Aspek manusia mengacu pada SDM yang memberikan layanan, yaitu pustakawan yang memiliki tanggung jawab atas administrasi dan pelayanan di perpustakaan. Aspek aktifitas mengacu pada bagaimana pengguna dapat mempertahankan kualitas, efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan. Aspek fasilitas, hal ini berkaitan dengan sarana dan prasarana di perpustakaan yang dapat dimanfaatkann dengan sebaik mungkin oleh pengguna. (Ngatini, 2018)

4. Kode Etik Profesi Pustakawan

Kode etik adalah bentuk nilai, norma serta aturan professional yang dituangkan secara tertulis untuk menegaskan mengenai apa yang benar dan baik serta apa yang tidak benar dan tidak baik bagi professional. Adapun tujuan kode etik menurut Sulisty Basuki (2001) pada dasarnya adalah

untuk mengatur dan menangani ruang gerak para profesional sehingga memberikan jasa layanan secara maksimal kepada pengguna. (Suwarno, 2013)

Kode etik mengacu pada etika atau karakter, suatu profesi akan senantiasa selalu tetap eksis bila mengaktualisasikan etika yang baik dalam tindakannya, dan etika ini kemudian menjadi dasar bagi bagi organisasi atau asosiasi profesi (wadah perkumpulan para profesional) yang tujuannya adalah untuk menjadi pedoman atau aturan bagi kepentingan anggotanya dan terlaksananya tujuan profesionalnya.

Pustakawan sebagai profesi tentunya memiliki aturan, standar, kebiasaan, tata krama, norma dan sopan santun yang disebut dengan etika profesi yang diatur dalam kode etik profesi. Kode etik tersebut berfungsi sebagai pedoman dan panduan tentang aturan perilaku dalam kaitannya dengan pelaksanaan suatu profesi. Setiap anggota profesi memikul tanggung jawab dan harus mematuhi aturan etika. Pustakawan profesional harus menjaga profesionalitasnya dalam menjaga standar dan kualitas mutu pelayanan untuk kepentingan profesi, lembaga profesi, dan pengguna layanan.

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 mengenai perpustakaan di Bagian III Bab I Pasal I ayat I disebutkan bahwa kode etik profesi pustakawan Indonesia merupakan suatu aturan tertulis yang harus dipatuhi dan dijadikan acuan oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas profesi sebagai seorang pustakawan. Dalam Kamus Kepustakawan Indonesia menyatakan bahwa kode etik pustakawan adalah aturan atau norma yang harus dipatuhi oleh setiap pustakawan untuk senantiasa menjaga martabat, citra, kehormatan dan profesionalisme. (Ismanto, 2020)

Berdasarkan ketetapan IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) pada Pasal 3 membahas mengenai kode etik pustakawan yang menyebutkan ada beberapa sikap dasar, substansi kode etik pustakawan dalam sikap dasar pustakawan, diantaranya:

a. Berupaya dan berusaha untuk melakukan tugas-tugas yang memenuhi harapan pengguna layanan khususnya kebutuhan pemustaka dalam perpustakaan. Pustakawan bertugas untuk melayani pemustaka dengan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, sesuai dengan kode etik pustakawan harus mampu memenuhi keinginan pengguna untuk memberikan layanan yang optimal dan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

b. Berupaya untuk mempertahankan kualitas dan mutu pengetahuan kompetensi yang unggul setinggi mungkin dan berkomitmen untuk selalu mengetahui perkembangan terkini. Pustakawan merupakan seseorang yang sudah memiliki pengetahuan di bidang perpustakaan, dan pengetahuan tersebut harus terus dikembangkan dan ditingkatkan. Untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi dan keahlian tersebut dapat dilakukan dengan terus menerus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan terlebih mengenai pengetahuan kepustakawanan.

c. Berupaya untuk memisahkan sikap pribadi atau pandangan tentang kehidupan pribadi dan tanggung jawab profesional. Pustakawan merupakan seorang yang memiliki kehidupan sebagai makhluk individu dan sosial. Jika dikaitkan dengan profesinya sebagai pustakawan, profesi ini tidak hanya memiliki tanggung jawab terhadap diri sendiri tetapi juga terhadap profesi pustakawan yang dimilikinya.

d. Menjamin bahwa setiap setiap Tindakan yang dilakukan serta pengambilan keputusan didasarkan pada penilaian profesional. Sebagai pengemban profesi, pustakawan memiliki kewajiban untuk bertindak dan bekerja dengan sebaik-baiknya dan sesuai aturan. Setiap pekerjaan atau amanat yang diberikan akan dilakukan atau diselesaikan dengan profesional dan prinsip-prinsip profesionalisme harus dipertimbangkan selama pengambilan keputusan.

e. Bersikap santun dan bijaksana dalam memberikan pelayanan bagi pengguna, baik dalam perkataan maupun perbuatan. Pustakawan merupakan profesi yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat dan selalu berinteraksi. Untuk menjaga martabat dan citra profesinya,

pustakawan harus mampu berinteraksi dengan baik, santun, arif, serta melayani kebutuhan pemustaka.

f. Tidak melakukan penyalahgunaan jabatan dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi. Pustakawan bukanlah profesi profit, pustakawan menerima penghasilan dari jasa profesional yang telah dilakukannya. Artinya, pustakawan tidak boleh melakukan hal-hal negatif yang dapat mengganggu citra profesinya dimata publik, seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Kode Etik Pustakawan Indonesia mewajibkan pustakawan untuk bertindak secara bersih dan jujur serta menghindari semua bentuk penyalahgunaan wewenang demi kepentingan diri sendiri dan kelompok.

Setelah Kode Etik Pustakawan Indonesia dirumuskan, pustakawan sudah memiliki acuan awal untuk meningkatkan dan membangun kemampuan profesional pustakawan Indonesia. Hal ini karena rumusan tersebut harus terinternalisasi dalam hati setiap pustakawan, untuk dihayati dan dipahami sebagai aturan dan pedoman perilaku yang pada akhirnya menjadi pandangan hidup pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. (Haryanto, 2017)

Tujuan rumusan penerapan kode etik profesi adalah untuk mendukung citra profesi, memelihara dan melindungi kesejahteraan pengembannya, serta meningkatkan pelayanan anggota profesi, meningkatkan martabat profesi dan kualitas layanan.

Dalam Bab II Pasal 2 mengenai kode etik profesi pustakawan bertujuan sebagai berikut:

- a. Membentuk dan membina sifat dan karakter pustakawan,
- b. Sebagai sarana aturan sosial yang mengawasi pustakawan dalam bertindak.
- c. Mencegah adanya kesenjangan konflik dan kesalahpahaman komunikasi antara sesama anggota dan anggota lainnya serta dengan masyarakat pengguna.
- d. Mengangkat citra pustakawan serta menumbuhkan kepercayaan public terhadap perpustakaan.

Setiap pustakawan harus menyesuaikan etika atau sifat dengan tujuan dari rumusan kode etik dibuat agar setiap keputusan atau tindakan yang diambil mencerminkan isi dan tujuan kode etik serta dilaksanakan sesuai dengan kode etik. Dorongan dari dalam diri pustakawan untuk memberikan yang terbaik kepada pemustaka tanpa adanya unsur paksaan.

5. Aktualisasi Layanan Beretika Pada Perpustakaan

Untuk mewujudkan etika layanan yang baik menuju layanan prima di perpustakaan, ada 2 faktor yang mempengaruhi sehingga layanan tersebut bisa disebut sebagai layanan yang beretika, diantaranya:

- a. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting demi keberhasilan suatu perpustakaan dalam melaksanakan layanan dan menjalankan fungsi dan tugasnya karena SDM merupakan unsur penggerak perpustakaan. SDM dalam perpustakaan diartikan sebagai orang-orang yang bergerak di bidang pelayanan perpustakaan, yaitu pustakawan sebagai pemenuhan jasa informasi. Pustakawan sebagai sebuah profesi harus dapat melayani pemustaka dengan ketepatan dan relevan, selain itu pustakawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, bersikap sopan, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan informasi pengguna perpustakaan, serta memiliki kompetensi yang baik dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna. Senyum, salam dan sapa tampaknya menjadi slogan yang tepat bagi profesi pustakawandalam melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan layanan terhadap pemustaka. Dari saat pengguna memasuki perpustakaan, mereka harus disambut dengan senyuman dan kemudian disambut dengan pertanyaan tentang informasi yang mereka butuhkan.

Dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan etika, karena merupakan gambaran apakah orang tersebut memiliki sisi negatif yang terkadang berkembang dengan sendirinya karena dipengaruhi oleh lingkungan. Oleh karena itu, dikhawatirkan sisi negatif ini nantinya akan berkembang menjadi persoalan yang tidak etis dalam penyelenggaraan pelayanan di perpustakaan, karena perilaku negatif pada hakekatnya merupakan tanda ketidaksesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan, maka hal tersebut harus diantisipasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna. Jika perilaku negatif ini kita abaikan atau biarkan, dikhawatirkan akan merugikan mutu pelayanan prima yang tertuang dalam SOP perpustakaan.

b. Faktor Sumber Daya Alam (SDA)

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan beretika, faktor yang harus diperhatikan yaitu tersedianya sumber daya alam yang memadai, sumber daya alam yang disebutkan yakni fasilitas yang menunjang layanan terbaik dengan ketepatan dan kecepatan. Dengan fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai, membuat pustakawan akan lebih mudah memberikan pelayanan terbaiknya dan apabila pustakawan merasa mudah pada saat memberikan pelayanan membuat pustakawan akan merasa nyaman saat memberikan layanan yang dibutuhkan pemustaka. Kualitas layanan yang diterapkan secara baik dan beretika berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan pustakawan dan manajemen perpustakaan, oleh karena itu pustakawan sebagai front line terdepan dalam proses pelayanan tidak kehilangan integritas dimata publik. Sebaliknya, apabila staf pustakawan tidak melakukan pelayanan yang baik dan beretika, dapat dipastikan perpustakaan dan sistemnya akan rusak. Untuk melihat berhasil tidaknya pelayanan beretika di perpustakaan dapat dilihat berapa banyak pengunjung yang datang ke perpustakaan karna pada dasarnya etika pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung di perpustakaan.(Saputri, 2018)

Dalam memberikan layanan yang beretika kepada pemustaka, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pustakawan, diantaranya:

a. Penampilan

Penampilan adalah bagaimana keseluruhan cara seseorang dalam berpakaian, berbicara, gerak tubuh, perilaku dan sikap yang bertujuan untuk dapat mengesankan pemustaka. Penampilan pustakawan harus diperhatikan dengan baik dan nyaman bekerja.

b. Sikap dan Perilaku

Ketika berhadapan dengan pengguna, pengguna seringkali memperhatikan sikap dan perilaku pustakawan, terutama sikap dan perilaku ketika ingin membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhann informasi yang mereka perlukan, sehingga pustakawan perlu memberikan informasi informasi yang lengkap dan akurat serta memberikan informasi kepada pengguna secara sabar dan tulus, meskipun informasi ini sangat sering ditanya dan dijelaskan.

c. Cara Berbicara

Percakapan antara pustakawan dengan pemustaka harus jelas, tepat dan tidak kasar atau bertele-tele, dan selalu disertai senyuman. Bukan berbicara tentang hal-hal yang bukan merupakan pokok permasalahannya, dan hindari berbicara buruk tentang pemustaka atau bahkan berbicara kasar, meskipun pemustaka memberikan kontribusi negatif. Yang paling penting adalah tetap bersabar dengan pengguna saat menghadapi berbagai karakter dan masalah yang berbeda.

Etika erat kaitannya dengan perilaku dan kepribadian, kepribadian dan personalitas adalah suatu gabungan antara kualitas, reaksi dan kebiasaan yang terbentuk atas dasar kesadaran pribadi. maka untuk memberikan layanan yang prima pada suatu perpustakaan haruslah mengacu kepada kepribadian yang mengayomi agar pelayanan pada perpustakaan menjadi lembaga yang mendapatkan respon positif dari publik dan pemustaka. Agar pustakawan

memperoleh respon positif dan baik saat melakukan pelayanan beretika, perlu beberapa kiat efektif yang perlu diterapkan. Menurut White dan Beckley dalam Sugiarto (1999) adapun kiat ini diberi akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dalam hal penerapan pelayanan beretika dimana masing-masing huruf mempunyai makna tertentu.

“P - Pleasantness, good manners and a smile are natural assets”

Pustakawan sebagai sebuah profesi yang bekerja pada perpustakaan sebagai pelayanan jasa diharapkan mampu menyenangkan pemustaka melalui sikap yang baik, sopan santun dan selalu tersenyum. Hal tersebut merupakan suatu aset yang berharga bagi penerapan layanan di perpustakaan.

“E - Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them”

Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus memiliki motivasi yang tinggi dari dalam diri untuk senantiasa membantu dan menyukai orang lain, serta berinteraksi dan dengan tulus melayani pemustaka yang memiliki kepentingan merupakan salah satu unsur kepribadian yang menggambarkan citra yang baik. Dengan memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan merupakan kebahagiaan pribadi yang secara otomatis juga mempengaruhi orang lain.

“R - Respect for other people. Courtesy costs nothing”

Dalam pelayanan perpustakaan, menghargai dan menghormati pemustaka secara wajar sangat penting, serta memberikan pelayanan dengan komunikasi dan respon yang sama secara sopan dan ramah akan membuat pemustaka memberikan penghargaan yang sama serta memberikan respon yang positif atas apa yang telah dilakukan pustakawan untuk mereka.

“S - Sense of responsibility is realisation that what one does says is important”

Adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki pustakawan saat melakukan pelayanan merupakan sebuah realisasi, serta kata-kata dan komunikasi terhadap pemustaka merupakan hal yang penting. dan dapat memberikan pengaruh keyakinan terhadap jasa yang disediakan lembaga perpustakaan.

“O - Orderly mind is essential for methodical and accurate work”

Pustakawan harus memiliki jalan pikiran yang realistis dan sesuai kebutuhan pemustaka dan melaksanakan kinerja layanan dengan cara yang pemberian kebutuhan dengan tingkat keakuratan yang tepat.

“N - Neatness indicates pride in self and job”

Penampilan yang rapi menjadi gambaran dan suatu bukti bahwa pustakawan memiliki rasa percaya diri dan bangga terhadap diri sendiri dan profesi serta tugas yang diemban.

“A - Accuracy in everything done is a paramount importance”

Ketelitian dan ketepatan ketika melakukan pekerjaan dan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan karena sangat penting. Seperti keakuratan informasi yang diberikan pada saat memberikan informasi, pemenuhan melalui sikap tersebut akan memberi kepuasan terhadap kebutuhan pemustaka.

“L - Loyalty to both management and colleagues make good teamwork”

Pustakawan sebagai anggota dalam manajemen perpustakaan harus bersikap setia kepada rekan kerja dan lembaga, hal tersebut menjadi sebuah kunci dalam kesuksesan dan keberhasilan kerja sama tim.

“I - Intelligence use of common sense at all times”

Dalam memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan harus berpikir menggunakan akal sehat, hal ini akan mengasah perasaan dan intuisi pustakawan saat berinteraksi dan memahami

terhadap apa yang terlintas dalam pikiran orang lain, sehingga dapat memahami kebutuhan pengguna secara tepat.

“T - Tact saying and doing the right thing at the right time”

Berbicara dan berkomunikasi secara bijaksana dan dilakukan pada saat yang tepat dan benar merupakan suatu ciri kepribadian yang kuat.

“Y - Yearning to be a good Service Clerk and love of the work is essential”

Pustakawan menjadi seseorang yang memiliki motivasi dan keinginan yang kuat yang terbentuk di dalam diri sehingga menjadi seorang petugas yang baik dalam memberikan layanan dan mencintai pekerjaan. (Sugiarto, 1999)

Personalitas atau kepribadian dengan pemberian layanan yang baik dan beretika merupakan martabat dan citra diri yang dituangkan melalui sikap positif seorang pustakawan dengan menjalin hubungan dan interaksi yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas layanan prima di perpustakaan.

Simpulan

Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dilihat dan diukur melalui keberhasilan pelayanannya dalam pemenuhan kebutuhan penggunanya serta dapat memberikan pelayanan dengan kemampuan yang dimiliki pustakawan secara profesional. Peran pustakawan yang profesional senantiasa memiliki etika yang baik tercermin melalui sikap tanggung jawab, kepedulian, responsif, santun dan bijaksana, serta kemampuan komunikasi yang baik. Hal tersebut sangat penting dalam pengelolaan demi tercapainya kualitas layanan yang prima. Pemberian layanan yang baik dan beretika merupakan citra diri dari sikap positif seseorang pustakawan dengan menjalin hubungan dan interaksi yang baik dan dengan pengguna.

Layanan beretika dalam suatu perpustakaan akan meningkatkan superioritas layanan perpustakaan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang menggunakan jasa layanan tersebut. Dan untuk menunjang layanan beretika, maka penerapan Kode Etik Pustakawan sangatlah penting, dimana kode etik tersebut merupakan pedoman bagi pustakawan dalam menjalankan tugasnya secara maksimal, optimal dan profesional menuju peningkatan kualitas layanan yang prima.

Referensi

- Basuki, S. (2010). Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan. Penerbit Universitas Terbuka.
- Haryanto, R. S. S. dan. (2017). Pengembangan Profesionalisme Pustakawan Melalui Pendekatan Etika Moral. *Lentera Pustaka*, 3 No. 2.
- Ismanto. (2020). Pengembangan Kode Etik Pofesi Pustakawan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3 No. 1.
- Ngatini. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1 No. 1.
- Nur'aini dan Laila Hadri Nasution. (2021). Kode Etik Pustakawan sebagai Aturan Profesional bagi Profesi Pustakawan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 9 No. 2.
- Rahma, E. (2018). Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi. Kencana.
- Saputri, Y. (2018). Membudayakan Layanan Beretika Bagi Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Al Maktabah*, 3 No. 1.
- Sugiarto, E. (1999). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, W. (2011). Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan. Ar Ruz Media.

Suwarno, W. (2013). Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan. Ar Ruz Media.

Tronto, 1994. Harmonisasi Perpustakaan, Pustakawan dan Masyarakat. Jakarta: Rineka Cipta.