

**IMPLEMENTASITASI KODE ETIK PUSTAKAWAN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUSTAKAWAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI PROVINSI SULAWESI UTARA**

**Oleh :**

**RISNO MBONUONG**

**Email: [risnombonuong@yahoo.co.id](mailto:risnombonuong@yahoo.co.id)**

*Abstract*

*On The Implementation of Ethic Code for Library-man towards the Enhancement of the Quality Performance Service of a Officials an Library Archives and Document Section in North Sulawesi*

It in clear the library-man of library, Archives and Document section of Nort Sulawesi. Agree that the ethic code of library-man has to be applied for to enhance the quality performance service. How ever, the service is not yet enough according the expectator and needs of the library-man

*Keyword: Library-man, Service and Ethic Code*

## **I. PENDAHULUAN**

Perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi bertugas menyediakan koleksi yang mutakhir dan relevan dengan kebutuhan pemakai serta menyediakan fasilitas, mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan layanan informasi untuk dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Melimpahnya informasi dalam berbagai jenis maupun bentuk media, mengharuskan pustakawan untuk melakukan perubahan terhadap perpustakaan yang peranannya sebagai mediator informasi, fasilitator, dan pendamping pendidik.

Kondisi tersebut merupakan tantangan bagi pustakawan dalam memberikan kontribusi kinerja yang memuaskan sesuai dengan harapan pemustaka. Kinerja merupakan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja yang dilakukan oleh para pustakawan menyangkut juga pelayanan yang diberikan kepada pustakawan pada satu lembaga perpustakaan. Karena keberhasilan dari suatu perpustakaan tidak lepas dari pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Pustakawan dalam memberikan pelayanan, harus menyenangkan serta memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemustaka, maka pustakawan dituntut untuk memberikan kontribusi yang optimal, dalam artian pelayanan pustakawan yang berorientasi pada pemustaka.

Pelayanan pustakawan yang seharusnya mencerminkan kode etik pustakawan yaitu yang pertama adalah harus bersikap sopan, ramah, melayani dengan wajah ceria

dan komunikatif kepada pemustaka; yang kedua adalah pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu bersikap luwes, kemudian berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka; yang ketiga adalah memberikan pelayanan sampai tuntas, kemudian menjamin kerahasiaan informasi yang dicari oleh pemustaka. Kegiatan yang di atas juga merupakan usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas kinerjanya dalam pelayanan pustakawan, sehingga upaya tersebut akan benar-benar terwujud dan pustakawan diharapkan mengimplementasikan kode etik pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Kode etik pustakawan mengatur dan sebagai pedoman kerja bagi pustakawan. Tujuan kode etik pustakawan adalah agar pustakawan profesional dalam memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemustaka.

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara merupakan bagian dari perpustakaan umum, yaitu salah satu perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi, dan kabupaten dan kota. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Tujuan dari perpustakaan umum antara lain untuk: memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan keterampilan dan kesejahteraannya; menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari; membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi; bertindak selaku agen kultural, sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya; memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat. Dalam hal ini tidak lepas dari kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, sehingga perpustakaan ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Tetapi banyak pustakawan yang masih kurang memahami tugas dan profesinya sebagai pustakawan yaitu antara lain berupaya melaksanakan tugas sesuai harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya, bersifat sopan, ramah, dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan. Melihat aspek dan tugas dari pustakawan ini, maka penulis memandang perlu bagi pustakawan yang ada, di badan perpustakaan arsip, dan dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara untuk mengimplementasikan kode etik pustakawan dalam melaksanakan tugas, sehingga meningkatkan kualitas kinerja mereka.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perpustakaan**

Adjat dan kawan-kawan (Soeatminah, 1991:32) dalam Kamus Kecil Perpustakaan memberi definisi perpustakaan adalah lembaga yang menghimpun pustaka dan menyediakan sarana bagi orang untuk memanfaatkan koleksi pustaka tersebut. Rusina Sjahrul Pamuntjak (2000:1) dalam bukunya Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan mengatakan perpustakaan adalah kumpulan buku-buku yang tersedia dan dimaksudkan untuk dibaca, tempat menambah pengetahuan, tempat menambah informasi, tempat menambah keterangan atau tempat mencari hiburan melalui buku-buku bacaan dan lain-

lain. E. Martono (1991:6) dalam bukunya *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan sebagai Pusat Informasi*, mengatakan perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan, memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu, untuk digunakan secara kontinu oleh pemakainya sebagai sumber informasi.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan, perpustakaan adalah institusi pengolah koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

IFLA (*International Federation Library Associations and Institutions*) mengatakan, perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai. (Sulistiyo Basuki, 1993:5).

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan adalah sebuah lembaga atau institusi yang menghimpun, mengolah, menyimpan berbagai koleksi pustaka, yang selanjutnya dapat digunakan serta dapat menambah pengetahuan bagi pemustaka.

### **Perpustakaan Umum**

Perpustakaan adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Perpustakaan umum banyak yang dilaksanakan oleh pemerintah. Yang termasuk perpustakaan umum antara lain adalah: perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi, kabupaten/kota, termasuk perpustakaan keliling; perpustakaan desa/kelurahan; perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga swadaya masyarakat, lembaga-lembaga keagamaan; taman bacaan, rumah baca, pondok baca dan sebagainya, baik yang diselenggarakan oleh masyarakat maupun perorangan.

Tujuan dari perpustakaan umum antara lain untuk: memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan keterampilan dan kesejahteraannya; menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari; membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi; bertindak selaku agen kultural, sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya; memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat. (Hermawan dan Zen, 2010:20-31).

Berbagai jenis layanan yang diberikan perpustakaan umum antara lain:

a) Layanan Pendidikan

Perpustakaan umum menyediakan koleksi dan informasi yang diperlukan masyarakat dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilannya, sehingga kemampuan dan keterampilannya itu dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan kesejahteraan sosialnya. Perpustakaan umum berfungsi sebagai sarana pendidikan informal yang sangat efektif dalam meningkatkan sumber daya manusia.

b) Layanan Informasi

Perpustakaan umum merupakan pusat informasi bagi masyarakat. Melalui perpustakaan umum masyarakat akan mendapat layanan informasi dengan mudah, murah dan cepat, terutama hal-hal yang terkait erat dengan efektivitas masyarakat.

c) Layanan Rekreatif

Perpustakaan umum memberikan layanan yang memungkinkan pengguna perpustakaan menggunakan waktu luangnya untuk berekreasi, baik melalui bahan pustaka tertulis, terekam atau bahan pustaka multi media. (Hermawan dan Zen, 2010:32-33).

## Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut:

“Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

## Etika

Etika berasal dari bahasa asing yaitu *ethic(s)* bahasa Inggris atau *ethica* dalam bahasa Latin, *ethique* dalam bahasa Perancis, *ethikos* dalam bahasa Greek, yang artinya kebiasaan-kebiasaan terutama yang berkaitan dengan tingkah laku atau perilaku manusia. Etika (*ethics*) mempunyai pengertian standar tingkah laku atau perilaku manusia yang baik, yakni tindakan yang tepat, yang harus dilaksanakan oleh manusia sesuai dengan ketentuan moral pada umumnya. Etika merupakan ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dikatakan baik dan mana yang jahat. (Hermawan dan Zen, 2010:75).

Pengertian etika secara etimologi, berasal dari bahasa Yunani adalah “*ethos*”, yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan (*custom*). Etika biasanya berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah dari bahasa Latin, yaitu “*mos*” dan dalam bentuk jamaknya “*mores*”, yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilaan), dan menghindari hal-hal yang buruk. (Rosady Ruslan, 2001:29).

I. R. Poedjawijatna dalam bukunya Etika (1972), yaitu “Etika merupakan cabang dari filsafat. Etika mencari kebenaran dan sebagai filsafat ia mencari keterangan benar yang sedalam-dalamnya. Sebagai tugas tertentu bagi etika, mencari ukuran baik-buruknya bagi tingkah laku manusia. Etika hendak mencari, tindakan manusia manakah yang baik”.

## Kode Etik

Kode etik dari segi asal usul kata (etimologis) terdiri dari dua kata yaitu kode dan etik. Dalam bahasa Inggris terdapat berbagai makna dari kata “*code*” diantaranya: a) tingkah laku, perilaku (*behaviour*) yaitu sejumlah aturan yang mengatakan bagaimana orang berperilaku dalam hidupnya atau dalam situasi tertentu; b) peraturan atau undang-

undang (*rules/laws*), tertulis yang harus diikuti, misalnya "*drees code*" adalah peraturan tentang pakaian yang harus digunakan dalam kondisi atau tempat tertentu, misalnya sekolah, bisnis dan sebagainya. Sedangkan kata etik (*ethic*) dalam bentuk tunggal memiliki makna sebagai suatu gagasan umum atau kepercayaan yang mempengaruhi perilaku dan sikap masyarakat (*people's behaviour and attitudes*). Kata etik (*ethic*) dalam bentuk jamak bermakna sejumlah aturan moral atau prinsip perilaku untuk menentukan mana yang benar dan mana yang salah (*for deciding what is right or wrong*). (Hermawan dan Zen, 2010:80).

Wirawan (dalam Hermawan dan Zen, 2010:82) menyatakan bahwa kode etik adalah sistem norma, nilai-nilai dan aturan profesional yang secara tegas biasanya tertulis menyatakan apa yang benar dan apa yang baik. Kode etik menjadi pedoman apa yang harus dilakukan oleh seseorang profesional dan apa yang harus dihindari.

Shaffer (dalam Hermawan dan Zen, 2010:82) mengatakan bahwa kode etik profesional merupakan pernyataan prinsip ideal dan standar perilaku profesional yang dibuktikan oleh kelompok profesi dan secara sukarela dianut oleh para anggotanya.

Soebakti (dalam Hermawan dan Zen, 2010:82) menyatakan bahwa kode etik suatu profesi ialah berupa norma-norma yang harus diindahkan oleh orang-orang yang menjalankan profesi tersebut.

## **Pustakawan**

Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka", dengan penambahan kata "wan" diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang dengar, dan multi media. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai "*librarian*" yang juga terkait erat dengan kata "*library*", dalam perkembangan selanjutnya, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakekat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengolah informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan dan sebagainya. (Hermawan dan Zen, 2010:45).

Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) pustakawan ialah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya yang berdasarkan pengetahuan kepustakawanan, yang dimilikinya melalui pendidikan (Hermawan dan Zen, 2010:105).

Dalam kamus istilah perpustakaan karangan Lasa, H. S. Librarian-pustakawan, penyaji informasi adalah "tenaga profesional dan fungsional dibidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi". Selanjutnya Azis (dalam Hermawan dan Zen, 2010) mengemukakan bahwa, "pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan".

Dari uraian definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki keahlian sebagai tenaga profesi pada bidang perpustakaan dan informasi.

SK Menpan No. 132 Tahun 2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya, memberi batasan pengertian pustakawan sebagai berikut:

"Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan

kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya". Sejalan Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 1994 dan SK Menpan No. 132 Tahun 2002 maka pustakawan terdiri dari 2 jalur yaitu pustakawan tingkat terampil dan pustakawan tingkat ahli.

Tugas pokok pustakawan adalah sebagai berikut:

- a. Tugas pokok pustakawan tingkat terampil
  - 1) Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi.
  - 2) Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- b. Tugas pokok pustakawan tingkat ahli
  - 1) Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi.
  - 2) Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
  - 3) Pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

### **Kode Etik Pustakawan**

Kode etik pustakawan pertama kali muncul di negara barat dalam sebuah paper di *Prant Institute Library School* tahun 1903. Pada tahun 1922 muncul sebuah proposal kode etik dalam *Annual of the American Academy of Political and Social Science*. Proposal ini terdiri dari 30 bagian, yang dianalisis secara profesional dan ditampilkan oleh Council of American Library Association pada bulan Desember 1929. Pada tahun 1939, kode etik ini ditampilkan secara lengkap di *ALA Bulletin* terdiri dari lima bagian besar, yaitu (a) hubungan pustakawan dengan pemerintah, (b) hubungan pustakawan dengan pemakai, (c) hubungan pustakawan dengan staf di perpustakaannya, (d) hubungan pustakawan dengan profesinya, dan (e) hubungan pustakawan dengan masyarakat. Kemudian direvisi oleh "*Code of Ethics Committee of the ALA*" (Hermawan dan Zen, 2010:96-97).

Kode etik pustakawan di Indonesia lahir setelah melalui berbagai perkembangan selama dua puluh tahun melalui kongres yang diadakan di berbagai kota.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 36 Ayat 1, memberikan batasan pengertian kode etik pustakawan adalah "Norma atau aturan yang harus dipatuhi oleh setiap pustakawan untuk menjaga kehormatan, martabat, citra dan profesionalitas. Anggaran Dasar dan Rumah Tangga (AD/ART) Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) menegaskan bahwa kode etik pustakawan adalah panduan perilaku dan kinerja semua anggota pustakawan Indonesia dalam melaksanakan tugasnya dibidang kepastakawanan (IPI, 2006:43).

Suwarno mengemukakan bahwa "Kode etik pustakawan adalah seperangkat aturan atau norma yang menjadi standar tingkah laku yang berlaku bagi profesi pustakawan dalam rangka melaksanakan kewajiban profesionalnya di dalam kehidupan masyarakat" (Suwarno, 2010:108-109).

Seperti yang kita telah ketahui bahwa kode etik merupakan suatu aturan atau norma-norma tentang perilaku apa yang baik dan apa yang benar yang harus dilakukan bagi anggota profesi pada bidang tertentu. Dan kalau dihubungkan dengan profesi pustakawan maka kode etik pustakawan adalah serangkaian aturan atau norma-norma tentang tingkah laku yang dirumuskan secara tertulis, dan kemudian menjadi sebagian pedoman, dan aturan dalam bekerja secara profesional oleh para pustakawan.

## **Kualitas**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut Crosby, kualitas adalah kesesuaian yang disyaratkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## **Kinerja**

Dalam Kamus Besar Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2004:67).

Kinerja merupakan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan. (Rivai, 2004).

Menurut Kusnadi menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Hariandja mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk meningkatkannya.

Menurut Mulyono pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan pustakawan merupakan motor penggerak untuk keberhasilan suatu perpustakaan tersebut yang kemudian disebut kinerja pustakawan.

## **Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Indonesia, pelayanan adalah merupakan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang/jasa. Menurut Luthans (dalam Adryan Payne, 2000) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Menurut Adryan Payne (2000), mengemukakan pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Menurut Siagian pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses atau usaha dari seseorang atau kelompok dalam memberikan kemudahan dan memenuhi suatu kebutuhan tertentu.

### **Pelayanan Perpustakaan**

Menurut Nasution “perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan, bahan-bahan pustaka yang harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukannya”. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka atau pengguna mengenai informasi bahan-bahan koleksi. Adapun fungsi pelayanan perpustakaan meliputi:

- 1) Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pembaca.
- 2) Memberikan kesempatan kepada pembaca untuk mengadakan penelitian.
- 3) Mempermudahkan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati.
- 4) Menyelenggarakan kegiatan yang membuat pembaca senang datang ke perpustakaan
- 5) Pengadaan bahan-bahan pustaka yang dikehendaki pengguna sesuai dengan kebutuhan informasi.

Tujuan dari pelayanan perpustakaan adalah melayani pembaca untuk memperoleh bahan perpustakaan yang mereka perlukan, agar pengguna mengetahui apa yang ada di perpustakaan maupun kegiatan-kegiatan promosi perpustakaan. Pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kepuasan pengguna merupakan tahap awal dalam keberhasilan suatu perpustakaan.

## **III. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Metode Yang Digunakan**

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif. Menurut Jalaludin Rahmat (2004:24), metode ini memaparkan situasi atau peristiwa yang diteliti dengan menggambarkan dan melukiskan obyek pada saat yang sama berdasarkan fakta-fakta. Metode penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.



#### **IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Perpustakaan yang berhasil tidak lepas dari kinerja yang dihasilkan atau yang diberikan oleh pustakawan. Salah satu bentuk kinerja yang dilakukan pustakawan adalah bentuk pelayanan kepada pengguna perpustakaan atau pemustaka. Karena pelayanan yang baik merupakan tahap awal keberhasilan suatu perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan maka perlu adanya kode etik pustakawan yang menjadi pedoman bagi setiap pustakawan. Karena tujuan kode etik pustakawan adalah agar pustakawan profesional dalam memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemustaka, dan meningkatkan pelayanan kepada pemustaka atau pengguna perpustakaan.

Dalam penelitian ini terungkap bahwa 86,67% pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara setuju jikalau penerapan kode etik pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemustaka akan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan mereka.

Maka kode etik pustakawan sangat penting untuk diimplementasikan guna meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pustakawan di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara.

Tanggapan dari 46,67% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka dan 6,67% menyatakan sangat sesuai. Tetapi 33,33% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara kurang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka, bahkan 13,33% responden menyatakan tidak sesuai. Maka dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara belum semuanya melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka atau pengguna. Yang seharusnya pustakawan harus berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna, dan itu merupakan salah satu bentuk kinerja yang benar-benar penting untuk dilakukan sehingga adanya peningkatan kualitas kinerja.

Mengenai kesopanan dan keramahan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara terhadap pemustaka atau pengguna, dalam hal ini 40% responden menyatakan bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan 30% responden menyatakan cukup sopan dan ramah. Namun ada juga dari responden yang menyatakan sebaliknya, yaitu 20% responden menyatakan kurang sopan dan ramah serta 6,67% menyatakan tidak sopan dan ramah. Jika melihat fakta ini, tergambar bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara dalam hal kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka belum semuanya melaksanakannya. Yang seharusnya kesopanan dan keramahan merupakan sikap dasar dari pustakawan yang sangat penting untuk dijawantahkan ke dalam perilaku seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka atau pengguna.

Kecepatan dan ketepatan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara dalam membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, 53% responden menyatakan cepat dan tepat, tetapi 33,33% responden menyatakan kurang cepat dan tepat, bahkan 13,34% menyatakan lambat. Dalam hal ini pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih

dapat dinyatakan bahwa dalam membantu pemustaka untuk menemukan informasi belum sesuai dengan kewajiban pustakawan kepada masyarakat pengguna yaitu pustakawan harus melakukan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pengguna secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan prosedur pelayanan perpustakaan.

Mengenai keluwesan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan, sebagian besar responden menyatakan cukup luwes yaitu 46,67% dan 16,67% responden menyatakan kurang luwes, serta 6,66% menyatakan tidak luwes. Sedangkan responden yang menyatakan luwes adalah 26,67%. Jika melihat hal ini, dapat dinyatakan bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka atau pengguna belum semuanya pustakawan memberikan pelayanan yang luwes sebagaimana mestinya.

Seringnya pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara dalam membimbing dan memperkenalkan kepada pemustaka untuk menggunakan jasa-jasa layanan yang ada di perpustakaan, 56,67% responden menyatakan kadang-kadang dan 13,33% menyatakan tidak pernah. Sedangkan responden yang menyatakan sering hanya 30%. Dalam hal ini terungkap bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara sangat jarang dan bahkan belum semuanya pustakawan untuk membimbing dan memperkenalkan kepada pemustaka untuk menggunakan jasa-jasa layanan yang ada di perpustakaan.

Mengenai tanggapan pemustaka terhadap kualitas kinerja pelayanan yang dihasilkan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara, dalam hal ini 33,33% responden menyatakan cukup memuaskan akan kualitas kinerja pelayanan pustakawan. Namun 23,34% responden menyatakan kurang memuaskan dan 10% responden menyatakan tidak memuaskan. Jika melihat hal ini dapat dikatakan kualitas kinerja pelayanan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih belum semuanya memuaskan.

Hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antar pustakawans atau sesama rekan sejawat seharusnya sering tercipta sehingga meningkatkan kinerja, dalam hal ini 46,66% responden menyatakan sering tercipta dan 16,67% responden menyatakan sangat sering tercipta. Namun 30% responden menyatakan kadang-kadang dan 6,67% menyatakan tidak pernah tercipta. Jika melihat hal ini dapat dikatakan bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara belum semuanya menciptakan hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antar pustakawan.

Untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan, pustakawan harus sering saling membantu dan memberi petunjuk kepada pustakawan lain untuk meningkatkan kinerja, dalam hal ini 46,66% responden menyatakan sering membantu dan memberi petunjuk kepada pustakawan lain. Tetapi 40% responden menyatakan kadang-kadang dalam membantu dan memberi petunjuk kepada pustakawan lain, bahkan 6,67% responden menyatakan tidak pernah. Untuk itu dapat dinyatakan bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara belum semuanya membantu dan memberi petunjuk kepada pustakawan lain untuk meningkatkan kinerja.

Mengenai seringnya pustakawan memberikan solusi kepada atasan terhadap masalah-masalah yang timbul di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara, dalam hal ini 53,33% responden menyatakan kadang-kadang dalam

memberikan solusi kepada atasan terhadap masalah yang timbul. Sedangkan 46,67% responden menyatakan sering. Jika melihat hal ini dapat dinyatakan bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih jarang untuk memberikan solusi kepada atasan terhadap masalah-masalah yang timbul di perpustakaan.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan deskripsi dari hasil penelitian, maka kesimpulan dan saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

### **Kesimpulan**

- 1) Dari hasil penelitian ini, terungkap bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara setuju bahwa penerapan kode etik pustakawan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pustakawan.
- 2) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih belum semuanya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka atau pengguna, serta pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih jarang dalam membimbing dan memperkenalkan kepada pemustaka untuk menggunakan jasa-jasa layanan yang ada di perpustakaan.
- 3) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesopanan dan tingkat keramahan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara belum semuanya dilaksanakan oleh semua pustakawan. Dan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara belum semuanya pustakawan bersikap luwes terhadap pemustaka atau pengguna dalam memberikan pelayanan.
- 4) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecepatan dan ketepatan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara dalam membantu pemustaka atau pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, belum semuanya pustakawan melaksanakan dengan cepat dan tepat.
- 5) Dari hasil penelitian ini juga terungkap, bahwa menurut responden kualitas kinerja pelayanan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara belum memuaskan.
- 6) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antar pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih sangat jarang tercipta dan bahkan belum semuanya menciptakan hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antar sesama pustakawan. Dan terdapat juga bahwa pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara masih jarang dan belum semuanya pustakawan membantu dan memberi petunjuk kepada pustakawan lain untuk meningkatkan kinerja.

## Saran

- 1) Diharapkan kepada pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara memperhatikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka atau pengguna sesuai dengan kode etik pustakawan guna meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan.
- 2) Pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara diharapkan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan lebih sopan dan ramah sehingga tingkat kenyamanan dan kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan tetap terjaga, sehingga berujung pada peningkatan kualitas kinerja. Serta diharapkan agar pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara untuk dapat bersikap luwes kepada pemustaka sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pemustaka atau pengguna.
- 3) Diharapkan agar pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara untuk memperhatikan mengenai kecepatan dan ketepatan dalam membantu pemustaka atau pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Serta diharapkan agar pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara untuk dapat membimbing dan memperkenalkan kepada pemustaka untuk lebih mengetahui dan menggunakan jasa-jasa layanan yang ada di perpustakaan.
- 4) Diharapkan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara untuk memperhatikan kinerja yang dihasilkan sehingga pemustaka yang dalam dilayani oleh pustakawan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara.
- 5) Diharapkan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Provinsi Sulawesi Utara untuk dapat menciptakan hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik antar pustakawan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulisty, 1993, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Universitas Terbuka, Depdikbud : Jakarta.
- Hermawan, Rachman dan Zufikar Zen, 2010, *Etika Kepustakaan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Sagung Seto : Jakarta.
- Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006, *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia*, Pengurus Pusat Ikatan Pustakawan Indonesia : Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1996, Balai Pustaka : Jakarta.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya : Padalarang.
- Martono E., 1991, *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*, Jakarta.

- Pamuntjak, Rusina S., 2000, ***Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan***, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2000, ***Pemasaran Jasa***, Jakarta.
- Poedjawijatna, I. R., 1972, ***Etika***, Obor : Jakarta.
- Rahmat, Jalaludin, 2004, ***Metode Penelitian Komunikasi***, Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Rivai, Veisla, 2004, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Raja Grafindo : Jakarta.
- Ruslan, Rosady, 2001, ***Etika Kehumasan : Konsep dan Aplikasi***, Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Soeatminah, 1991, ***Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan***, Kanisius : Yogyakarta.
- Suwarno, Wiji, 2010, ***Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan***, Ar-Ruzz : Jakarta.