



## Analisis Sikap Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Kode Etik Pustakawan Di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

Redito Afif<sup>1</sup>, Yuldelas Harmi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, UIN Mahmud Yunus Batusangkar

<sup>2</sup>Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

[reditoafif03@gmail.com](mailto:reditoafif03@gmail.com), [yuldelas@uinmybatisangkar.ac.id](mailto:yuldelas@uinmybatisangkar.ac.id)

### Abstract

*The main problem in this thesis is how the attitude of librarians in serving users is based on the librarian's code of ethics at the Padang Panjang City Public Library. The purpose of this research is to describe the attitude of librarians about Asta Ethics of librarians in providing services to users at the Padang Panjang City Public Library, as well as to describe the perceptions of users of the services provided by librarians at the Padang Panjang City Public Library. Asta ethics are guidelines for librarians to behave and act in accordance with the regulated code of ethics. This type of research is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques start from data reduction, data presentation and drawing conclusions. Guarantee the validity of the data in this study using source triangulation. The results of the study show that the attitude of librarians regarding basic ethics in the Padang Panjang Public Library as a whole, all librarians have understood the meaning of basic ethics in general. Asta ethics is important as a rule that must be obeyed and used as a guide in carrying out duties in a professional manner. Asta librarian ethics are eight codes of ethics for librarians in providing library services to the community. The librarian's code of ethics is a moral requirement that librarians should follow and comply with. The role of asta ethics for librarians in providing services to users is very important. As for the user's perception of the attitude of librarians in providing services, librarians have not fully been able to apply ethical standards, as there are still some librarians who show an unfriendly attitude in serving users, speak in a high tone so as to disturb the peace of the user and the lack of librarians in applying thanks to users , even though this is something that is very easy to say to someone. Then the efforts made by the library for the attitude of librarians who are not well received by users are by evaluating performance and improving the quality of its human resources. Suggestions from researchers for librarians at the Padang Panjang City Public Library are that librarians are expected to increase their understanding of librarian ethics and increase their role according to ethical standards in providing services to users.*

**Keywords:** Asta Librarian Ethics, Librarian Services, Librarian Attitudes

### Abstrak

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka berdasarkan kode etik pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sikap pustakawan tentang Asta Etika pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, serta mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Asta etika adalah pedoman bagi pustakawan untuk berprilaku dan bertindak sesuai dengan kode etik yang di atur. Jenis penelitian ini kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penjaminan keabsahan data pada

penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sikap pustakawan tentang asta etika di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang secara menyeluruh semua pustakawan sudah memahami makna asta etika secara umum. Asta etika tersebut penting adanya sebagai aturan yang harus ditaati dan dijadikan pedoman dalam melaksanakan tugas secara profesional. Asta etika pustakawan merupakan delapan kode etik bagi pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Kode etik pustakawan merupakan tuntutan moral yang seharusnya diikuti dan dipatuhi oleh pustakawan. Peran asta etika bagi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sangat penting. Adapun persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan, pustakawan belum sepenuhnya dapat menerapkan asta etika, seperti masih ada beberapa pustakawan yang menunjukkan sikap tidak ramah dalam melayani pemustaka, berbicara dengan nada tinggi sehingga menganggu ketenangan dari pemustaka dan kurangnya pustakawan dalam menerapkan ucapan terimakasih kepada pemustaka, padahal ini sesuatu yang sangat mudah diucapkan pada seseorang. Lalu upaya yang dilakukan perpustakaan atas sikap pustakawan yang kurang diterima pemustaka adalah dengan cara melakukan evaluasi terhadap kinerja dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Saran dari peneliti untuk pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang adalah pustakawan diharapkan untuk meningkatkan pemahamannya tentang asta etika pustakawan serta meningkatkan perannya sesuai standar asta etika dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Kata Kunci: *Asta Etika Pustakawan, Layanan Pemustaka, Sikap Pustakawan*

## 1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Bab I, Pasal I tentang perpustakaan menjelaskan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan merupakan suatu kelompok pelayanan umum pengguna dari segi pengetahuan dengan menyediakan koleksi untuk pengguna yang berwujud mendidik. Perpustakaan bertujuan untuk menambah wawasan, kemampuan, juga memperdalam pengetahuan dan informasi guna kepentingan pembelajaran, pekerjaan, penelitian dan menjadi sarana bagi kehidupan intelekual bangsa (Rahmah, 2018).

Pelayanan perpustakaan adalah sebuah proses aktivitas teknik yang perlu direncanakan dalam proses penerapannya supaya aktivitas layanan pada perpustakaan mampu bergerak dengan teratur. layanan perpustakaan memberikan informasi, sarana serta prasarana kepada pemustaka, karena dengan adanya pelayanan tersebut pemustaka dapat secara baik menerima informasi yang mereka perlukan dari berbagai sumber (Rahmah, 2018).

Keberadaan pustakawan di perpustakaan memegang peranan yang sangat penting di kalangan masyarakat dengan memberikan pelayanan informasi yang diperlukan. Pustakawan adalah orang yang telah memiliki ilmu di bidang perpustakaan, artinya ia memiliki kompetensi di bidang perpustakaan yang harus senantiasa di tingkatkan dan dikembangkan. Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan keahliannya dapat dilakukan dengan cara selalu mengikuti perkembangan dunia kepustakawan dan tidak berhenti untuk menuntut ilmu terutama dalam bidang kepustakawan. Kewajiban ini dimaksud agar pustakawan dapat melaksanakan tugas dengan

sebaik-baiknya dan mengerti kemajuan bidang profesiannya sehingga dapat dikatakan bahwa pustakawan di Indonesia ini selalu berkembang (Hermawan dan Zen, 2006).

Setiap badan atau instansi pemerintahan pastinya memiliki peraturan masing-masing, begitu juga dengan perpustakaan. Peraturan tersebut dibetuk dan disepakati oleh setiap instansi masing-masing. Pada perpustakaan peraturan yang mengatur anggota atau disebut sebagai pustakawan dinamakan kode etik pustakawan. . Kode etik adalah sistem norma, nilai-nilai dan aturan tertulis yang membedakan antara yang benar dan salah bagi profesional. Kode etik pustakawan ialah tujuan utama pustakawan dalam melaksanakan pekerjaan dimana pustakawan bekerja (Suwarno).

Kode etik bertujuan untuk mengatur ruang profesional untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna dan mencegah sikap tidak profesional. Dengan demikian, kode etik pustakawan bukan hanya sekedar tertulis tetapi harus tergambar dalam sikap dan tingkah laku pelayanan pustakawan (Nur'aini, 2018).

Kode etik pustakawan berperan penting untuk mengatur tingkah laku pustakawan melalui peraturan tertulis dan diharapkan dapat diterapkan dengan benar. Alasan pentingnya memiliki kode etik ialah agar pustakawan dapat bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Ketika pustakawan bekerja sesuai dengan aturan etika yang ditetapkan, pelanggaran tidak lagi terjadi lebih lanjut dan seluruh aktivitas perpustakaan dapat berjalan dengan sempurna.

Pada kongres ikatan pustakawan Indonesia Tahun 2018 di Surabaya Kode Etik Pustakawan diganti namanya menjadi Asta Etika. Asta etika adalah delapan pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh pustakawan, dan ini adalah bentuk asta etika Pustakawan Indonesia yang harus dipatuhi, yaitu : melaksanakan tugas sesuai dengan

harapan pemustaka, meningkatkan kompetensi setinggi-tingginya, membedakan antara pandangan pribadi dan tugas profesi, menjamin tindakan dan keputusannya berdasarkan profesionalisme, menjunjung tinggi hak informasi perseorangan dan menyediakan akses tak terbatas, melindungi hak privasi pemustaka dan tidak bertanggung jawab atas penggunaan informasi, mengakui dan menghormati kekayaan intelektual, dan menjalin kerjasama dan menghargai teman sejawat (IPI, 2018).

Asta Etika Pustakawan Indonesia sebagai kode etik pustakawan harus dipahami dan dijalankan oleh setiap Pustakawan Indonesia. Asta Etika Pustakawan ini sebagai pedoman bagi Pustakawan di Indonesia untuk berprilaku dan bertindak sesuai dengan kode etik yang telah diatur. Ikatan pustakawan Indonesia sebagai rumah besarnya pustakawan hendaknya mampu melakukan serangkaian sosialisasi, pengontrolan dan evaluasi atas pelaksanaan Asta Etika Pustakawan.

Studi kasus pendahuluan yang telah peneliti lakukan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan ketika melakukan observasi awal bersama Pustakawan dan Pemustaka tentang layanan yang diterapkan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Maka di dapatkan informasi bahwa pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang dalam keadaan baik. Namun, banyak pemustaka yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Seperti saat pemustaka sedang memanfaatkan koleksi, pustakawan asik berbicara sesama pustakawan dengan nada keras sehingga menganggu ketenangan pemustaka saat membaca buku di perpustakaan.

Pada pengamatan awal peneliti lakukan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang mengenai sikap pustakawan berdasarkan kode etik pustakawan. Diketahui bahwa pustakawan di Perpustakaan Umum Padang Panjang pada umumnya sudah ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Namun, tidak semua pustakawan menerapkan sikap dasar pustakawan di pelayanan informasi. Seperti yang dikatakan oleh beberapa orang pemustaka saat wawancara di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, ada beberapa pustakawan di bagian pelayanan umum yang masih belum menerapkan Kode Etik pustakawan., seperti cara bertutur kata yang kurang sopan kepada pemustaka, menampakkan wajah tidak ramah sehingga pemustaka banyak mengeluh akan pelayanan perpustakaan. Artinya, kode etik pustakawan masih belum terlaksana secara maksimal dan belum dijadikan acuan bagi pustakawan dalam melayani pemustaka dapat bekerja secara profesional dalam melaksanakan kewajiban pustakawan untuk meningkatkan kualitas kinerja pustakawan. (IPI, 2018).

Alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui secara mendalam tentang penerapan kode etik pustakawan dalam memberikan pelayanan pada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Sedangkan alasan peneliti memilih Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang sebagai lokasi penelitian karena berada di tempat yang strategis yang di kelilingi sekolah-sekolah, serta mudah di jangkau oleh masyarakat umum. Selain itu, peneliti juga ingin lebih mengenal dan mempelajari tentang keadaan yang terjadi di lingkungan perpustakaan, bagaimana seorang pustakawan dalam berprilaku serta apakah sudah menerapkan kode etik pustakawan dalam memberikan layanan pada pemustaka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti berusaha melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Sikap Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang”. Penelitian ini sangat penting dilakukan karena sikap pustakawan dalam melayani pemustaka sesuai dengan kode etik sangat penting diterapkan guna memberikan kepuasan akan layanan yang ada di perpustakaan.

Kinerja Pustakawan dalam memberikan jasa layanan informasi, Layanan informasi merupakan bagian yang terkait langsung dengan pengguna. Bagus atau tidaknya sebuah perpustakaan itu erat kaitannya bagaimana layanan diberikan kepada pengguna. bersama Kualitas layanan perpustakaan dapat mendorong penggunanya menggunakan layanan perpustakaan. Salah satu faktor penentu perpustakaan sumber daya manusia yang bekerja di perpustakaan yaitu seorang pustakawan Tentukan kinerja layanan yang ditawarkan pustakawan dalam melaksanakan tugasnya perlu melakukan analisis kinerja seorang pustakawan karena menunjukkan seberapa maju seseorang berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi (Wahyuni, 2022).

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti obyek alamiah. Peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada generalisasi (Sugiyono, 2014). Sedangkan pendekatan yang penulis lakukan adalah pendekatan deskriptif, karena pendekatan deskriptif bertujuan untuk mengetahui situasi dan kejadian serta mendapatkan data dan fakta terhadap persoalan yang sebenarnya. Menurut

(Sugiyono, 2013) pendekatan deskriptif adalah suatu metode yang memiliki masalah deskriptif, yaitu rumusan masalah yang mengarahkan peneliti untuk mengungkapkan atau mengenali situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Jadi, dalam penelitian ini penulis ingin mendeskripsikan bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka berdasarkan kode etik pustakawan di perpustakaan umum kota padang panjang.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ialah sumber data primer yang didapat dari wawancara dengan Pustakawan dan Pemustaka Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, selain itu juga menggunakan sumber data sekunder yang didapat dari dokumen pendukung data primer seperti buku, dokumentasi berupa gambar yang didapat di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang. Setalah data dikumpulkan maka langkah selanjutnya analisis data yang menggunakan reduksi data, menyajikan serta mengklasifikasi data-data tersebut sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Data yang diolah, selanjutnya melakukan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi. Menurut (Sugiyono, 2018) terdapat tiga macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber, data dan teknik Penulis menggunakan triangulasi sumber dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara dengan Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Umum kota Padang Panjang, yang mana nantinya hasil wawancara dari informan yang satu dibandingkan dengan informan lainnya

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang, didirikan pada bulan Januari tahun 2008 yang bernaung di bawah Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Padang Panjang. Sejak berdiri sendiri, Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang mulai dibuka untuk masyarakat umum. Tujuan terbantunya perpustakaan adalah untuk Meningkatkan budaya baca untuk mewujudkan masyarakat literasi, Pengembangan SDM Perpustakaan yang professional dan kompeten, Mewujudkan masterplan wisata literasi, Menjadikan perpustakaan daerah sebagai tempat berkegiatan masyarakat.

#### **1. Persepsi pustakawan tentang asta etika pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang**

- a. Sikap pustakawan tentang asta etika

Sikap dapat diartikan sebagai suatu proses yang dialami seseorang untuk mengorganisasikan dan menafsirkan dari kesan inderanya sehingga memberikan makna terhadap lingkungan. Pada dasarnya persepsi ialah suatu proses kognitif yang dialami oleh individu ketika berusaha untuk memahami informasi (Widya dan Suwarno, 2013).

Berdasarkan teori diatas dan didukung data yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara bahwa semua pustakawan di dinas perpustakaan dan karsipan kota padang panjang memahami makna asta etika sebagai pedoman yang berisikan kewajiban pustakawan yang harus ditaati dalam menjalankan tugas. Dan asta etika diketahui melalui AD/ART yang dirumuskan oleh ikatan pustakawan Indonesia 2018.

Menurut peneliti dalam memahami asta etika pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Padang Panjang mejadikan asta etika sebagai dasar dan acuan dalam bertugas. Salah satunya asta etika diterapkan sebagai bentuk pelayanan oleh pustakawan kepada pemustaka di perpustakaan.

- b. Sikap sebagai seorang pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

Pelayanan dapat diartikan adalah suatu tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pengguna(Kasmir, 2017).

Adapun cara melayani pemustaka dengan sikap menghargai, yaitu :

1. Setiap pemustaka harus dilayani sebaik-baiknya
2. Tidak membedakan pelayanan yang diberikan, baik dari segi usia, gender dan lain sebagainya.
3. Menghargai dengan bersikap ramah, sopan dan santun.
4. Mendengarkan dan membantu memenuhi setiap apa yang dibutuhkan pemustaka

Dapat peneliti simpulkan bahwa sikap pustakawan adalah bentuk reaksi yang dilakukan pustakawan terhadap pemustaka dengan memberikan pelayanan yang baik guna memberi kepuasan.

Dari hasil wawancara dan data yang peneliti simpulkan, pustakawan di dinas perpustakaan dan karsipan kota padang panjang menjelaskan bagaimana bersikap dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna. Pustakawan sudah memberikan

- sikap yang baik dan benar kepada pemustaka.
- c. Cara pustakawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pemustaka



**Gambar 1.**  
**Pustakawan Memberikan Pelayanan yang Tepat**

Menurut Lasa Hs (1994 : 122), pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi.

Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa pustakawan harus sigap dan tanggap saat pemustaka datang ke perpustakaan. Menanyakan dan membantu apa yang pemustaka butuhkan. Lalu Perpustakaan melakukan pengadaan koleksi untuk perkembangan perpustakaan. Sehingga pemustaka merasa puas akan pelayanan yang diberikan perpustakaan.

Dari hasil wawancara dengan pustakawan, peneliti menyimpulkan bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dengan melakukan pengadaan koleksi dan bertanya langsung kepada pemustaka yang datang tentang yang mereka butuhkan.

- d. Pustakawan harus meningkatkan kompetensi setinggi-tingginya sesuai perkembangan zaman untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

Pustakawan adalah orang yang ahli di bidang perpustakaan. Artinya, pustakawan memiliki kompetensi dibidang perpustakaan yang harus ditingkatkan dan dikembangkan. Untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, dapat dilakukan dengan

mengikuti perkembangan zaman kepustakawan untuk menambah wawasan yang *up to date* (Suwarno, 2015).

Seorang pustakawan dalam menjalankan sebuah profesi harus memberikan kinerja yang maksimal untuk mempertahankan keunggulan perpustakaan. Dalam mempertahankan keunggulan kompetensi, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang yang didukung dari hasil wawancara informan yaitu, pustakawan harus memiliki sikap *fleksibel* yaitu harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan IPTEK saat ini. Salah satu cara yang dilakukan pustakawan adalah dengan menambah ilmu pengetahuan sesuai perkembangan zaman saat ini, mengikuti kegiatan pelatihan atau seminar yang berkaitan dengan perpustakaan.

Menurut peneliti pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang dapat meningkatkan kompetensi lagi dengan mengikuti pelatihan yang diadakan perpustakaan nasional agar dapat di aplikasikan di tempat bekerja. Sehingga jika sewaktu-waktu ada pemustaka yang bertanya terkait pengetahuan di perpustakaan, pustakawan tidak bingung untuk menjawabnya.

- e. Pustakawan tidak membeda-bedakan layanan yang diberikan kepada pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu, menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pustakawan harus memiliki prinsip bahwa kepuasan masyarakat pengguna adalah selalu menjadi yang utama. Dalam melayani pengguna jangan memberikan pelayanan yang berbeda baik dari derajat seseorang maupun kebutuhan seseorang. Jika dalam memberikan pelayanan pustakawan tidak adil, pelayanan semacam ini akan merugikan perpustakaan dan pustakawan kelihatan tidak professional.

Berdasarkan teori ini dan di dukung data peneliti dapatkan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang sudah memberikan pelayanan secara maksimal, dengan tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada seluruh pengguna jasa informasi perpustakaan. Pustakawan melayani setiap pemustaka secara adil sampai tuntas guna memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

- f. Pustakawan menjamin tindakannya

berdasarkan prinsip profesionalisme, bukan kepentingan pribadi atau golongan

Sikap dasar pustakawan sangat penting untuk diperhatikan agar pemustaka yang datang ke perpustakaan dapat dilayani dengan baik (Suwarno, 2015). Kewajiban ini mengisyaratkan bahwa seseorang pustakawan harus bersikap professional dalam melaksanakan tugasnya. Maksudnya, seorang pustakawan harus dapat memisahkan kepentingan pribadi dan profesi.

Hal ini didukung dari hasil wawancara dari informan bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang akan selalu berusaha memaksimalkan dalam menjalankan tugasnya secara professional. Pustakawan harus mampu menanamkan sikap mawas diri dan menempatkan sesuatu pada tempatnya. Seperti, pustakawan harus mengerti kapan harus serius dan bagaimana seharusnya bersikap professional yang berpedoman pada Asta etika pustakawan yang di resmikan ikatan pustakawan Indonesia tahun 2018.

- g. Pustakawan menjunjung tinggi hak seseorang dan menyediakan akses tak terbatas kepada pengguna dalam memperoleh informasi

Menurut Suwarno (2015) dalam sikap dasar pustakawan hak perorangan atas informasi merupakan hak seorang pemustaka dalam mendapatkan informasi di perpustakaan dan tugas pustakawan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka berdasarkan prinsip pelayanan prima. Maksudnya, pemustaka adalah orang yang harus dilayani dengan baik tanpa harus membedakan status atau jabatan dalam mengakses informasi di perpustakaan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan kepada pemustaka menunjukkan keprofesionalan pustakawan dalam bekerja.

Berdasarkan teori dan data yang peneliti dapatkan dilapangan bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang sudah menerapkan asta etika pustakawan mengenai hak perorangan atas informasi. Dengan pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal, tanpa membedakan pandangan dari golongan manapun.

- h. Pustakawan ikut membantu menemukan informasi apa yang dibutuhkan pemustaka dan juga melindungi hak privasi pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapan nya

terhadap perpustakaan. Dan dalam Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 mengatakan perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara professional guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Lalu menurut suwarno (2015) dalam sikap dasar pustakawan mengenai hak privasi pemustaka ialah pustakawan dituntut untuk selalu menjaga dan melindungi kerahasiaan atas informasi yang dicari. Maka dari itu, pustakawan harus menyembunyikan dan tidak memberitahukan informasi yang bersifat rahasia mengenai data yang berhubungan dengan pemustaka.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang akan selalu memberikan pelayanan dengan maksimal. Membantu pemustaka secara tuntas dan menjaga privasi tentang informasi pribadi dari pemustaka.

- i. Pustakawan saling bekerjasama dalam menjalankan tugas profesinya

Menurut (tri andini, 2023) pustakawan harus melakukan kerjasama dengan pustakawan lain dalam upaya mengembangkan kompetensi dan keterampilan professional baik secara perorangan maupun sebagai kelompok. Pustakawan juga harus memelihara dan memupuk hubungan kerjasama yang baik antar sesama pustakawan agar dalam melaksanakan tugas yang diberikan terlaksana dengan baik. Dalam menjalankan profesi sebagai pustakawan dengan rekan sesama pustakawan lainnya harus dapat menjaga nama baik diluar maupun didalam kedinasan. Jika tidak maka dapat merusak kerjasama antar pustakawan sehingga akan membuat citra perpustakaan tersebut menjadi tidak baik atau buruk.

Jadi dapat disimpulkan sesuai teori dan data yang didapatkan saat wawancara bahwa pustakawan di dinas perpustakaan dan karsipan kota padang panjang sudah saling bekerjasama dalam menjalankan tugas nya dan satu tujuan dalam tugas profesinya, terutama bidang layanan.

## **2. Persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang**

Layanan dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Layanan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap baik buruknya kinerja perpustakaan ditentukan oleh baik buruknya layanan yang diberikan kepada pengguna. Layanan pemustaka merupakan kegiatan yang langsung langsung mempertemukan pemustaka dengan staf perpustakaan sehingga penilaian akan langsung diberikan oleh pemustaka terhadap kinerja pustakawan.(Erma, 2016).



**Gambar 2.**  
**Layanan Kepada Pemustaka**

Menurut peneliti pustakawan dalam memberikan pelayanan harus secara professional, karena bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan sebagai seorang pustakawan akan berpengaruh terhadap kemajuan perpustakaan. Maka dari itu pustakawan harus dapat memahami dan menerapkan Asta etika dalam menjalankan profesiinya.

Sikap pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Padang Panjang dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan, sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan, khususnya layanan umum masih banyak menuai kritikan ataupun keluhan dari pemustaka. Sehingga pemustaka merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan perpustakaan.

- a. Pustakawan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat

Pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya

(Perpusnas, 2002: 1). Sebagai seorang pustakawan yang kompeten dalam bidang nya, harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Agar tingkat kenyamanan pengguna dalam menikmati layanan informasi terpenuhi. Dengan demikian perpustakaan akan banyak diminati masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan sesuai teori dan data yang didapatkan saat wawancara bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Padang Panjang perlu meningkatkan kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, bernilai, relevan dan tepat waktu. Sampai saat ini masih banyak terdengar keluhan sulitnya mendapatkan informasi yang tepat, akurat, relevan, murah dan cepat. Hampir seluruh pengguna menginginkan informasi yang dibutuhkannya dapat diperoleh dengan cepat, tepat, akurat dan efisien, baik dari segi waktu dan biaya. Tingkat kenyamanan pengguna dalam menikmati layanan informasi juga masih belum terpenuhi. Semuanya ini merupakan tantangan yang perlu segera dipikirkan dan disiasati dalam etos kerja dan kinerja pustakawan ke arah yang lebih proaktif dan inovatif.

- b. Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan pemustaka

Menurut (Suwarno, 2015) tugas pustakawan ialah melayani pemustaka dengan baik. Maka, dalam asta etika pustakawan dituntut untuk dapat menyerap aspirasi masyarakat pengguna. Kemudian dapat diterapkan dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan pemustakanya.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Padang Panjang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu cara dengan memberikan rasa nyaman kepada pemustaka, seperti menyapa pemustaka yang datang ke perpustakaan, ramah dalam melayani dengan diiringi senyuman saat memberikan pelayanan dan membantu apa yang dibutuhkan pemustaka. Selain itu, pustakawan juga menyediakan kotak saran bagi pemustaka untuk menyampaikan kritikan maupun saran mengenai layanan yang diberikan dan menyebarluaskan kuesioner sebagai wadah penampung aspirasi pengguna dan kebutuhan pengguna untuk dijadikan evaluasi bagi pustakawan dalam meningkatkan layanan.

Menurut peneliti pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Padang Panjang belum sepenuhnya berhasil dalam melaksanakan tugasnya secara baik. Masih ada pemustaka yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pemustaka, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Padang Panjang masih belum mampu memaksimalkan dalam memberikan

pelayanan yang cepat dan akurat. Karena masih ada pustakawan yang acuh tak acuh terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

- c. Pemustaka merasa terbantu akan kompetensi yang dimiliki pustakawan

Menurut (Suwarno, 2015) Pustakawan adalah orang yang ahli di bidang perpustakaan. Artinya, pustakawan memiliki kompetensi di bidang perpustakaan yang harus ditingkatkan dan dikembangkan. Untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, dapat dilakukan dengan mengikuti 73 perkembangan dunia kepustakawan untuk menambah wawasan yang *up to date*. Seorang pustakawan dalam menjalankan suatu profesi harus memberikan kinerja yang baik untuk mempertahankan keunggulan perpustakaan. Dalam mempertahankan keunggulan kompetensi, pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tanah Datar yang didukung dari hasil wawancara informan yaitu, pustakawan harus memiliki sikap fleksibel yaitu harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan IPTEK saat ini. Salah satu cara yang dilakukan pustakawan adalah dengan menambah ilmu pengetahuan sesuai dengan perkembangan saat ini seperti, mengikuti kegiatan pelatihan atau seminar yang berhubungan dengan perpustakaan.

Menurut peneliti pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang dapat meningkatkan kompetensinya lagi dengan lebih sering mengikuti pelatihan, seminar yang diadakan oleh Perpusnas agar dapat di aplikasikan di tempat kerja. Karena skil dan keterampilan yang dimiliki pustakawan masih belum bisa memberi kepuasan yang maksimal kepada seluruh pengguna jasa informasi perpustakaan.

- d. Pemustaka tidak merasa dibedakan akan pelayanan yang diberikan pustakawan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, menurut (Moenir, 2006, 16-17) pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain secara langsung.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pengguna dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan, sehingga pelayanan tersebut memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan hubungannya dalam menciptakan nilai-nilai positif bagi penggunanya. Dan dengan tidak membeda-bedakan layanan yang diberikan kepada pemustaka diharapkan memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri terhadap pemustaka.

Dapat disimpulkan berdasarkan teori dan hasil wawancara pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang tidak mebedakan layanan yang diberikan kepada pemustaka

dan juga bekerja secara adil dalam bersikap kepada setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan.

- e. Pemustaka mendapatkan hak akses tak terbatas dalam memenuhi kebutuhan informasi



**Gambar 3.  
Pemustaka Mendapatkan Hak Akses Tak Terbatas**

Menurut (laila, 2021) pustakawan yang ideal memiliki sikap yang “Committed to learning”, yaitu berusaha mencari pengetahuan secara terus-menerus, menyeimbangkan segala informasi yang terkumpul, dan menyelaraskan setiap tindakan.

Seperti halnya memberikan informasi tersebut kepada setiap pemustaka tanpa batas dalam artian positif dan keinovatifan seorang pustakawan sangat diperlukan guna meningkatkan kemajuan sebuah perpustakaan yang selalu melayani pemustaka dengan baik. Dapat disimpulkan dari teori dan hasil wawancara bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang memberikan pelayanan yang cukup baik, memberikan hak akses untuk mempermudah pengguna nya menemukan informasi yang dibutuhkan sehingga pemustaka merasa puas saat berkunjung ke perpustakaan.

- f. Pustakawan mampu menyediakan dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

Sutarno (2005, 112) mengemukakan layanan yang efektif adalah yang dapat menyediakan dan memenuhi keinginan pengguna dalam hal :

1. Penyediaan informasi yang sesuai dengan keinginan pemustaka.
2. Waktu yang tepat, leluasa, memadai dan tidak terlalu mengikat, termasuk sore dan malam untuk kesempatan kelompok masyarakat.

3. Kebebasan tatacara dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tertib, kondusif dan simpatik.
4. Suasana yang menyenangkan, aman, tentram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan.
5. Menimbulkan kesan yang baik, memuaskan sehingga orang lain ingin kembali.
6. Sikap dan prilaku pustakawan yang penuh perhatian, ramah, sopan dan santun.
7. Tata tertib yang sederhana, mudah dipatuhi, dipahami dan dilaksanakan. Berorientasi kepada pemustaka.

Dapat peneliti simpulkan pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Padang Panjang masih belum mampu memenuhi setiap kebutuhan yang dicari oleh pemustaka. Masih banyak pemustaka yang kurang puas akan kebutuhan informasinya yang belum terpenuhi karena kehabisan koleksi atau letak koleksi yang kadang tidak beraturan di perpustakaan.

### 3. Kendala dan upaya perpustakaan mengatasi sikap yang kurang diterima pemustaka dalam bidang layanan di perpustakaan Umum Kota Padang Panjang

Sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan yang biasa-biasa saja dari seseorang terhadap sesuatu(Sarwono, 2010). Peneliti menyimpulkan bahwa sikap adalah suatu prilaku yang menggambarkan perasaan, keinginan dan tingkah laku seseorang dalam melaksanakan kegiatannya yang bersifat positif atau negative dar seseorang terhadap sesuatu. Upaya perpustakaan dan pustakawan dalam mengatasi sikap yang kurang diterima tersebut dapat dengan cara mendengarkan saran dari pemustaka, menjadikan saran tersebut pedoman untuk kedepannya bersikap lebih baik dan maksimal dalam melayani pemustaka.

Menurut Wahyu Baskoro (2005: 902) Upaya adalah usaha atau syarat untuk menyampaikan sesuatu, maksud dan tujuan yang diinginkan. Maka dari penjelasan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa upaya adalah suatu tindakan untuk menyelesaikan masalah agar bisa mencapai suatu tujuan.

Ada beberapa faktor dan upaya perpustakaan dalam mengatasi sikap yang kurang diterima pemustaka, di antara lain :

- a. Menyediakan kotak saran sebagai tempat masyarakat memberikan nilai tentang apa yang mereka rasakan pada perpustakaan
- b. Melakukan sosialisasi langsung pada masyarakat untuk perkembangan perpustakaan menjadi lebih baik
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas

- sumber daya manusia
- d. Melakukan pengembangan koleksi yang ada pada perpustakaan

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penulisan dan analisis sikap pustakawan dalam melayani pemustaka berdasarkan kode etik pustakawan di perpustakaan umum kota padang panjang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sikap pustakawan mengenai asta etika di perpustakaan umum kota padang panjang sudah memahami asta etika secara umum. Pustakawan tau akan pentingnya penerapan kode etik pustakawan dalam memberikan layanan, pustakawan juga tau akan sanksi yang didapatkan jika melanggar etik pustakawan. Dikarenakan asta etika atau kode etik pustakawan penting adanya sebagai aturan yang harus ditaati dan dijadikan pedoman dalam melaksanakan tugas secara profesional.
2. Persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan pustakawan di perpustakaan umum kota padang panjang pustakawan belum sepenuhnya dapat menerapkan asta etika, seperti ada pemustaka yang masih menunjukkan sikap tidak ramah dalam melayani pemustaka, berbicara dengan nada tinggi dengan sesama pustakawan sehingga menganggu ketenangan saat pemustaka memanfaatkankoleksi, dan kurangnya pustakawan dalam bertegur sapa, senyum dan mengucapkan terimakasih kepada pemustaka. Padahal itu satu hal yang sangat gampang untuk dilakukan.
3. Upaya yang dilakukan pustakawan atas sikap yang kurang diterima pemustaka dalam bidang layanan di perpustakaan umum kota padang panjang adalah dengan cara melakukan evaluasi terhadap kinerja dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya guna memberikan kepuasan kedepannya terhadap layanan yang diberikan.

### Daftar Rujukan

- [1] Rahmah, Elva. (2018). Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi. In *Prenadamedia Group* (Issue 1).
- [2] Hermawan, R., & Zem, Z. (2006). *Etika Kepustakawan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Sagung Seto.
- [3] Suwarno, W. (2015). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Ar-Ruzz Media
- [4] Nur'aini. (2018). Etika Pustakawan Dengan Organisasi Profesi Pada Kantor Perpustakaan

- Daerah Kabupaten Sleman. *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi).*
- [5] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
  - [6] Ikatan Pustakawan Indonesia. 2019. *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Kode Etik Pustakawan*. Jakarta : Ikatan Pustakawan Indonesia.
  - [7] Undang-undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
  - [8] Rahmah, E. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*. Kencana.
  - [9] Andini, T. T. (2023). Implementasi Kode Etik Pustakawan Berdasarkan Standar IPI.
  - [10] Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
  - [11] Kasmir 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
  - [12] Lasa HS. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: Sirkulasi, Referensi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
  - [13] Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Pembinaan Tenaga Fungsional*. Pustakawan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2002.
  - [14] Sutarno NS, 2005. Tanggung Jawab Perpustakaan dalam mengembangkan masyarakat informasi, Jakarta : Pantai Rei.
  - [15] Baskoro, Wahyu. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Setia Kawan.
  - [16] Wahyuni, S. (2022). Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. <http://dx.doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.2> 21-231