

MEMBUDAYAKAN LAYANAN BERETIKA BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Yuliana Saputri

Pustakawan Ahli pada Perpustakaan IAIN Bengkulu
Email: yulianwar14@gmail.com

Abstrak :

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang berfungsi sebagai pusat sumber belajar dalam rangka mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi, sudah selayaknya memberikan pelayanan yang maksimal bagi pemustaka sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dengan harapan pemustaka tertarik untuk datang ke perpustakaan. Layanan yang diharapkan pemustaka adalah layanan yang beretika.

Kata Kunci : *Perpustakaan, Layanan, Etika*

Abstract:

College libraries as an integral part of educational activities, research and community service that serves as a resource center for learning in order to achieve the goals of education based in higher education, should provide maximum service for users in accordance with existing service standards, with the hope that visitors are interested in come to the library. The service expected by users is ethical service.

Keywords: *Library, Service, Ethics*

Pendahuluan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 1 angka 10 mengamanatkan bahwa, yang dimaksud dengan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.¹

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga yang ikut berperan aktif dalam terlaksananya kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi, sudah sepatutnya memberikan pelayanan yang maksimal bagi pemustaka sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dengan harapan pemustaka menjadi tertarik untuk datang ke perpustakaan serta betah berlama lama berada di perpustakaan, entah itu untuk mencari informasi yang dibutuhkan maupun sekedar untuk melepas lelah dan bersantai di perpustakaan, karena memang telah di sebutkan dalam Undang Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa salah satu fungsi perpustakaan adalah sebagai tempat rekreasi bagi pemustaka, Prof Sulistyio Basuki juga menyatakan Bahwa Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada per-

guruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya, sehingga bisa juga dikatakan bahwa keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi menjadi penunjang dalam terlaksananya kegiatan tri darmperguruan tinggi.²

Untuk membuat pemustaka tertarik datang ke perpustakaan serta betah berlama lama di perpustakaan tentunya bukan halmudah, ada beberapa hal yang perlu di perhatikan, karenanyasetiap penyelenggara dan atau pengelola perpustakaan perguruan tinggi wajib berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, berikut cakupan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Kepala Perpustakaan Nasional Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi :

a. Standar Koleksi Perpustakaan

Koleksi yang ada di sebuah perpustakaan menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka yang ingin berkunjung, jika koleksi lengkap pasti pengunjung akan banyak namun sebaliknya jika koleksi tidak lengkap dan pemustaka merasa tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan maka perpustakaan akan tetap menjadi tempat yang sepi dari pengunjung.

¹Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

²Basuki Sulistyio, Basuki.1998.Pengantar Ilmu Perpustakaan.Jakarta : Gramedia. hlm. 33

b. Standar Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Perpustakaan sudah selayaknya menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap bagi pemustaka yang berkunjung, ini perlu diperhatikan demi kenyamanan pengunjung dengan harapan pengunjung dalam hal ini pemustaka akan betah tinggal berlama lama di perpustakaan, beberapa diantaranya adalah ruangan yang sejuk yang dilengkapi pendingin ruangan di setiap sudutnya beserta buku buku yang bersifat hiburan tentunya, toilet, mushola bahkan kalau bisa menyediakan kantin, jika sewaktu waktu pemustaka merasa lapar mereka tidak kesulitan mencari kantin, dilihat dari sisi efisiensi pun keberadaan sebuah kantin di perpustakaan akan menjadi lebih efektif jika mengingat banyak pemustaka yang memiliki sedikit waktu dalam menyelesaikan tugas tugas mereka. Terlepas dari itu semua tentu masih banyak lagi sarana dan prasarana yang dibutuhkan sebuah perpustakaan dengan tujuan agar pemustaka betah berlama lama di perpustakaan.

c. Standar Pelayanan Perpustakaan

Dalam hal pelayanan hendaknya pustakawan senantiasa memberikan pelayanan yang prima bagi setiap pengunjungnya. Tidak ada salahnya jika pustakawan senantiasa menyelipkan kata maaf, tolong dan terima kasih pada saat berkomunikasi dengan pemustaka.

d. Standar Tenaga Perpustakaan

Diharapkan seluruh tenaga perpustakaan memiliki sertifikat keahlian dalam melakukan kegiatan pengelolaan perpustakaan termasuk di dalamnya mengenai pelayanan terhadap pemustaka, tentunya dengan harapan perpustakaan akan dikelola oleh tenaga tenaga yang profesional dibidang kepustakawanan.

e. Standar Penyelenggara Perpustakaan**f. Standar Pengelolaan Perpustakaan**

Memberikan pelayanan yang maksimal dan prima sudah pasti akan melahirkan layanan yang beretika, bukanlah hal mudah memang. Di perpustakaan pengunjung akan dilayani oleh petugas perpustakaan yang disebut pustakawan, idealnya 1 pustakawan bisa melayani 500 mahasiswa dibantu tenaga staf 1 juga tentunya, Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya disebutkan bahwa : jabatan Fungsional pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan, selain itu juga disebutkan bahwa Pelayanan Perpustakaan adalah kegiatan memberikan bimbingan dan jasa perpustakaan

dan informasi kepada pemustaka yang meliputi pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka, dari

penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan sudah sepatutnya memiliki keterampilan khusus dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sehingga pandangan segelintir orang yang menganggap perpustakaan sebagai tempat buangan bagi pegawai yang malas akan berubah.

Saat ini petugas perpustakaan atau pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi, rata-rata telah memiliki pendidikan keahlian setingkat Diploma 3 (D3), S1 (Strata 1), S2 (Strata 2), bahkan ada yang sedang menyelesaikan pendidikan S3 (Doktor), kita pun tahu bahwa untuk menjadi pustakawan itu ada ilmunya, ada sekolahnya dan bukan semata-mata keterampilan seperti menjahit atau merias pengantin, sehingga tidak diragukan lagi kompetensi mereka di bidang perpustakaan, termasuk di dalamnya kegiatan pelayanan perpustakaan. Namun dalam realitanya masih banyak pemustaka yang tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan khususnya dalam hal etika layanan seorang pustakawan terhadap pemustaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka bukan hanya ingin sekedar dilayani tapi mereka merindukan layanan yang beretika. Layanan yang beretika akan memberikan kesan tersendiri bagi pemustaka tentunya.

Pembahasan

Pengertian Etika

Etika adalah aturan mengenai sikap atau perilaku di lingkungan kita sesuai dengan adat kebiasaan ditempat itu. Termasuk sopan santun dalam bersikap atau berbicara. Etika juga digambarkan oleh baik atau buruknya sikap dan perilaku seseorang yang diimplementasikan pada kehidupan sehari-hari. Yang termasuk etika antara lain, sopan santun dalam berbicara, mengucapkan salam dan masih banyak lagi hal lain yang bias dikategorikan sebagai suatu perbuatan yang beretika tentunya disesuaikan dengan adat dan kebiasaan orang Indonesia yang sangat memprioritaskan masalah etika.

Dalam pengertian sempit etiket atau sering disebut etika berarti tata cara berhubungan dengan manusia lainnya, sedangkan dalam arti luas, etika sering disebut sebagai tindakan yang mengatur perilaku atau tingkah manusia dalam bermasyarakat, tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan masyarakat yang berbeda, dalam tulisan ini tentunya kita akan mempersempit cakupan etika pada ruang lingkup kepustakawanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perpustakaan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang pustakawan dalam memberikan layanan yang beretika kepada pemustaka, beberapa diantaranya :

1. Penampilan

Penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar dapat membuat pemustaka terkesan, tentunya tidak dengan dandanan yang berlebihan. Penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja.

2. Sikap dan Prilaku

Pada saat berhubungan dengan pemustaka seringkali sikap dan perilaku kita diperhatikan oleh pemustaka terutama sikap dan perilaku kita yang suka membantu pemustaka saat mereka membutuhkan informasi yang mereka butuhkan sehingga kita tidak perlu pelit dengan informasi atau kita bosan memberikan informasi kepada pemustaka, meskipun informasi tersebut sudah teramat sering kita jelaskan. Selain itu

3. Cara Berbicara

Berbicara dengan pemustaka harus dengan, jelas, singkat, tidak boleh kasar dan tidak bertele tele dan senantiasa di sertai dengan senyuman. Janganlah berbicara mengenai hal hal yang bukan menjadi pokok permasalahan dan hindari berbicara yang menjelek jelekan pemustaka atau bahkan berbicara kasar kepada pemustaka sekalipun pemustaka memberikan kontribusi negative, intinya tetap sabar menghadapi pemustaka dengan berbagai karakter tersebut.

Ada beberapa kriteria pemustaka yang harus dipahami oleh setiap pustakawan, diantaranya :

Menurut septiyantono (2003) ada berbagai sifat karakteristik pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik, berikut beberapa karakter dan cara menghadapi pemustaka :³

a. Pendiam

Pemustaka yang mempunyai karakter pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan yang ramah dari petugas perpustakaan, misalnya dengan menanyakan apa yang dia butuhkan, apakah bias kami bantu dan pertanyaan lain yang memancing pemustaka agar mau berbicara menyampaikan keinginannya sehingga kita tahu apa yang meeka butuhkan.

b. Tidak Sabar

Pemustaka yang mempunyai sifat seperti ini dapat kita hadapi dengan cara segera mencari apa yang mereka utuhkan dan usahakan memberikan informasi secara maksimal kepada pemustaka yang mempunyai sifat tidak sabar.

³Menurut septiyantono (2003)

c. Banyak bicara

Pemustaka dengan karakter seperti ini bias diadapi dengan cara menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.

d. Banyak Permintaan

Ketika kita menjumpai pemustaka yang banyak permintaan, dengarkan mereka dan segera penuhi permintaannya serta segera meminta maaf jika ternyata kita tidak bisa memenuhi keinginan mereka dan memberikan alternative lain terhadap informasi yang mereka butuhkan.

e. Peragu

Dengan memberikan kepercayaan, tenang dan dengan tidak memberikan banyak pilihan terhadap pemustaka dengan karakter peragu ini, tentunya akan membantu seorang pustakawan menghadapi pemustaka dengan kriteria seperti ini.

f. Senang membantah

Pemustaka dengan karakter senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan usahakan jangan sampai kita terpancing untuk berdebat.

g. Lugu

Pemustaka yang lugu bisa dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan.

h. Curiga

Pemustaka yang mempunyai karakter curiga dapat dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan seolah olah pustakawan lebih unggul.

i. Sombong

Pemustaka yang sombong dapat di hadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pemustaka perlu dihormati.

4. Cara Berpakaian

Pakaian merupakan penunjang dari penampilan setiap individu, dalam kegiatan pelayanan tidak dapat dipungkiri bahwa yang dilihat oleh pengunjung ataupun pemustaka adalah pakaian yang kita gunakan, cara kita berpakaian dan semuanya yang berhubungan dengan penampilan, sehinggakita harus mengusahakan adanya keserasian antara baju dan celana/rok yang akan kita gunakan, termasuk menghindari menggunakan warna yang terkesan berlebihan atau mencolok, selain harus bersih, rapi dan sopannya.

5. Gerak Gerik

Pada saat melayani pemustaka kita harus memperhatikan atau menjaga gerak gerik anggota badan kita karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh pemustaka pada saat kita memberikan layanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak gerik yang dapat

membuat curiga pelanggan kita, atau kita melakukan kode kode khusus yang membuat pemustaka kebingungan.

6. Cara Bertanya

Dalam Memberikan pelayanan, kita juga harus mengetahui sifat sifat pemustaka yang berbeda beda terutama dalam hal bertanya kepada pemustaka. Bila pemustaka pendiam, maka pustakawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat pemustaka mau berbicara, sedangkan bila pemustaka yang banyak tanya sebaiknya pustakawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula. Pada saat bertanya dengan pemustaka kita tidak perlu memandangi si pemustaka dari ujung kaki sampai ke ujung kepala, hal ini dikawatirkan akan membuat si pemustaka menjadi grogi, cukup pandang wajah mereka seukuran pas photo, tidak perlu menatap mata mereka dengan tajam apalagi sampai sinis memandangi wajah mereka. Saat bertanya usahakan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, jangan sampai kita menggunakan bahasa daerah, karena tidak semua pengunjung mengerti bahasa daerah dari setiap individu yang berbeda.

Etika dari sudut Pandang

- a. Etika Yaitu ilmu yang mempelajari tentang benar dan salah, berasal dari bahasa Yunani yaitu "Ethikos" yang artinya adat istiadat/kebiasaan.
- b. Menurut Manner and Cutom, etika adalah tata cara dan adat kebiasaan yang melekat dalam diri manusia, sangat terkait dengan baik buruknya suatu perilaku, tingkah atau perbuatan manusia.
- c. Menurut Prof. Robert Salemon
Etika adalah karakter individu dan hukum sosial yang mengatur, mengendalikan dan membahas perilaku manusia.
- d. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)
Etika adalah ilmu yang mempelajari baik dan buruk, hak dan kewajiban moral. Selain itu etika adalah kumpulan asas/nilai yang berkenaan dengan akhlak. Etika juga diartikan nilai mengenai benar dan salah yang dianut masyarakat.
- e. Menurut Fagothey (1953), Etika adalah studi tentang kehendak manusia yang berhubungan dengan benar dan salah dalam bertindak.

Ada dua jenis etika yang berkembang di tengah masyarakat :

- Etika yang bersifat deskriptif, yaitu etika yang berbicara mengenai suatu fakta

- Etika yang bersifat Normatif, yaitu etika yang memberikan penilaian dan himbauan terhadap manusia sesuai dengan norma yang berlaku, ada

2 jenis norma, yaitu norma umum dan norma khusus. Norma umum adalah berlaku untuk siapa saja. Norma Khusus adalah norma agama, norma hukum, dll, menyangkut aturan-aturan bagi suatu kesatuan.

Layanan Beretika

Dalam mewujudkan etika layanan yang baik, setidaknya ada 2 faktor yang dapat mempengaruhi sehingga layanan tersebut bisa dikatakan sebagai layanan yang beretika, diantaranya adalah :

1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai unsur penggerak perpustakaan, merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perpustakaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Karenanya kualitas SDM perlu diperhatikan dan ditingkatkan terus menerus sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IP-TEK).

Sumber Daya Manusia yang dimaksud di sini adalah individu yang menjadi petugas yang melayani dalam hal ini adalah pustakawan yang memberikan layanan. Pustakawan haruslah memiliki kemampuan-melayani pemustaka secara tepat dan cepat, disamping itu pustakawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pemustaka, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan pemustaka. Senyum, Salam dan Sapa sepertinya menjadi slogan yang tepat bagi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Mulai dari pemustaka melangkah ke dalam perpustakaan hendaklah mereka disambut dengan senyuman sambil tersenyum, lalu menyapa mereka dengan menanyakan apa yang mereka butuhkan. Dalam memberikan layanan hendaknya haruslah mengutamakan etika, karena pada dasarnya manusia itu memiliki sisi negative, yang kadang berkembang dengan sendirinya karena dipengaruhi lingkungan sekitar, sehingga ditakutkan nantinya sisi negative ini akan berkembang menciptakan hal-hal yang tidak etis saat memberikan layanan, karena pada dasarnya perilaku negative merupakan tanda bahaya dalam melakukan pelayanan, sehingga harus diantisipasi dalam rangka untuk memberikan layanan terbaik bagi pemustaka. Jika kita mengabaikan atau membiarkan perilaku negative ini dikhawatirkan akan merusak kualitas layanan prima yang sudah ditetapkan menurut SOP perpustakaan.

Untuk mewujudkan semuanya dapat dilakukan pembinaan terhadap SDM yang ada secara bertahap, berkesinambungan dengan cara :

- a. Studi lanjut ke jenjang pendidikan formal yang lebih tinggi
- b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan bidang perpustakaan
- c. Mengikuti seminar dan pertemuan pertemuan bidang perpustakaan
- d. Melaksanakan studi banding
- e. Melaksanakan kegiatan magang

2. Faktor Sumber Daya Alam (SDA)

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh ketersediaan sumber daya alam yang baik, SDA yang dimaksud dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah didukung oleh kemajuan teknologi terkini dan teknologi ini juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Dengan sarana dan prasarana yang memadai tentunya juga akan memudahkan pustakawan memberikan layanan terbaiknya. Namun sebaliknya jika sarana dan prasarana tidak memadai bagaimana mungkin pustakawan akan memberikan layanan terbaik mereka. Layanan yang dilakukan dengan Peralatan canggih disertai dengan system yang canggih dan dikelola dengan tenaga handal tentu akan berbeda dengan ketika melayani pemustaka dengan system manual, dari segi kemudahan saja akan lebih mudah melayani menggunakan system berteknologi tinggi ketimbang kita melayani secara manual. Jika pustakawan sudah merasakan kemudahan saat mereka melakukan pelayanan akan mudah membuat pustakawan tersenyum pada saat melakukan kegiatan pelayanan.

Kualitas layanan yang baik dan beretika akan meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan dan pengelolaan perpustakaan, dengan demikian pustakawan yang menjadi front line saat melakukan proses layanan tidak akan kehilangan integritas dan akuntabilitas. Namun sebaliknya jika pustakawan yang menjadi petugas dalam melayani tidak memberikan layanan yang baik dan beretika, dipastikan akan rusak dan hancurnya perpustakaan beserta sistemnya. Untuk melihat berhasil atau tidaknya

layanan yang beretika pada suatu perpustakaan, kita dapat melihat dari seberapa besar animo pengunjung yang datang ke perpustakaan, baik pengunjung yang dari lingkungan perpustakaan maupun pengunjung yang datang dari luar lingkungan perpustakaan, dalam hal ini mahasiswa dan masyarakat umum lainnya, karena pembicaraan kita pada kali ini berbicara mengenai perpustakaan yang ada di lingkungan perguruan tinggi.

Kesimpulan

Layanan beretika sangat dibutuhkan dalam kegiatan layanan pada suatu perpustakaan, terlebih lagi pada perpustakaan perguruan tinggi, untuk mewujudkan semuanya tidaklah mudah, ada beberapa langkah yang harus dilakukan dengan cara memberikan pembinaan kepada sumber daya manusianya dengan cara :

- a. Studi lanjut ke jenjang pendidikan formal yang lebih tinggi
- b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan bidang perpustakaan
- c. Mengikuti seminar seminar dan pertemuan pertemuan di bidang perpustakaan
- d. Melakukan studi banding
- e. Melaksanakan kegiatan magang

Daftar Pustaka

- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Petunjuk teknis jabatan pustakawan dan angka kreditnya karangan perpustakaan nasional republic Indonesia 2015
- Sulistyo, Basuki.1998.Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia
- Etika Layanan, <http://office.microsoft.com/en-us/image>
- Ahmad Anwar, <http://ahmad-caripeprus.blogspot.com/2012/04/v-behaviour/default/m1030.html>
- Pemustaka.<http://www.pemustaka.com/pemustaka>
- Penjelasan Etika, Pengertian Etika <http://masimip.com>