

BAB IV
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

1. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dibentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan nomor 6 tahun 2008 tanggal 15 April dan di undangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2008 nomor 6 tanggal 16 April 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan hasil integrasi eks Perpustakaan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan (Instansi Vertikal Perpustakaan-RI) dengan Kantor Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Lintasan sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan berawal tahun 1959 dengan nama Perpustakaan Negara Banjarmasin berdasarkan SK Menteri PP dan K nomor 291003/S tanggal 23 Mei 1959, kemudian pada tahun 1978 status Perpustakaan Negara ditingkatkan menjadi Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan melaluisurat keputusan Mendikbud nomor 0199/0/1978 tanggal 23 Juni 1978,

menempati gedung eks Kanwil Depdikbud Provinsi Kalimantan Selatan di Jalan Kapten Piere Tandean 106 Banjarmasin, seiring dengan lahirnya Keppres nomor 11 tahun 1989 tanggal 6 Maret 1989 tentang Perpustakaan Nasional, maka ditetapkanlah Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan surat keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 001/Org/9/90 tanggal 21 September 1990 tentang Organisasi Tentang dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI Provinsi Kalimantan Selatan hingga tahun 1997.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan pertama kali dibentuk sebagai Lembaga Teknis Daerah berdasarkan Perda No. 23 tahun 2001 tanggal 8 November 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Pada tahun 2004 merupakan tahun dimulainya pelaksanaan Otonomi Daerah di seluruh Indonesia dengan keluarnya Undang-undang nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan dengan sendirinya tatanan sistem pemerintahan berubah dari sistem sentralistik menjadi desentralistik.

2. Visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Adapun visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Pemberdayaan perpustakaan dalam rangka mencerdaskan masyarakat dan arsip sebagai pertanggungjawaban kepada generasi penerus”. Dari visi ini

ingin dirumuskan cita-cita dan keinginan DISPERSIP Provinsi Kalimantan Selatan untuk memberdayakan semua jenis perpustakaan yang ada di Kalimantan Selatan agar terciptanya masyarakat yang senang belajar dan gemar membaca serta masyarakat yang sadar akan arti pentingnya selebar arsip untuk dilestarikan dalam semua aspek kehidupan masyarakat sehingga akan terkumpul menjadi bukti sejarah perjalanan bangsa.

b. Misi

- 1) Melaksanakan pembinaan, pengembangan dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan dan kearsipan daerah;
- 2) Melaksanakan pelayanan informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan;
- 3) Mengumpulkan melestarikan hasil budaya bangsa berupa karya cetak, karya rekam dan arsip daerah;
- 4) Meningkatkan budaya baca dan budaya arsip melibatkan semua unsur melalui pemerintah dan masyarakat;
- 5) Pembentukan jaringan kerjasama perpustakaan, dokumentasi, informasi dan kearsipan;
- 6) Mengelola arsip inaktif pemerintah daerah yang berasal dari Dinas/Kantor/Swasta menjadi khasanah daerah;
- 7) Melaksanakan penyelamatan dan pelestarian arsip permanen melalui akuisasi dan alih media.

3. Tujuan dan sasaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

a. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penyelenggaraan perpustakaan sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Daerah adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Sedangkan tujuan penyelenggaraan kearsipan adalah:

- 1) Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional;
- 2) Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah;
- 3) Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 4) Menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya;

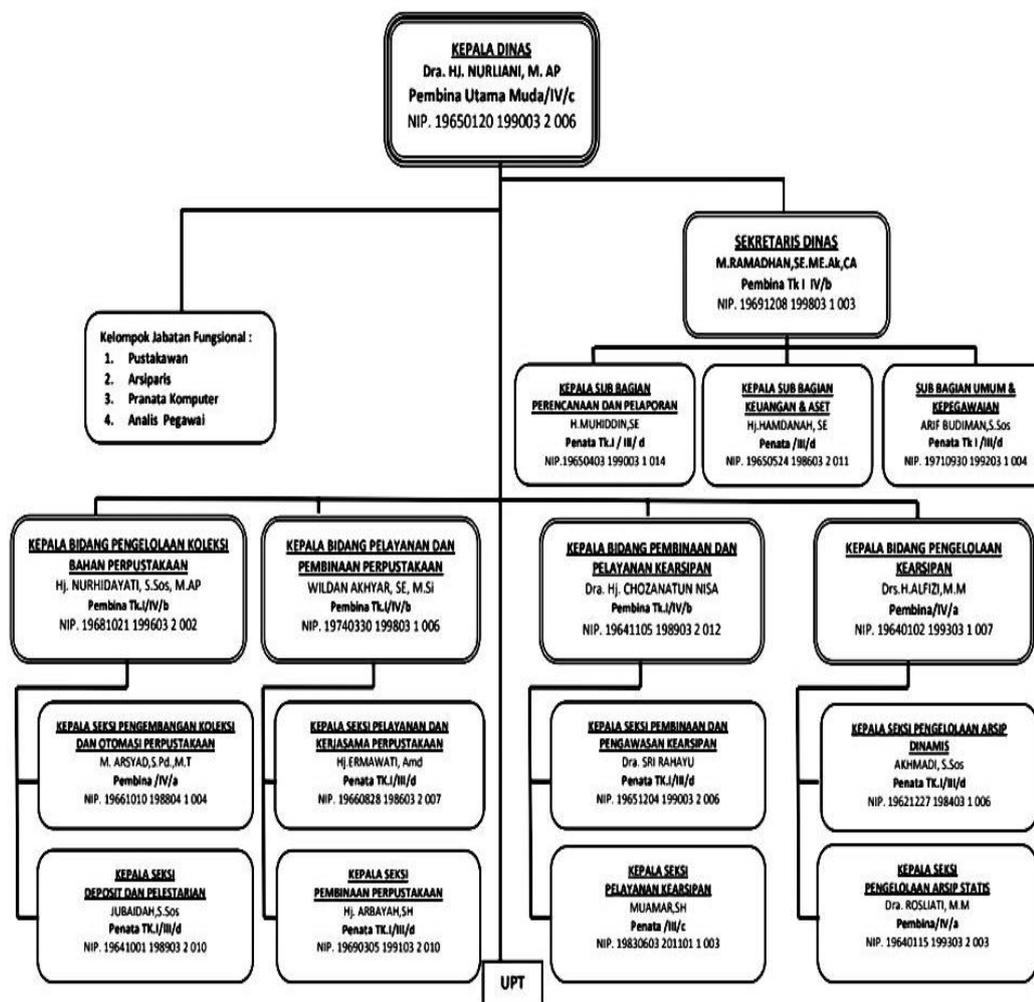
- 5) Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu;
- 6) Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara;
- 7) Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa, dan
- 8) Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya

b. Sasaran

Sasaran layanan jasa perpustakaan adalah masyarakat umum seluruhnya tidak terkecuali masyarakat di daerah terpencil, dan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Sedangkan sasaran dan ruang lingkup kearsipan meliputi kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta lembaga kearsipan.

4. Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Gambar I Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Kalimantan Selatan



5. Keadaan pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Jumlah pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menurut data yang diterima oleh peneliti terdapat 14 orang yang terdiri dari 7 orang laki-laki dan 7 orang perempuan dengan jabatan pustakawan yang berbeda-beda tingkatannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel II Data Pustakawan

No	Nama	P/L	Pendidikan terakhir	Jabatan	Jenis	Pangkat
1	Drs. MUHAMMAD, M.Si	L	ILMU ADMINISTRASI NEGARA	Pustakawan Madya	JFT	IV/b
2	Dra. SUKMAWATI MAHFUZH	P	S.1 PENDIDIKAN DASAR	Pustakawan Madya	JFT	IV/a
3	ABDILLAH, S.Sos	L	ILMU ADMINISTRASI NEGARA	Pustakawan Madya	JFT	IV/a
4	Hj. ROYANI FITHRI, S.Sos	P	S-1 ADMINISTRASI NEGARA	Pustakawan Muda	JFT	III/d
5	BASNIAH, A.Ma	P	PERPUSTAK AAN	Pustakawan Penyelia	JFT	III/d
6	MARIANI, A.Ma	P	D-II SOSPOL PERPUSTAKAAN	Pustakawan Penyelia	JFT	III/c
7	RAHMAWATI	P	SMA A.2 / BIOLOGI	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	JFT	III/b
8	KHAIRANI	L	-	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	JFT	III/b
9	SUHAIMI	L	SMA A.3 / IPS	Pustakawan Mahir	JFT	III/b
10	HUMAINI, S.I. Pust	L	ILMU PERPUSTAKAAN	Pustakawan Pertama	JFT	III/a
11	MASLIYANTI, A.md	P	ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	JFT	III/a
12	RASYIDI, A.Ma	L	D-II PERPUSTAKAAN	Pustakawan Pelaksana	JFT	II/d
13	ISNANIAH	P	-	Pustakawan Pelaksana	JFT	II/d
14	RAHADIAN RIDHANI	L	ILMU PENGETAHUAN SOSIAL	Pustakawan Pelaksana	JFT	II/c

6. Keadaan sarana prasarana dan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sarana dan prasarana pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kalimantan Selatan seperti keadaan fisik sudah memadai dan letak bangunan yang strategis memudahkan pengunjung mencapai lokasi bangunan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki 3 (tiga) lokasi tanah dan gedung yang terletak di:

- a. Jalan Kapten Piere Tandean No.106 Telp. 0511-3254407 Banjarmasin, luas gedung 510 M2 dengan ukuran tanah seluas 1.598 M2 saat ini difungsikan untuk layanan cabang melayani para pemustaka yang berada di wilayah Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Barat, dan wilayah Banjarmasin Utara.
- b. Jalan Jenderal A. Yani km. 6,400 no.6 telp. 0511-3256155 fax.0511-3256155 dan 3267766 Banjarmasin 70249, lokasi ini menjadi gedung induk sebagai pusat kegiatan administrasi dan layanan perpustakaan dibangun sejak tahun anggaran 1989-1990 merupakan bangunan tahap 1 seluas 650 M2, bentuk bangunan modifikasi Rumah Adat Banjar Gaya Palembang, terdiri dari 2 lantai. Lantai 1 untuk ruang bidang pengolahan dan pengembangan bahan pustaka, ruang pengendali layanan perpustakaan keliling, dan gudang, sedangkan lantai 2 digunakan untuk ruang layanan audio visual, ruang bidang pembinaan dan pemberdayaan.

Kemudian pembangunan tahap kedua berlangsung pada tahun anggaran 1990-1991 seluas 1.300 M2 dengan bentuk bangunan modifikasi rumah banjar gaya bubungan tinggi terdiri dari 2 lantai.

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III Sarana Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Jalan Jenderal A.Yani KM. 6,400

No.	Nama	Jumlah	Keterangan
1	Ruang layanan majalah dan surat kabar	1	Lantai 1
2	Ruang layanan referensi	1	Lantai 1
3	Ruang layanan deposit,	1	Lantai 1
4	Ruang pimpinan/kepala badan,	1	Lantai 1
5	Ruang rapat,	1	Lantai 1
6	Ruang sekretariat	3	Lantai 1
7	Ruang layanan anak-anak	1	Lantai dasar
8	Ruang koperasi.	1	Lantai dasar
9	Layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku,	1	Lantai 2
10	Ruang layanan internet,	1	Lantai 2
11	Ruang kerja otomasi perpustakaan,	1	Lantai 2
12	Ruang penjilidan dan pelestarian bahan pustaka,	1	Lantai 2
13	Ruang penempatan koleksi untuk layanan umum	1	Lantai 2
14	Aula/gedung pertemuan “Bangsal Sarukui”	1 (342 M2)	Bangunan penunjang
15	Garasi mobil keliling dan mobil operasional lainnya	1 (63 M2)	Bangunan

			penunjang
16	Parkir roda 2 untuk karyawan	1 (54 M2)	Bangunan penunjang
17	Kantin dan balai pengobatan	1 (55 M2)	Bangunan penunjang
18	Taman hijau	1	Bangunan penunjang

c. Jalan Panglima Batur no.1 telp.0511-4777532 Banjarbaru, digunakan untuk Depo Arsip, menyimpan arsip-arsip inaktif yang diserahkan oleh SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, terutama arsip-arsip pada masa Pemerintahan Orde Baru sampai pemerintah sekarang. Gedung ini dibangun diatas tanah seluas 2.220 M2 dengan luas gedung 1140 M2 terdiri dari 2 lantai.

Adapun sarana dan prasarana perpustakaan pada bidang layanan sirkulasi juga sudah mampu dikatakan baik dengan penataan yang rapi dengan warna yang elegan, pencahayaan yang memadai dan tata ruang yang indah dengan perpaduan sasirangan sebagai tambahan dekorasi ruangan memuculkan adat daerah agar tetap lestari. Ruangan layanan sirkulasi memiliki rak buku yang terbuat dari kayu dan metal, 1 rak majalah *braille*, meja kayu, kursi lipat, 2 sofa berwarna, dan 2 sofa modern, 5 AC portabel dan 4 AC dinding, 1 kipas angin, banner informasi, 2 jam dinding, 2 Komputer OPAC dan 4 komputer layanan sirkulasi, 1 televisi, stop kontak, Wifi, 4 pengharum ruangan, rak

katalog kartu, 3 rak penyimpanan kelengkapan buku slip peminjaman, ruang foto untuk kartu anggota, ruang server, gudang, toilet, dapur, dan ruang deposit.

Sedangkan untuk koleksi perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yaitu segala macam jenis bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Untuk mencapai tujuan bersama adanya perpustakaan ini, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan telah menyediakan koleksi perpustakaan yang memadai dan akan terus bertambah menurut perkembangan dan kepentingan pemustaka.

Berdasarkan data observasi dan dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa koleksi yang dilayankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan meliputi karya cetak dan sedikit karya rekam.

- a. Karya cetak adalah jenis terbitan dari setiap karya intelektual dan atau artistik yang dicetak dan digandakan dalam bentuk buku, majalah, surat kabar, peta brosur, dan sejenisnya yang diperuntukkan untuk umum. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV Data Koleksi Karya Cetak

No	Klasifikasi	Jumlah		Ket.
		Judul	Eksemplar	
1	000- Karya umum	7.237	23.933	-
2	100- Filsafat	7.233	23.920	-
3	200- Agama	11.509	37.859	-
4	300- Ilmu-ilmu Sosial	11.808	38.834	-
5	400- Bahasa	2.774	7.755	-
6	500- Ilmu Murni	9.233	30.440	-
7	600- Ilmu Terapan	11.995	39.444	-
8	700-Kesenian & Olahraga	at 6.433	21.312	-
9	800- Kesusasteraan	4.028	13.471	-
10	900- Sejarah, Biografi & Geografi	8.245	27.219	-
11	F- Fiksi	6.640	21.986	-
12	R- Referensi	1.779	2.491	-
	Jumlah	88.414	288.664	

Sumber: Dispersip.kalsel.go.id

b. Karya rekam adalah jenis rekaman dari setiap karya intelektual dan atau artistik yang direkam dan digandakan dalam pita, piringan dan bentuk lainnya sesuai dengan perkembangan teknologi yang berkembang. Adapun karya rekam yang dimiliki saat ini berupa:

- 1) VCD 33 judul 628 keping
- 2) Pita kaset type recorder 8 judul 116 buah

3) Microfis 323 frame

4) Slide 36 frame

7. Data kunjungan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Kunjungan pemustaka merupakan hal penting bagi sebuah perpustakaan, sedikit banyaknya kunjungan pada sebuah perpustakaan dapat menunjukkan kualitas sebuah perpustakaan tersebut. Pada bagian ini akan diuraikan data pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan pada gedung Kantor Ahmad Yani melalui layanan sirkulasi pada Januari sampai dengan Desember 2019. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel V Rekapitulasi Pengunjung Perpustakaan

No	Bulan Layanan	Kelompok Pemustaka				Jumlah Total Pengunjung/Bulan
		Pelajar	Mahasiswa	PNS	Umum	
1	Januari	2387	6780	1206	2701	13.074
2	Februari	2510	4502	532	2002	9.546
3	Maret	2560	4987	609	1930	10.086
4	April	4890	5697	605	2330	13.522
5	Mei	4908	5897	706	2400	13.911
6	Juni	4322	5020	765	2704	12.811
7	Juli	5560	6078	805	3209	15.652
8	Agustus	5780	6872	826	3310	16.788
9	September	3200	8900	405	3200	15.705

10	Oktober	4321	5892	532	900	11.645
11	November	4706	6100	432	1003	12.241
12	Desember	4997	5006	425	902	11.330
Total		50141	71731	7848	26591	156311
Total Kunjungan/tahun						

Dilihat dari fisik, pengunjung perpustakaan dalam perbulannya pada layanan sirkulasi memiliki jumlah kunjungan yang tinggi bahkan memiliki rata-rata kunjungan diatas 10.000 terkecuali pada bulan Februari 2019, ini menunjukkan bahwa perpustakaan bagian layanan sirkulasi telah memberikan kontribusi besar dalam hal pemanfaatan sarana maupun prasarana pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Hasil Penelitian

Data penelitian yang diperoleh tentang etika pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan adalah sebagai berikut:

1. Etika pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka

Pustakawan memiliki tanggung jawab moral untuk melaksanakan kode etik sebagai pedoman dan standar bagi kepentingan profesi, perpustakaan, organisasi profesi, dan masyarakat. Oleh karena itu dalam kode etik seorang pustakawan hendaknya mampu berperilaku dan bertindak profesional¹, agar

¹ Blasius Sudarsono, *Bangga Jadi Pustakawan*, (Yogyakarta: Ladang Kata, 2015), h. 124

perpustakaan mampu meningkatkan kualitas perpustakaan sekaligus mencapai tujuan bersama.

a. Persiapan sebelum pemustaka berkunjung

Peningkatan minat kunjung pada sebuah perpustakaan menjadi salah satu tujuan setiap perpustakaan, dalam mewujudkan hal tersebut etika seorang pustakawan memegang peran penting terlebih dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Mengetahui dan memahami tugas dan posisi yang dimilikinya menjadi salah satu hal yang memicu seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka.

Memberikan kesan yang baik kepada pemustaka menjadi tugas utama seorang pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan, mereka telah melakukan banyak hal dalam mewujudkan etika yang mampu meningkatkan minat kunjung pemustaka. Etika yang baik perlu pembiasaan dan persiapan yang matang dalam penerapannya, menurut seorang pustakawan yang bernama Ibu Basniah A.Md mengatakan bahwa:

“...hal yang perlu disiapkan terlebih dahulu itu adalah penyusunan buku-buku baik itu yang ada pada rak buku namun tidak diletakkan pada tempatnya, maupun yang masih terletak di beberapa meja pemustaka yang biasanya ditinggal saja setelah membaca, setelah selesai baru kami berada pada posisi yang telah ditentukan untuk memperhatikan kebutuhan pemustaka yang datang...”²

² Wawancara dengan Basniah, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Menurut Bapak Humaini seorang pustakawan pertama yang menyatakan bahwa:

“...pada pagi hari sebelum pemustaka datang kami harus *shelving* terlebih dulu sesuai posisi yang ditugaskan pada kesepakatan sebelumnya, dan pada jam 09.00 pagi ketika pemustaka sudah datang, kami akan siap membantu pemustaka seperti mengarahkan, menelusurkan, mencari...”³

Pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Ibu Masliyanti seorang pustakawan pelaksana lanjutan bahwa:

“...hal yang disiapkan sebelum pemustaka datang ialah dengan mempersiapkan kelengkapan yang ada pada sebuah perpustakaan seperti *barcode*, stempel, jaringan karena sistem disini sudah komputerisasi dan juga kelengkapan-kelengkapan lainnya yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan...”⁴

Profesi seorang pustakawan bertanggungjawab dalam kemudahan pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, maka dari itu persiapan yang telah dilakukan oleh pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan adalah dengan memastikan informasi tersebut telah dikelola dengan baik agar mudah dilayankan kepada pemustaka yang berkunjung.

Proses *shelving* yang tepat yaitu dengan melakukannya setiap pagi serta memastikan kelengkapan perpustakaan tersedia baik dalam jenis koleksi maupun kelengkapan fisik koleksi seperti *barcode*, nomor

³ Wawancara dengan Humaini. 11 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

⁴ Wawancara dengan Masliyanti. 11 Desember 2020 di ruang referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

panggil, kertas peminjaman, sampul buku hingga kesiapan diri dalam membantu pemustaka baik dari segi fisik, mental maupun wawasan.

Menurut hasil observasi ketika peneliti berkunjung pada pagi hari buku-buku sudah tersusun rapi lengkap dengan kelengkapan dan jaringan internet yang cukup lancar begitu pula dengan kesiapan pustakawan di setiap posisi yang telah ditentukan. Dari tiga pernyataan di atas dan hasil observasi oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pustakawan telah melakukan beberapa langkah yang tepat dalam memastikan informasi dapat tersaji dengan baik dengan memperhatikan persiapan sebelum pemustaka mengunjungi perpustakaan.

b. Pemahaman antara etika dan tugas profesi

Layanan sirkulasi merupakan interaksi langsung pemustaka dan pustakawan dimana pada saat itulah layanan secara verbal maupun nonverbal bisa dilakukan oleh pustakawan secara langsung terhadap pemustaka, dengan memahami peran mereka masing-masing pada sebuah posisi juga mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh seorang pustakawan, jika seorang pustakawan yang tidak mengerti bagian dari layanan sirkulasi bahkan terhadap posisi yang menjadi tanggung jawabnya, tentu akan mengakibatkan kelalaian dan etika yang kurang menarik bagi pemustaka yang berkunjung.

Kegiatan sirkulasi yang ada pada perpustakaan, antara lain meliputi hal-hal berikut:

- a. Peminjaman
- b. Pengembalian
- c. Pemungutan denda
- d. Pendaftaran anggota
- e. Baca ditempat
- f. Penagihan
- g. Pembuatan statistik dan
- h. Hubungan masyarakat⁵.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan penyelia yaitu Ibu Basniah mengenai bagian-bagian layanan sirkulasi dan posisi yang menjadi tanggung jawab beliau, berikut penuturan beliau:

“...ada beberapa kegiatan pada layanan sirkulasi diantaranya layanan peminjaman, layanan ruang baca, layanan informasi, perpustakaan keliling, dan saya sendiri berada pada layanan koleksi dengan tugas membimbing anggota yang ketika pemustaka terlihat kebingungan dalam mendapatkan koleksi yang diperlukan maka saya akan menghampiri dan mencoba untuk memenuhi yang diperlukannya...”⁶

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pustakawan lainnya yaitu Bapak Humaini mengenai bagian layanan sirkulasi, berikut pernyataan beliau:

“...mengenai layanan sirkulasi itu diantaranya adalah kegiatan peminjaman, pengembalian, layanan kartu anggota, layanan umum, layanan deposit, layanan koleksi, dan saya berada dilayanan koleksi dengan tugas yang telah ditetapkan tanpa bisa berada diposisi lain lagi...”⁷

⁵ Lisa Arifatul Corida, Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Volume 1, No. 1 Tahun 2012. Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang, h.3.

⁶ Wawancara dengan Basniah, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

⁷ Wawancara dengan Humaini. 11 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Pernyataan lain diberikan oleh Ibu Masliyanti sebagai seorang pustakawan pelaksana lanjutan juga menyatakan bahwa kegiatan yang ada pada layanan sirkulasi

“...layanan sirkulasi itu mencakup kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan ada koensekuensi semacam sanksi keterlambatan, dan untuk peminjaman sendiri berkisar pada 2 kali perpanjangan dengan sekali peminjaman selama 2 minggu dengan maksimal 2 buku, namun ketika ada mahasiswa yang memerlukan buku lebih banyak ya biasanya ini mahasiswa yang mau menyelesaikan tugas akhir diperbolehkan meminjam buku lebih dengan syarat harus memiliki surat rekomendasi dari kampus dia berasal dengan menyerahkan pada layanan maka akan diperbolehkan meminjam buku maksimal 5 eksemplar dan dalam waktu kurang lebih satu bulan...”⁸

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pustakawan telah melaksanakan apa yang menjadi kewajiban dalam bidangnya masing-masing dengan baik contohnya saja seperti proses pembuatan KTA yang mudah, proses peminjaman dan pengembalian yang lancar, pelayanan kepada pemustaka yang ramah dan masih banyak lagi.

Memahami peran masing-masing agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka merupakan usaha yang harus dilakukan oleh seorang pustakawan, dari pernyataan pustakawan dan hasil observasi oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam menyebutkan bagian-bagian layanan sirkulasi pustakawan hanya menyebutkan bagian yang umum saja

⁸ Wawancara dengan Masliyanti. 11 Desember 2020 di ruang referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Layanan sirkulasi sendiri sebenarnya sangat beragam tidak hanya terpusat pada kegiatan peminjaman, pengembalian, ruang baca, koleksi saja namun kegiatan seperti penagihan, pembuatan statistik, hubungan masyarakat juga. Akan tetapi ketiga pustakawan tersebut sudah memahami dengan benar hal apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan pada tiap posisi mereka masing-masing.

c. Pemahaman tentang kode etik pustakawan

Kode etik merupakan norma atau asas yang diterima oleh suatu kelompok tertentu sebagai landasan tingkah laku sehari-hari di masyarakat maupun ditempat kerja.⁹ Maka dari itu sebuah profesi perlu yang namanya etika yang merupakan norma-norma atau kaidah-kaidah manusia dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya.

Etika pada setiap profesi tentu memiliki aturan yang telah ditentukan oleh organisasi terkait, begitu pula pada profesi seorang pustakawan, dengan adanya aturan pada kode etik profesi, pustakawan telah memiliki pedoman dalam menjalankan tugas masing-masing. Pustakawan yang profesional tentu saja ia telah menerapkan dengan benar kode etik pustakawan, dengan memahami sebaik mungkin maksud dan tujuan dibuatnya kode etik profesi pustakawan.

Kesiapan wawasan dalam memahami kode etik profesi mampu meningkatkan kualitas pelayanan seorang pustakawan terhadap

⁹ Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now*, (Tangerang: Mahara Publishing, 2018), h.

pemustaka yang berkunjung, berikut pernyataan dari beberapa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Ibu Basniah seorang pustakawan yang terbilang sudah senior menyatakan bahwa:

“...dalam menerapkan kode etik pustakawan menjadi sebuah perkara penting dalam menjalankan profesi pustakawan...”

Menurut pustakawan lainnya yaitu Ibu Masliyanti yang menyatakan pentingnya menerapkan nilai-nilai yang terkandung pada kode etik pustakawan.

“...dikarenakan ruang lingkup kerjasama yang bermacam-macam profesi seperti pustakawan, pengelola perpustakaan, pemustaka dan masih banyak lagi lainnya akan tidak terkendali jika kode etik tidak diterapkan dengan baik dalam menjalankan peran masing-masing...”

Fakta tentang pemahaman mendalam isi dari kode etik profesi pustakawan, ketiga pustakawan memberikan tanggapan yang berbeda, dari Ibu Basniah sendiri menyatakan bahwa:

“...mengenai kode etik profesi pustakawan itu terpusat kepada pelayanan yang baik kepada pemustaka terlebih mengenai pelayanan prima...”

Lain halnya dengan Bapak Humaini yang menyatakan bahwa:

“...kode etik pustakawan saya pernah membacanya dan mengetahuinya, dan itu penting untuk diterapkan...”

Sedangkan pernyataan Ibu Masliyanti mengenai kode etik profesi pustakawan yaitu tentang:

“...kode etik pustakawan itu ialah melayani sesuai standar operasional yang ada, kode etik profesi dari tempat bekerja dan organisasi yg terlebih sama, membuat penerapan keduanya berimbang namun dalam penerapan kode etik itu berjenjang

dimulai dari pustakawan fungsional, ahli madya, pembina sampai yang terampil, seperti saya yang sebagai pustakawan pelaksana lanjutan yang memang ada pekerjaan yang boleh dikerjakan, ada yang tidak boleh dikerjakan...”

Memahami tentang kode etik profesi merupakan hal yang sepatutnya dilakukan oleh penyandang sebuah profesi begitu pula sebagai seorang pustakawan, dari pernyataan ketiga pustakawan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan telah mengetahui tentang kode etik profesi seorang pustakawan namun untuk memahami secara mendalam, bukanlah menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan selama ini. Hal ini dapat terlihat dari hasil observasi disaat peneliti menanyakan secara langsung kepada beberapa pustakawan tentang kode etik pustakawan, dan pustakawan tidak tanggap dalam menanggapi pertanyaan mengenai isi dari kode etik pustakawan yang telah terbit beberapa tahun silam.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kandungan dalam kode etik tentu menggambarkan sebuah sikap yang baik yang harus diterapkan sesuai profesi yang dimilikinya, baik terhadap diri sendiri, sesama pustakawan, pengguna, masyarakat, dan negara. Dan hal tersebut sudah diterapkan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan salah satunya dengan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap pemustaka yang telah berkunjung.

d. Kriteria pustakawan dalam melayani pemustaka

Kriteria pustakawan yaitu tolak ukur atau batas yang minimal dicapai pustakawan dalam melayani pemustaka secara tepat. Untuk menjadi seorang ahli dalam bidangnya seorang pustakawan seharusnya telah menempuh jalur pendidikan formal maupun nonformal yang telah diakui oleh IPII, agar segala macam hal telah dipelajari dengan baik terlebih mengenai kewajiban yang harus dijalankan seorang pustakawan.

Beberapa tanggung jawab pustakawan dalam berbagai jenis layanan yang ada di perpustakaan antara lain:

- a. Menyediakan layanan kepada pemakai atas permintaan
- b. Melakukan evaluasi, seleksi, dan penyiangan bahan pustaka
- c. Membantu pemakai dalam penelusuran informasi
- d. Membantu pemakai dalam melakukan strategi penelusuran yang efektif
- e. Mengklarifikasi informasi yang dibutuhkan
- f. Memberi instruksi dan mendidik pemakai tentang teknik-teknik penelusuran sumber informasi
- g. Mengelola sumber informasi, baik tercetak, noncetak, maupun elektronik agar mudah diakses
- h. Melindungi hak privasi, rahasia, dan kebebasan intelektual pemakai
- i. Berpartisipasi dalam kegiatan profesi untuk meningkatkan profesionalisme dan pengetahuan individual
- j. Berpartisipasi dalam perbaikan sistem informasi lokal
- k. Mendidik staf (bawahan) untuk meningkatkan keterampilan mereka
- l. Menciptakan alat-alat temuan dan situs web untuk membantu pencari informasi.¹⁰

Mengenai kriteria seorang pustakawan dalam melayani pemustaka, wawancara dilakukan kepada Bapak Wildan Akhyar selaku

¹⁰ Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 138-139.

Kepada Bidang layanan dan Pembinaan Perpustakaan yang menyatakan bahwa :

“...Tentunya ketika seseorang sudah memilih menjadi seorang pustakawan, maka dia harus berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka dalam segala aspek, contoh ketika pustakawan bergerak dalam pengolahan buku, maka dia harus maksimal dalam tugas dan tanggung jawabnya, begitu pula dalam konteks pelayanan, dia akan melayani sepenuh hati, mencarikan buku yang diminta pemustaka, kalau bukunya tidak ada bisa memberikan alternatif buku yang mirip-mirip sama dengan yang dicari, kemudian kedalam pustakawan juga bisa memberikan kepada pihak manajemen berupa saran maupun masukan berupa apa saja yang diperlukan agar layanan perpustakaan itu maksimal. Misalnya buku apa saja yang banyak dicari oleh pemustaka tapi perpustakaan tidak punya, kemudian layanan apa yang perlu ditingkatkan seperti perlunya tempat duduk yang lebih bagus atau sarana dan prasarana yang perlu dimaksimalkan, itu pustakawan dituntut untuk lebih meningkatkan empatinya terhadap layanan supaya dapat memberikan masukan sehingga layanan perpustakaan menjadi lebih baik lagi...”¹¹

Menyimak pernyataan dari Kepala Bidang Pelayanan dan Pembinaan Perpustakaan, beliau menerangkan bahwa kriteria yang seharusnya dimiliki oleh seorang pustakawan diantaranya adalah berkomitmen dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pustakawan dalam segala aspek baik terhadap hubungan pustakawan dengan pihak luar maupun pihak dalam dengan tujuan selalu mengedepankan kepentingan pemustaka dan pemenuhan informasi semaksimal mungkin.

Tanggung jawab seorang pustakawan harus dipenuhi untuk selalu siap dan tanggap dalam menyediakan informasi bagi pemustaka

¹¹ Wawancara dengan Wildan Akhyar, 30 Desember 2020 di ruangan kerja Kepala Bidang Pembinaan dan Pelayanan Perpustakaan.

maka pustakawan perlu menanamkan komitmen yang tinggi atas pekerjaan yang dimilikinya agar selalu berusaha menjalankan sesuai ketetapan yang telah diberikan dan diinginkan masyarakat pada umumnya.

Berdasarkan hasil observasi pun Kepala Bidang Layanan dan Pembinaan Perpustakaan nampak antusias dalam memberikan bantuan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti di tengah kesibukan beliau sebagai Kepala Bidang Layanan dan Pembinaan Perpustakaan di 3 cabang, hal ini juga merupakan bukti nyata bahwa beliau telah mencontohkan bagaimana seharusnya untuk selalu mengedepankan kepentingan pemustaka dan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

- e. Etika pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka agar tertarik untuk kembali berkunjung,

Beberapa faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam berkunjung ke sebuah perpustakaan antara lain:

- a. Rasa ingin tahu yang tinggi pada tempat dan kondisi yang ingin dikunjungi.
- b. Fasilitas yang memadai.
- c. Keadaan lingkungan sosial yang ramah juga kondusif, artinya keamanan dan kenyamanan harus diutamakan.

- d. Berprinsip bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan gaya hidup.¹²

Keempat faktor tersebut menjadi tugas seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka baik dalam menciptakan kondisi perpustakaan yang diminati, fasilitas yang memadai, rasa nyaman dan aman yang terpenuhi, serta gaya hidup yang lebih berkualitas dengan berkeinginan memanfaatkan waktu untuk berkunjung ke sebuah perpustakaan. Maka dari itu etika seorang pustakawan menjadi hal yang patut untuk diperhatikan dan ditampilkan dengan baik.

Etika seorang pustakawan pada bagian layanan sirkulasi menjadi pemandangan yang selalu disuguhkan kepada pemustaka yang berkunjung. Kesalahan atau kesan yang tidak baik akan menjadi perhatian pemustaka dan menjadi pandangan bagi sebuah perpustakaan. Untuk menjadi daya tarik pemustaka agar berkunjung kembali sudah seharusnya pustakawan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka.

Adapun menurut Ibu Basniah sebagai seorang pustakawan yang berada dilayanan koleksi anjungan kiri meyakini bahwa etika yang telah dilakukan diantaranya adalah:

¹² Andi Nasdin Anaa, "Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan Gunung Sari Makassar", *Skripsi*, Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015. h. 14

“...Ramah, senyum jangan membentak, misalnya habis waktu berkunjung jangan diusir, tunggu saja agar pemustaka mendapatkan koleksi yang diinginkan, persilahkan saja pemustaka untuk mencari, atau berikan saran kepada mereka untuk berkunjung kembali besok agar lebih cepat datang daripada hari ini, tentu dengan pemilihan kata yang ramah dan sopan juga....”¹³

Pendapat lain juga diberikan oleh pustakawan yang berada di posisi layanan koleksi anjungan kanan bahwa etika yang telah dilakukan adalah:

“...Sopan, sabar karena terkadang ada pemustaka yang menuntut untuk cepat ditemukan bukunya, padahal ya kami tentu selalu berusaha secepat mungkin namun tentu perlu waktu juga kadang ada buku yang dipinjam untuk baca ditempat ada yang belum diletakkan ditempat semestinya, namun tetap saja pada intinya kami selalu berusaha bagaimana caranya kami dapat membuat pemustaka itu merasa nyaman dan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara maksimal...”¹⁴

Adapun Ibu Masliyanti sebagai pustakawan layanan koleksi anjungan kiri menyatakan bahwa etika pustakawan agar menjadi daya tarik pengunjung adalah

“...Melayani pemustaka semampunya, mereka datang ibarat seseorang yang haus akan minuman, misalnya minta sirup, sirupnya gak ada maka kita harus pandai mencari alternatif lain, begitu juga terhadap buku terkadang ada yang pemustaka minta buku yang sesuai judul yang diinginkannya ketika tidak ditemukan maka pustakawan mencarikan referensi lain dengan subjek yang mirip baik pada judul ataupun materi didalam koleksi tersebut, kalau memang tidak ada sama sekali baru kita catat buku yang dicari dan dilaporkan, kalau seandainya sudah beberapa orang yang ternyata mencari buku ini, kemungkinan besar nanti jika waktu pengadaan buku tiba, buku-buku yang

¹³ Wawancara dengan Basniah, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

¹⁴ Wawancara dengan Humaini. 11 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

dicari tersebut bisa kami adakan. Kami selalu berusaha menyediakan bahan yang diperlukan oleh pemustaka. bahkan sebenarnya pelayanan silang layan juga bisa diterapkan, dengan cara kami menghubungi perpustakaan lain. Sebisa mungkin kami melayani dengan menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, pokoknya ketika kita ada, kita sebagai seorang pelayan bagi pemustaka, walaupun kita memiliki permasalahan sebisa mungkin kita tutup, kita harus memuskan pemustaka. dan jangan sampai kita emosi mempengaruhi kita. Sebisa mungkin pendekatan antara pustakawan dan pemustaka agar jangan ada ketidaknyamanan dengan memberitahu ataupun menegur agar tidak tersinggung karena walau bagaimanapun pemustaka sebagai konsumen yang memerlukan produk berupa informasi yang seharusnya diberikan pelayanan terbaik oleh pustakawan sebagai pemberi jasa pelayanan...”¹⁵

Menjadi daya tarik untuk berkunjung kembali merupakan salah satu tujuan diterapkannya etika pustakawan yang baik, yang telah diberikan kepada pemustaka selama ini oleh pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yaitu dengan menerapkan nilai etika berupa 5S dalam pelayanan publik yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun serta menolong dan menegur dengan baik, dan juga selalu berusaha maksimal dalam memenuhi kebutuhan informasi bahkan tidak membiarkan pemustaka keluar dari perpustakaan dengan tangan kosong.

Adapun etika pustakawan yang telah diberikan oleh pustakawan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menurut beberapa pemustaka diantaranya yang pertama dari Saudari Anila menuturkan:

¹⁵ Wawancara dengan Masliyanti. 11 Desember 2020 di ruang referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

“...pelayanan pada perpustakaan ini sudah bagus dan juga tanggap dalam memberikan bantuan, begitu juga mengenai penampilan beliau yang sudah sesuai saja dengan profesi beliau...”¹⁶

Tanggapan selanjutnya diberikan oleh Saudara Muhammad

Haris yang menyatakan bahwa:

“...pustakawan disini sudah bersikap ramah, bagus saja serta membuat orang tidak jera untuk berkunjung dan pelayanan beliau sudah sesuai dengan prosedur yang ada, ketika saya kesulitan dalam menemukan buku juga sering dibantu sampai dapat, tapi kalau tidak ada yaa, gak ada, mengenai penampilan juga mungkin sudah sesuai dengan SOP mereka...”¹⁷

Pendapat lain juga diberikan oleh Saudari Marfuah yang menyatakan bahwa:

“...ketika sedang mencari buku, pustakawan sering mengarahkan dan mencarikan buku dan koleksi yang diperlukan, bersikap ramah dan juga penampilan yang sopan, pustakawan disini juga selalu memperhatikan pemustaka yang ketika terlihat kebingungan baru beliau arahkan, karena memang pemustaka ada juga yang mau liat-liat tanpa perlu bantuan...”

Peneliti juga mewawancarai pemustaka lainnya yaitu saudari Alvia Humaira yang seorang mahasiswa semester tujuh, dan ia menyatakan bahwa:

“... pustakawan disini memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, ketika saya kesulitan juga diberikan bantuan, mulai dari pencarian komputer lalu diantarkan ketempat lokasi sampai dicarikan buku yang saya perlukan, penampilan mereka juga

¹⁶ Wawancara dengan Anila, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

¹⁷ Wawancara dengan Muhammad Haris, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

sudah rapi, dalam pembuatan KTA, peminjaman dan pengembalian juga cepat tidak terlalu ribet...”¹⁸

Tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh pemustaka sebelumnya, etika pustakawan menurut seorang pemustaka yaitu Saudari Seftia Ariani, ialah:

“...pustakawan di sana yang saya liat baik, ramah, sopan, dan murah senyum. Ketika saya mencari buku sebelum saya bertanya, pustakawan di sana sudah tanggap memberikan bantuan tanpa saya minta bisa itu pada pencarian pada komputer ataupun pada pencarian buku di rak, saya sangat merasa terbantu dengan adanya pustakawan disana dalam menemukan informasi yang saya inginkan, mengenai penampilan juga sudah rapi karena seragam. Begitu pula mengenai proses pembuatan KTA, pengembalian dan peminjaman juga tanggap dan ramah...”¹⁹

Pemustaka akan tertarik untuk berkunjung kembali dapat didapat jika pemustaka mendapatkan kepuasan dari hal yang diinginkan mereka untuk terwujud. Kepuasan seorang pemustaka bisa didapat dari berbagai alasan diantaranya adalah koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.

Faktor kasat mata seperti kinerja, mutu, keandalan dan kepedulian, maupun faktor tak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesedian untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan

¹⁸ Wawancara dengan Alvia Humaira, 15 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

¹⁹ Wawancara dengan Sefty Ariani, 15 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

masalah juga merupakan hal yang mampu mempengaruhi kepuasan pemustaka. Dalam hal ini hubungan antara pemberi jasa dan yang menerima jasa tentu berperan besar dalam mewujudkan kepuasan tersebut.²⁰

Menurut beberapa ungkapan pemustaka mengenai etika pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menyatakan bahwa pustakawan telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, rapi, tanggap dan juga selalu bersedia untuk membantu dalam menemukan koleksi bacaan yang mereka butuhkan, begitu pula tanggap dalam tugas yang menjadi tanggung jawab sebagai seorang pustakawan seperti dalam proses peminjaman, pengembalian dan pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA) yang disebut selalu berjalan lancar tanpa harus menunggu lama, dan bahkan sebagian juga berkomentar mengenai penampilan pustakawan yang rapi dan sesuai dengan prosedur yang telah dijalankan.

Faktanya ternyata tidak sedikit dari mereka yang menyatakan tidak menemukan buku yang mereka inginkan walaupun sudah dibantu oleh pustakawan di tempat, hal tersebut juga berkaitan erat dengan sistem dan keadaan pada perpustakaan di mana tidak jarang juga koleksi yang pemustaka inginkan telah dipinjam untuk dibaca di tempat, atau belum dilakukannya *shelving*, bahkan terselip diantara buku lainnya.

²⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 16

Proses meningkatnya kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka hal ini dapat disimpulkan dari adanya observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai statistik kunjungan pemustaka dari Januari- Desember tahun 2019 yang menunjukkan kunjungan pemustaka terlihat tinggi hingga mencapai 10.000 pengunjung di beberapa kelompok pemustaka perbulannya. Pernyataan ini juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan yang menyatakan bahwa:

“...etika pustakawan pada perpustakaan ini sudah mampu menjadi salah satu hal yang meningkatkan minat kunjung hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung yang banyak serta kepuasan yang didapat dari survey kepuasan pemustaka yang biasa dilaksanakan oleh pustakawan terhadap pengunjung perpustakaan relatif baik begitupula minimnya keluhan tentang pelayanan pustakawan yang didapat dari kotak saran yang tersedia...”²¹

Berdasarkan hasil wawancara pemustaka dengan ibu masliyanti bahwa dengan adanya survey kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan yang relatif baik dan juga minimnya keluhan yang diberikan oleh pemustaka tentang pelayanan pemustaka pada kotak saran yang tersedia ditambah dengan hasil observasi mengenai data statistik kunjungan pemustaka perbulannya yang melebihi 10.000 pengunjung sudah cukup menjadi alasan bahwa etika pustakawan merupakan salah

²¹ Wawancara dengan Masliyanti. 11 Desember 2020 di ruang referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

satu hal yang mampu meningkatkan minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

f. Etika pustakawan saat pemustaka menghadapi kesulitan

Tidak sedikit pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan sehingga membuat kepuasan dalam memanfaatkan perpustakaan juga dirasa kurang terpenuhi oleh pemustaka. Pustakawan yang dituntut untuk memenuhi kebutuhan pemustaka sangat perlu memperhatikan kendala serta kesulitan dari seluruh pemustaka yang ingin memanfaatkan perpustakaan pada umumnya baik itu pada fungsi edukasi, pelestarian, informasi, penelitian maupun rekreasi.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa pustakawan, Ibu Basniah selaku pustakawan senior yang telah berusia 56 tahun menyatakan bahwa:

“...ketika pemustaka kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, pustakawan selalu membantu untuk mencari buku tersebut baik itu pada koleksi sirkulasi maupun koleksi referensi, bahkan perpustakaan disini juga telah menyediakan layanan internet secara gratis maka akan sangat memudahkan dalam mengatasi kesulitan pemustaka jika memang informasi berbentuk buku yang mereka inginkan tidak terpenuhi, tentu dengan pembicaraan yang sopan juga, sebisa mungkin kami akan selalu memecahkan permasalahan pemustaka yang ingin memanfaatkan perpustakaan dengan baik...”²²

²² Wawancara dengan Basniah, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Tanggapan lain diberikan oleh pemustaka lainnya yaitu oleh Bapak Humaini bahwa etika yang diberikan saat pemustaka kesulitan yaitu:

“...yang pertama misalnya mereka kesulitan dalam menggunakan OPAC kita bimbing, apa yang perlu diketik dan apa yang perlu diperhatikan untuk menuju tahap selanjutnya, namun terkadang ada juga mereka yang sudah tau buku yang mereka inginkan dengan nomor panggil yang sudah dia ketahui tapi tidak tau harus menuju ke rak mana, bisa juga kita bantu mengarahkan kemana seharusnya mereka menuju, bahkan juga kami bisa langsung mencarikan buku yang mereka inginkan. Ya itu tergantung kesulitan apa yang mereka dapatkan. Ada juga pemustaka yang tidak mau dibantu, karena pemustaka yang belum jelas mau menginginkan apa, kita hanya bisa menawarkan untuk meminta bantuan kita kalau saja nanti ada yang bisa kami bantu, jangan juga dibiarkan saja, tunjukkan lah bahwa kita seorang pustakawan selalu memperhatikan kebutuhan pemustaka yang berkunjung, bukanya acuh...”²³

Seorang pustakawan yang berada di layanan sirkulasi atas nama Ibu Masliyanti juga menyatakan bahwa etika yang diberikan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan adalah:

“...kesulitan yang sering terjadi adalah dalam menemukan buku dan beberapa penyebabnya adalah peletakkan posisi buku yang tidak sesuai klasifikasinya, itu biasa dilakukan oleh pemustaka yang meletakkan buku pada rak yang berbeda dari rak dia mengambil buku. Padahal alangkah lebih baiknya jika memang pemustaka itu menaruh saja pada meja buku tersebut agar kami bisa langsung menaruhnya kembali pada tempatnya. Ada juga pemustaka yang bacanya jam 9 dan selesainya jam 10, sedangkan pemustaka lain juga mencari buku tersebut ya terkadang kami juga tidak menemukan buku tersebut kecuali besok harinya setelah diadakannya *shelving* setiap rak. Dikarenakan hal tersebut, ketika kita memberikan pelayanan dalam pencarian, karena ada patokan dalam menemukan buku sesuai nomor panggil, tapi karena buku yang seharusnya berada pada rak ini ditaruh ditempat lain atau pada tumpukan buku

²³ Wawancara dengan Humaini. 11 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

yang telah dibaca, maka pelayanan yang seharusnya 1 atau 2 menit saja menjadi semakin lama, tapi tentu kami selalu berusaha untuk mengatasi masalah yang ada seperti itu dengan melakukan *shelving* disetiap paginya....²⁴

Setiap kesulitan tentu saja memiliki solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut, tidak terkecuali dalam pelayanan pada sebuah perpustakaan, untuk mengatasi sebuah permasalahan hal yang paling utama yang perlu dilakukan adalah mengenali penyebab yang memunculkan sebuah permasalahan itu terjadi.

Menurut ketiga narasumber diatas masing-masing memiliki pemaparan tentang beberapa kesulitan yang sering mereka hadapi ketika memberikan pelayanan bagi pemustaka namun dari sana pula mereka juga sudah memberikan beberapa cara maupun solusi yang biasa mereka lakukan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi misalnya dalam menghadapi pemustaka yang tidak mau dibantu karena masih belum memiliki kejelasan pada hal yang dia inginkan, pemustaka cukup menawarkan bantuan jika nanti dibutuhkan dan siap sedia untuk membantu, begitu pula dalam kesulitan menemukan koleksi yang tidak diletakkan pada nomor klasifikasi tertentu, yaitu dengan melakukan *shelving* diwaktu-waktu yang telah ditentukan dan lain hal sebagainya.

²⁴ Wawancara dengan Masliyanti. 11 Desember 2020 di ruang referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi etika pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka

Menurut hasil wawancara peneliti dengan ketiga pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi etika seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan pada pemustaka, berikut penuturan seorang pustakawan yang bernama Ibu Basniah

“...menurut ibu faktor kondisi kesehatan dan psikologis seseorang itu berpengaruh, seandainya kita dalam keadaan kurang sehat, atau kita sedang memiliki masalah dari luar sedangkan kita diharuskan berhadapan dengan berbagai macam karakter dari pemustaka. kalau dirasa belum bisa manangani tugas tersebut, seharusnya minta bantuanlah dengan rekan kerja lainnya agar terhindarkan diri dari bersikap kurang menyenangkan dimata pemustaka...”²⁵

Menurut pustakawan lainnya yaitu Bapak Humaini selaku pustakawan muda, faktor yang mampu mempengaruhi etika seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yaitu.

“...Kalau menurut saya, hal yang mempengaruhi sedikit banyaknya sikap pustakawan kepada pemustaka ada beberapa hal seperti Keterampilan dan kemampuan, karena memang tidak sedikit mereka yang walaupun tidak berlatar belakang pendidikan sebagai seorang pustakawan namun dia berpengalaman dan bahkan terampil dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka, sarana pelayanan yang ada pada sebuah perpustakaan juga mempengaruhi seperti internet, suhu, cahaya, begitu pula psikologi seorang pustakawan yang terjadi pada pribadi seseorang tentu semua orang pernah mengalaminya, namun kembali lagi kepada kewajiban seorang pustakawan, harus tetap menjalankannya dengan sungguh-sungguh dengan mengesampingkan kepentingan pribadi seperti itu...”²⁶

²⁵ Wawancara dengan Basniah, 08 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

²⁶ Wawancara dengan Humaini. 11 Desember 2020, di ruang baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Pendapat berbeda juga dituturkan oleh pustakawan lainnya yaitu Ibu Masliyanti selaku pustakawan lanjutan yang menyatakan bahwa hal yang mempengaruhi etika pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yaitu

“...tingkat pendidikan, karena dalam pendidikan seorang pustakawan tentu sudah dijelaskan tentang etika, adab dan segala macam yang berkaitan dengan hal itu, faktor lingkungan juga mempengaruhi menurut saya, kalau memang dari lingkungannya orangnya terbiasa kasar, walaupun sarananya lengkap, suhunya nyaman tapi karena kebiasaannya dalam berbicara, melayani pemustaka, walaupun dia seorang pustakawan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, kadang masih keluar kebiasaan tersebut, apalagi ada bawaan dari luar, kalau memang kepribadian serta terhadap lingkungannya dia pintar beradaptasi maka tidak sulit baginya untuk menjalankan tugasnya sesuai yang diharapkan...”²⁷

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Kepala Bidang layanan dan Pembinaan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yaitu Bapak Wildan Akhyar tentang hal-hal yang mempengaruhi etika seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, berikut pernyataan beliau

“...sebenarnya segala sesuatu itu selalu memiliki pengaruh, hanya bedanya sebesar apa pengaruh tersebut berdampak, contohnya ketika suhu udara panas, pemustaka maupun pustakawan merasa tidak nyaman dan akhirnya berpengaruh terhadap layanan, seperti juga pendidikan dan kepribadian, bohong jika dikatakan itu tidak berpengaruh, misal orang tersebut pintar tapi saat itu moodnya tidak baik tetap saja mempengaruhi, segalanya menjadi saling berkaitan, yang namanya pustakawan juga seorang manusia, tentu kami sebagai kepala bidang dan jajarannya menginginkan mereka selalu melakukan yang terbaik dari segala aspek pelayanan agar tidak terpengaruh dengan segala macam hal namun walau bagaimanapun

²⁷ Wawancara dengan Masliyanti. 11 Desember 2020 di ruang referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

tentu ada saatnya mereka berada di titik yang tidak stabil, tidak ada konteks kepastian dalam kehidupan kecuali kematian, walau diatur sebegus apapun, secara narasi iya, tapi walaupun masih ada naik turun selagi masih dalam tahap wajar itu tidak masalah. Adapun beberapa hal yang mempengaruhi terhadap etika bisa dikatakan secara umum yang menurut saya seperti faktor keluarga, faktor pendidikan, bahkan faktor pergaulan juga ada, kalau dia bergaul dengan yang kasar dia juga akan ikut kasar, kalau bergaul dengan mereka yang ramah dia juga akan ikut menjadi pribadi yang ramah seperti itu saja...”²⁸

Etika bukanlah sebuah ilmu pasti yang hasilnya selalu sama pada semua orang, begitu pula beberapa hal yang mempengaruhinya, setiap individu tentu memiliki perbedaan dalam menanggapi sebuah interaksi dalam kesehariannya.

Secara umum beberapa hal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menyikapi orang lain diantaranya adalah faktor kesadaran, sadar akan tanggung jawabnya, sadar akan akibat yang dihadapinya, sadar akan konsumen yang dihadapinya dan lain sebagainya, selain itu faktor aturan dari sebuah instansi maupun organisasi yang diikutinya, faktor keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seseorang, bahkan faktor sarana pelayanan juga mampu mempengaruhi.²⁹

Berdasarkan penuturan dari ketiga pustakawan tersebut. Mereka menyatakan beberapa hal yang berbeda sesuai dengan apa yang mereka alami selama menjadi seorang pustakawan, hal-hal yang terjadi pada diri mereka dan telah mempengaruhi mereka dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka

²⁸ Wawancara dengan Wildan Akhyar, 30 Desember 2020 di ruangan kerja Kepala Bidang Pembinaan Dan Pelayanan Perpustakaan.

²⁹ Aa Kosasih, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di perpustakaan, *Artikel pustakawan perpustakaan Universitas Negeri Malang I*, 2009, h. 3-5.

seperti dari Ibu Basniah yang menyatakan bahwa faktor kondisi kesehatan dan psikologis menjadi jawaban utama yang diberikan oleh beliau, selain itu pustakawan lainnya yaitu Bapak Humaini menyatakan bahwa faktor keterampilan dan kemampuan serta sarana pelayanan memiliki pengaruh bagi pustakawan menurut beliau. Hal ini berbeda dengan penuturan dari Ibu Masliyanti yang menyatakan bahwa faktor sarana tidak terlalu mempengaruhi, namun beliau lebih menekankan kepada pendidikan serta kepribadian yang dimiliki oleh seseorang.

Adapun tanggapan yang sangat menarik didapat dari narasumber lainnya yaitu Bapak Wildan Akhyar selaku Kepala Bidang Pembinaan dan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang menyatakan bahwa segala hal dalam kehidupan itu pasti mempengaruhi hanya berbeda dalam hal tingkat pengaruhnya namun secara umum beliau menuturkan tentang faktor keluarga, faktor pendidikan, dan faktor pergaulan sebagai beberapa hal yang dapat mempengaruhi etika pustakawan dalam memberikan pelayanan.