



UNIVERSITAS INDONESIA

**ASPEK ETIK PUSTAKAWAN FUNGSIONAL DALAM
LAYANAN RUJUKAN: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN
NASIONAL**

SKRIPSI

**RIRIS AFRIDA SESILIA
NPM. 0606090676**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ASPEK ETIK PUSTAKAWAN FUNGSIONAL DALAM
LAYANAN RUJUKAN: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN
NASIONAL**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Humaniora**

**RIRIS AFRIDA SESILIA
NPM. 0606090676**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2012**

i

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, 16 Juli 2012



Riris Afrida Sesilia

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Riris Afrida Sesilia

NPM : 0606090676

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Juli 2012

HALAMAN PENGESAHAN

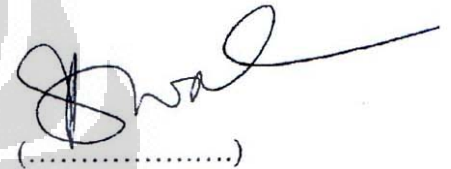
Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Riris Afrida Sesilia
NPM : 0606090676
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Aspek Etik Pustakawan Fungsional Dalam Layanan
Rujukan: Studi Kasus di Perpustakaan Nasional
Republik Indonesia

ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

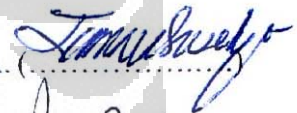
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ike Iswary Lawanda, M.S.



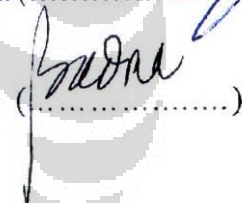
(.....)

Penguji : Dr. Tamara Adriani Susetyo-Salim S.S., M.A.



(.....)

Penguji : Sri Ulumi Badrawati S.S, Dip.Lib.




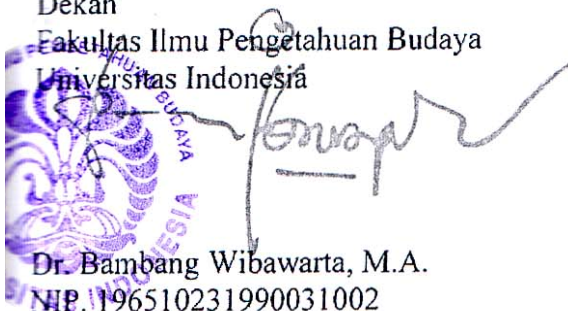
(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 16 Juli 2012

oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia



Dr. Bambang Wibawarta, M.A.
NIP. 196510231990031002

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Aspek Etik Pustakawan Fungsional Dalam Layanan Rujukan: Studi Kasus Perpustakaan Nasional* dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora Universitas Indonesia.

Dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Indira Irawati, M.A, M.Lib, selaku Koordinator Program Studi.
2. Ibu Ike Iswary Lawanda, M.S, selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat baik. Terimakasih untuk segalanya yang telah diberikan untuk membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini, serta kesempatan yang telah ibu berikan.
3. Ibu Dr. Tamara Adriani Susetyo-Salim S.S., M.A, selaku pembimbing akademik, ketua sidang dan penguji yang sangat baik. Terimakasih untuk segalanya yang telah ibu berikan yang tidak pernah jenuh untuk mengingatkan saya menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberi saya semangat. Tidak cukup kata-kata untuk menggambarkan jasa ibu selama ini
4. Ibu Sri Ulumi Badrawati S.S, Dip.Lib, selaku penguji yang telah banyak membantu dan memberikan masukan terhadap skripsi ini.
5. Margareta Auli Rachman, S.Hum selaku panitera.
6. Para dosen-dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi lainnya, yang selama ini sudah mengajar dan membimbing penulis dalam perkuliahan.
7. Ibu Fahmi, selaku pustakawan Perpustakaan yang telah bersedia menjadi informan dalam skripsi ini.

8. Kedua orang tua, Bapak dan Mama, serta kakak-kakak dan adik, Dewi, Parasian, Eva dan James, atas segala dukungan, bantuan, dan perhatian yang telah diberikan.
9. Teman-teman JIP 2006 atas dukungan dan selalu memberi semangat dan informasi mengenai skripsi. Khususnya sahabat-sahabat: Rani, Erliya, Winda, Santi, dan Kitri. Serta Dede yang sudah meminjam buku metode penelitian untuk membantu saya memahami metode penelitian dan Mawan yang telah berusaha menghubungi saya untuk bimbingan.
10. Teman-teman kerja yang sudah memberikan dukungan dan doa. Khususnya Alfi yang selalu mengantar saya menuju tempat penelitian, bertemu dengan pembimbing serta memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Paulina yang merupakan sahabat selama 12 tahun yang selalu memberikan semangat, doa serta menemani saya sela-sela kesibukannya.
12. Teman-teman JIP 2005 dan JIP 2007
13. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas segalanya yang telah diberikan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi selanjutnya. Terima kasih.

Depok, 16 Juli 2012



Riris Afrida Sesilia

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riris Afrida Sesilia
NPM : 0606090676
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Aspek Etik Pustakawan Fungsional Dalam Layanan Rujukan: Studi Kasus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 16 Juli 2012

Yang menyatakan



(Riris Afrida Sesilia)

ABSTRAK

Nama : Riris Afrida Sesilia
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Aspek Etik Pustakawan Fungsional Dalam Layanan Rujukan: Studi Kasus di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pustakawan fungsional memberikan layanan rujukan secara bertanggung-jawab yang dipahami dalam konteks etika pustakawan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah menunjukkan bagaimana pemahaman pustakawan fungsional dalam memberikan layanan rujukan yang mengacu pada kesadaran terhadap etika pustakawan rujukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan fungsional memberikan layanan rujukan tetapi pustakawan merasa belum maksimal secara teoritis karena mereka bukanlah pustakawan rujukan yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Republik Indonesia. Pustakawan Fungsional sudah menerapkan etika pustakawan rujukan yaitu membantu pemustaka dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan rujukan, menelusurkan informasi dan memberikan bimbingan pemakai kepada pemustaka baru. Perpustakaan Nasional RI memiliki Pedoman Teknis Layanan Umum, buku ini menjadi dasar bagi pustakawan dalam memberikan layanan rujukan. Tetapi prosedur penelusuran informasi yang berlaku di Perpustakaan Nasional RI menyulitkan pemustaka.

Kata Kunci: layanan rujukan, etika pustakawan rujukan, aspek etik.

ABSTRACT

Name : Riris Afrida Sesilia
Study Program : Library Science
Title : Ethical Aspect of Functional Librarian in Reference Service: Case Studies at the National Library of Republic Indonesia

This focus of this research is about how functional librarians provide reference services responsibly which is understood in the context of a reference librarian ethics according to user needs. The purpose of this research is to show how an understanding of the functional librarian in providing a referral service that refers to the awareness of ethical reference librarian. This research used a qualitative approach with case study analysis method. The results of this study indicate that functional librarians provide reference service, but the librarian was not maximized because they are not theoretically determined reference librarians based on the Decree of the Republic of Indonesia. Functional librarians have applied ethics that reference librarians assist users in answering reference questions, ran user information and provide guidance to new users. National Library has a Public Service Technical Manual, this book became the basis for the librarian in providing reference services. But the information search procedures which apply in the National Library complicate for the user.

Keyword: reference service, reference librarian ethics, ethical aspects

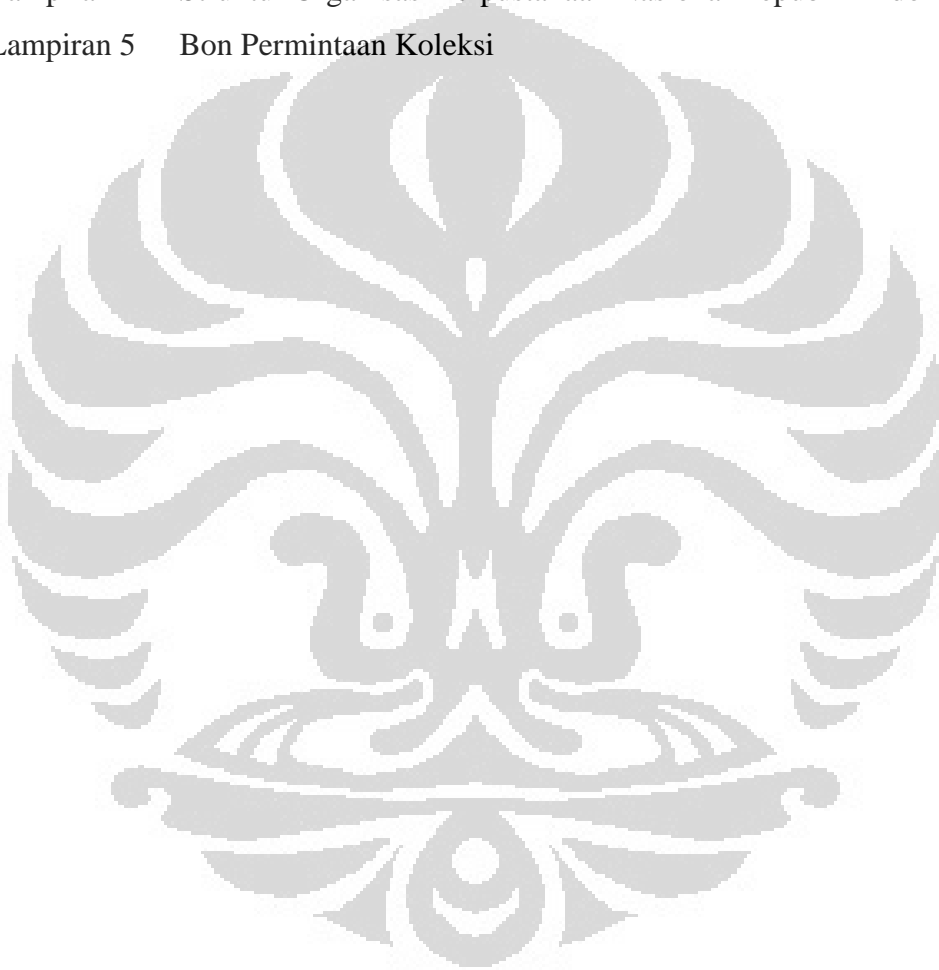
DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi	x
Daftar Lampiran	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Layanan Rujukan	6
2.1.1 Jenis Layanan Rujukan	9
2.1.2 Jenis Pertanyaan Rujukan	12
2.1.3 Buku Rujukan	14
2.1.4 Pustakawan Rujukan	15
2.2 Profesi	17
2.2.1 Ciri Khas Profesi	18
2.3 Profesi Pustakawan	20
2.4 Etika Profesi	22
2.4.1 Prinsip Etika Profesi	26
2.4.2 Etika Profesi Pustakawan	27
2.5 Kode Etik	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	31

3.3 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Pemilihan Informan	34
3.6 Langkah Pengolahan Data	35
BAB 4 PEMBAHASAN	37
4. 1. Profil Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	37
4.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI	37
4.1.2 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI	38
4.1.3 Kegiatan Perpustakaan Nasional RI	39
4.1.4 Sistem Layanan Perpustakaan dan Informasi PNRI	40
4.1.5 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan dan Informasi	41
4.2 Hasil Dan Pembahasan	42
4.2.1. Pemahaman Mengenai Layanan Rujukan	42
4.2.1.1 Layanan Rujukan	42
4.2.1.2 Pustakawan Rujukan	44
4.3 Pemahaman Mengenai Aspek Etik	46
4.3.1 Pemahaman Mengenai Etika Profesi	46
4.4 Pendapat Pemustaka Mengenai Pustakawan Fungsional dalam Layanan Rujukan	49
BAB 5 PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
Daftar Pustaka	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pustakawan Fungsional Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pemustaka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 4 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- Lampiran 5 Bon Permintaan Koleksi



BAB I

Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan kerja perpustakaan yang langsung dapat dilihat dan dirasakan hasilnya oleh masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Adapun layanan perpustakaan adalah suatu pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna. Melalui layanan perpustakaan pemakai akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari berbagai media, juga mendapatkan manfaat dari berbagai alat bantu penelusuran yang sudah tersedia.

Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.

Di dunia perpustakaan dan kepustakawanan dikenal dua macam layanan perpustakaan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Yang dimaksud dengan layanan teknis adalah layanan yang menyangkut pekerjaan dalam mempersiapkan buku agar nantinya buku tersebut dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan. Sedangkan layanan pengguna adalah aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada penggunanya.

Layanan rujukan merupakan salah satu jenis layanan yang ada di perpustakaan yang mempunyai peran yang cukup penting, baik bagi pemustaka, maupun bagi pustakawan perpustakaan tersebut. Tujuan dari layanan rujukan adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan tepat dan cepat, memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih baik dan memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna. Dengan menyelenggarakan layanan rujukan, suatu perpustakaan dapat dikatakan telah memenuhi komitmennya untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi para pemakainya yang memerlukan informasi yang seluas-luasnya dengan cepat dan akurat. Layanan rujukan adalah pintu masuk bagi para

pemakai ke ilmu pengetahuan dan informasi yang terkandung di dalam perpustakaan.

Perpustakaan dimanapun juga tidak akan terlepas dari kegiatan memenuhi kebutuhan informasi oleh masyarakat pemakainya. Untuk itu maka pada diri setiap pustakawan sebagai salah satu ujung tombak dalam pelaksanaan tugas tersebut harus bisa menjalankan sebaik dan seoptimal mungkin. Dengan demikian maka perpustakaan dapat berfungsi optimal dengan dukungan dari semua unsur yang ada tak terkecuali pustakawan.

Perpustakaan Nasional melayani semua lapisan masyarakat Indonesia yang juga menjadi tempat memperoleh informasi mengenai bahan pustaka yang diperlukan para anggotanya. Sebagai perpustakaan penelitian, perpustakaan nasional juga membantu para peneliti untuk memperoleh informasi serupa. Untuk itu Perpustakaan Nasional dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin bagi masyarakat penggunaannya.

Dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI menuntut wacana lebih luas terhadap peran layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di samping itu tatanan praktis terhadap tuntutan layanan yang lebih baik beriringan dengan semakin membaiknya pengertian masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk informasi dan layanan perpustakaan. Ini tentunya membawa dampak terhadap perubahan iklim kerja Perpustakaan Nasional RI sebagai lembaga publik. Terlebih apabila hal tersebut dikaitkan dengan salah satu faktor keberhasilan sebuah organisasi yang berorientasi pada pelayanan umum.

Perpustakaan Nasional RI merupakan perpustakaan terbesar yang berada di ibukota Negara yang dikenal sebagai perpustakaan deposit juga perpustakaan penelitian diharapkan mampu memberikan layanan maksimal kepada masyarakat penggunaannya. Tugas Perpustakaan Nasional RI sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang informasi harus dapat mencermati berbagai perubahan yang terjadi, terutama yang berkaitan dengan informasi dan kebutuhan informasi bagi masyarakat pengguna yang relevan, akurat dan tepat waktu.

Namun pada realitanya, iklim layanan yang ada tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pustakawan sebagai pegawai layanan publik yang seharusnya berperan sebagai penyedia informasi ternyata belum nampak, tapi masih menunjukkan sosok sebagai penjaga buku bahkan terkesan sebagai agen tunggal seorang birokrat. Padahal seharusnya Perpustakaan Nasional RI menyediakan layanan perpustakaan sebagai prioritas unggulan yang dapat membangun kualitas layanan kepada penggunaannya.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menyediakan layanan rujukan yang berada di lantai 4 di Jalan Salemba. Perpustakaan Nasional belum memiliki pustakawan rujukan secara formal tetapi mereka sudah melayani layanan rujukan yang terletak di lantai 4 dan yang melayani adalah pustakawan fungsional. Pustakawan fungsional Perpustakaan Nasional yang memberikan layanan rujukan merasa belum maksimal karena pustakawan berpendapat belum melakukan layanan sesuai yang dijelaskan dalam teori.

Dengan munculnya UU Nomor 43 Tahun 2007 mengharuskan setiap pustakawan responsif terhadap setiap perubahan. Hal utama yang menjadi prioritas adalah membangun profesionalitas pustakawan. Pustakawan adalah figur sentral yang menciptakan sebuah perpustakaan sesuai dengan visi, misi, dan tujuannya. Sumber daya perpustakaan lainnya meskipun besar dan signifikan, tetap tidak akan mampu dimanfaatkan tanpa pustakawan. Tentu saja sosok pustakawan yang memiliki kompetensi, kepribadian, selalu ingin berkembang dan penuh jiwa pengabdian. Seperangkat karakteristik ini yang didambakan pemustaka dan masyarakat awam. Pada posisi ini akan menjadi sebuah upaya yang bijak bila pustakawan mampu merespon dengan tindakan nyata berupa peningkatan kualitas (Dwi Surtiawan, 2009).

Pustakawan adalah sebuah profesi, suatu profesi mempunyai kode etik yang mempengaruhi norma tingkah laku orang. Etik adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional yang secara tegas (biasanya tertulis) menyatakan apa yang benar dan apa yang baik. Kode etik profesional merupakan prinsip-prinsip dasar perilaku yang benar dan yang salah dalam interaksi sosial umumnya dan masalah khusus dari profesi. Etik juga merupakan pernyataan ideal, prinsip-prinsip dan standar perilaku profesional. Prinsip-prinsip tersebut berbeda dengan prinsip

pribadi (Dale Shaffer dalam Wirawan, 1992). Etik dalam bidang profesi informasi berkaitan dengan penetapan moral yang terstandar untuk mengatur perilaku pustakawan dan mereka yang bergerak dalam bidang penyebaran informasi (Rosemary Ruhiq Du Mont, 1991).

Fungsi kode etik secara umum dapat digambarkan sebagai berikut (a) merupakan dokumen sebagai titik arah bagi profesi ketika mereka menghadapi masalah-masalah dalam pekerjaannya; (b) sebagai sumber evaluasi umum, dan memberikan kesempatan kepada anggota profesi tentang harapan-harapan terhadap profesi tersebut; (c) sebagai proses sosialisasi profesi serta menumbuhkan rasa kebanggaan dan memperkuat rasa profesionalisme; (d) mempertinggi reputasi profesi dan kepercayaan masyarakat; (e) melindungi anggota profesi; (f) sebagai alat pencegah perilaku yang tidak etis dengan cara memberikan sanksi dan melalui anggota profesi untuk melaporkan perilaku tidak etis dari teman sejawat; (g) menyediakan bantuan untuk menumbuhkan sistem yang dapat mendukung profesi melawan tuntutan-tuntutan di luar kelompoknya; (h) sebagai forum untuk menyelesaikan perselisihan di antara anggota atau di antara anggota dengan masyarakat (M. S. Frankel dalam Susan N. Bjorner, 1991).

I. 2 Permasalahan

Masalah penelitian ini mengenai layanan rujukan yang diberikan oleh pustakawan fungsional. Layanan yang diberikan pustakawan fungsional berupa layanan rujukan, layanan koleksi umum dan khusus dan bimbingan pemakai. Pustakawan fungsional dituntut memberikan layanan secara bertanggung-jawab. Pertanyaan penelitian bagaimana pustakawan fungsional memberikan layanan rujukan secara bertanggung-jawab yang dipahami dalam konteks etika pustakawan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

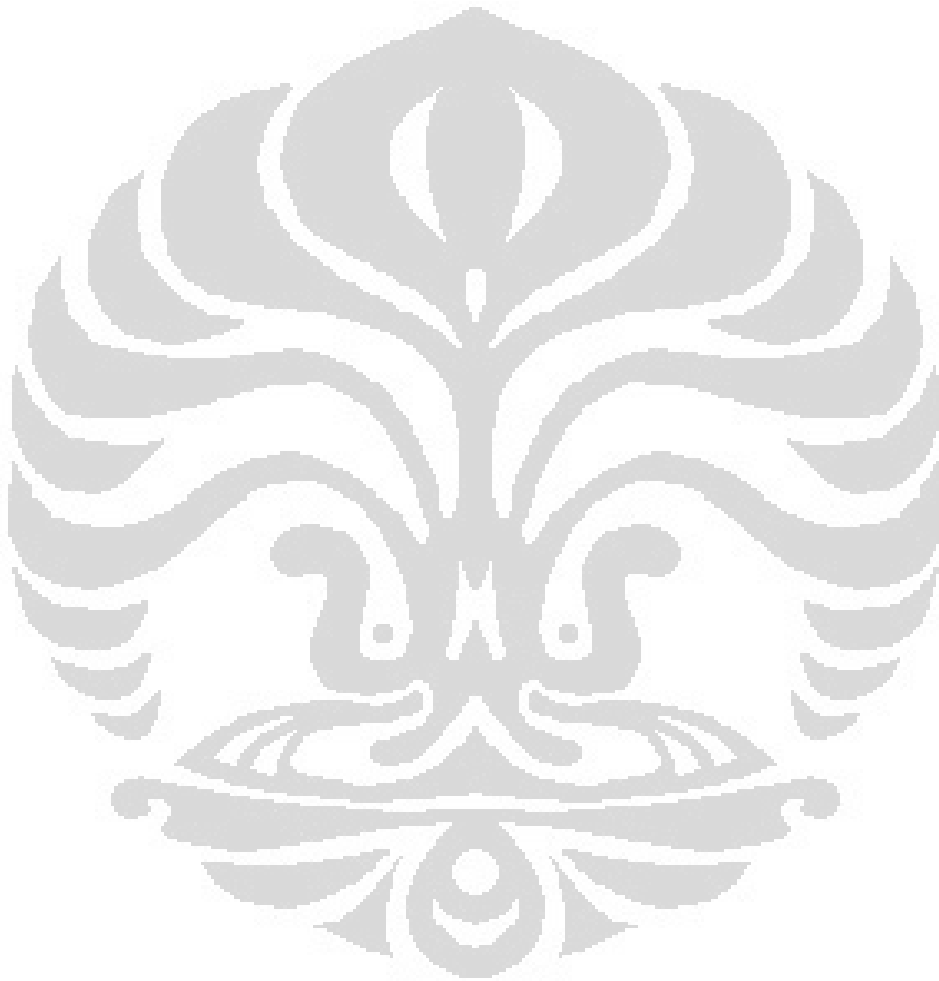
1. 3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menunjukkan bagaimana pemahaman pustakawan fungsional dalam memberikan layanan rujukan yang mengacu pada kesadaran terhadap etika pustakawan rujukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan bagi pustakawan rujukan Perpustakaan Nasional RI dalam melayani kebutuhan pengguna.
2. Meningkatkan pemahaman pustakawan terhadap layanan rujukan berdasarkan pedoman kode etik pustakawan.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memaparkan dan menjelaskan tentang teori-teori yang ditemukan dalam literatur untuk menjelaskan tentang permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni yang berkaitan dengan layanan rujukan, putakawan rujukan, etika, etika profesi dan kode etik.

2.1 Layanan Rujukan

Sulistyo Basuki mengartikan layanan rujukan adalah jasa yang diberikan perpustakaan pada pemakai, lazimnya berupa jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Di kalangan pustakawan terdapat kebiasaan tidak tertulis yang menyatakan bahwa semua pertanyaan yang diajukan pemakai harus dijawab. Jawaban ini lazimnya diberikan oleh bagian rujukan atau referens.

Perpustakaan menyediakan sumber-sumber informasi bagi para penggunanya. Untuk itu perpustakaan harus menyediakan berbagai macam layanan agar sumber-sumber informasi tersebut dapat diakses. Salah satu layanan tersebut adalah layanan rujukan. Layanan rujukan seringkali diartikan sebagai bantuan langsung dan pribadi kepada pengguna dalam mencari informasi diperpustakaan.

Soejono Trimo memberikan definisi mengenai layanan rujukan (referensi) yaitu pemberian bantuan secara langsung dan bersifat personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu (Djaenudin, 2008). Sedangkan pengertian layanan rujukan menurut Isdijanto (2007, p. 17) adalah bantuan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini dilakukan melalui jasa penelusuran, rujukan, rekomendasi, dan pengarahan kepada pemakai agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Lasa Hs (1995, p. 34), layanan rujukan lebih dititik-beratkan pada pelayanan individu agar mereka mampu mendayagunakan sumber-sumber rujukan itu. Kemandirian ini sangat penting untuk memperlancar tugas-tugas kepastakaan. Juga mereka akan lebih menghemat tenaga dan waktu.

Layanan rujukan memiliki tujuan-tujuan antara lain:

- a. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan. Mereka diharapkan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
- b. Memiliki sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- c. Memberikan pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topik atau subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya yang berbeda.
- d. Mendayagunakan sumber rujukan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- e. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu.

Sedangkan fungsi layanan rujukan yaitu:

1. Supervisi, yaitu menciptakan tata kerja layanan yang rapi dan memudahkan bagi pengguna, termasuk pengaturan staf, koleksi, tata letak, peralatan serta jenis layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Informasi, yaitu memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna.
3. Bimbingan, yaitu memberikan bimbingan dalam menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai keinginan pengguna, misalnya memberikan bimbingan dalam penggunaan katalog atau OPAC, pemakaian buku-buku referensi dan sebagainya.
4. Pengarahan atau instruksi, yaitu memberikan pengarahan dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.
5. Bibliografi, yaitu menyusun bibliografi atau daftar publikasi untuk keperluan pengguna maupun untuk keperluan perpustakaan sendiri, atas permintaan maupun inisiatif perpustakaan.

6. Penilaian atau evaluasi, yaitu menilai koleksi dan layanan referensi agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna perpustakaan.

Lasa Hs menambahkan ada beberapa fungsi layanan rujukan yaitu:

7. Supervisi, yaitu menciptakan tata kerja layanan yang rapi dan memudahkan bagi pengguna, termasuk pengaturan staf, koleksi, tata letak, peralatan serta jenis layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
8. Informasi, yaitu memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna.
9. Bimbingan, yaitu memberikan bimbingan dalam menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai keinginan pengguna, misalnya memberikan bimbingan dalam penggunaan katalog atau OPAC, pemakai buku-buku referensi dan sebagainya.
10. Pengarahan atau instruksi, yaitu memberikan pengarahan dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.
11. Bibliografi, yaitu menyusun bibliografi atau daftar publikasi untuk keperluan pengguna maupun untuk keperluan perpustakaan sendiri, atas permintaan maupun inisiatif perpustakaan.
12. Penilaian atau evaluasi, yaitu menilai koleksi dan layanan referensi agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna perpustakaan.

Tujuan pelayanan referensi menurut Bandono (1995, p7) adalah:

- a) Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
- b) Memungkinkan pemakai melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang luas.
- c) Memungkinkan pemakai menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna.

Katz (2002, p.16-18) mengategorikan pertanyaan referensi menjadi empat jenis, yaitu:

a. *Direction*

Pertanyaan jenis ini merupakan pertanyaan yang bersifat umum. Pertanyaan yang dapat langsung dijawab oleh pustakawan dengan cepat, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan biasanya mengenai informasi yang berkaitan dengan perpustakaan secara umum. Misalnya "dimana letak katalog?"

b. *Ready reference*

Jenis pertanyaan ini merupakan pertanyaan yang dapat langsung dijawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan seperti direktori, almanak, ensiklopedia, kamus, atau handbook. Pertanyaan yang diajukan biasanya bersifat sederhana, misalnya "berapa panjang sungai Amazon?"

c. *Specific-search questions*

Berbeda dengan pertanyaan ready reference yang biasanya dijawab dengan jawaban singkat yang diambil dari sumber referensi, jawaban yang diberikan pada pertanyaan jenis ini (*Specific-search questions*) biasanya dilakukan dengan memberikan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemakai.

d. *Research*

Jenis pertanyaan ini biasanya diajukan oleh orang yang mencari informasi yang spesifik yang digunakan untuk keperluan pekerjaannya. Pertanyaan jenis ini sering diajukan oleh seorang profesor, ilmuwan, atau orang-orang yang membutuhkan data atau informasi mengenai suatu masalah atau topik.

2.1.1 Jenis Layanan Rujukan

Sulistyo-basuki menjelaskan mengenai jenis layanan rujukan yang biasanya diberikan oleh pustakawan di setiap perpustakaan yaitu:

1. Layanan Dasar

Layanan (Jasa) dasar merupakan jasa yang harus dilakukan oleh setiap perpustakaan. Jasa dasar yang diberikan oleh setiap perpustakaan mencakup:

- a. Pemberian informasi umum lazimnya merupakan jawaban yang lazim ditanyakan pengunjung. Sering kali pertanyaan yang diajukan tidak ada kaitannya dengan buku rujukan seperti:
- 1) Di manakah letak rak buku?
 - 2) Di manakah bagian buku anak-anak?
 - 3) Di manakah kantor kepala perpustakaan?
 - 4) Di manakah letak kamar kecil?
 - 5) Di manakah pengunjung boleh merokok?
 - 6) Bagaimanakah cara menjadi anggota perpustakaan?
 - 7) Apakah perpustakaan menerbitkan brosur?
- b. Penyediaan informasi khusus mencakup penggunaan dokumen yang ada di perpustakaan atau konsultasi dengan perpustakaan lain atau konsultasi dengan perpustakaan lain. Pelaksanaan jasa ini amat bervariasi, tergantung pada masing-masing perpustakaan.
- c. Bantuan dalam menelusur dokumen.
Bantuan artinya bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar pengunjung mampu mencari jawaban terhadap pertanyaan pengunjung. Bimbingan ini bukanlah instruksi karena instruksi merupakan ancangan sistematis dalam pengajaran sehingga pemakai dapat menggunakan perpustakaan agar bermanfaat bagi pengunjung. Di perpustakaan sering dibedakan antara pengertian penelusuran dan lokasi dokumen. Lokasi mengacu pada tempat bukudi rak sedangkan penelusuran merupakan kegiatan menemubalik dokumen. Setelah mengetahui buku yang dicari, kemudian baru mencari lokasi buku atau dokumen.
- d. Bantuan dalam menggunakan catalog.
catalog perpustakaan merupakan sarana penting karena catalog mencatat semua bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan maka seorang pemakai harus tahu bagaimana menggunakan catalog perpustakaan.
- e. Jasa bantuan menggunakan bahan rujukan.
Buku referens memiliki elemen artificial yang perlu diketahui pembaca. Elemen artificial ini menyebabkan berbagai variasi dalam susunan

informasi, penyajian, tingkat ulasan dan penyajian, dan lain-lain. Karena adanya berbagai variasi tersebut, maka seringkali seorang pemakai perpustakaan membutuhkan bantuan pustakawan rujukan.

2. Jasa yang Lazim Dilaksanakan

- a. Pinjam antarperpustakaan.
- b. Tandon (*reservation*) buku.
- c. Orientasi perpustakaan serta instruksi bibliografi.
- d. Kunjungan perpustakaan. Membawa pengunjung dan anggota baru keliling perpustakaan.
- e. Menyelenggarakan pameran termasuk pameran buku yang baru diterima.
- f. Memberikan izin sementara bagi pemakai bukan bukan anggota perpustakaan.
- g. membantu penerbitan perpustakaan.
- h. Jasa bimbingan pembaca.
- i. Jasa pengindeksan dan abstrak.
- j. Kompilasi bibliografi.
- k. Pembuatan kliping
- l. Pembuatan jajaran vertical (*vertical files*) berisi pamphlet prospectus, brosur dan lain-lain.

3. Jasa yang Jarang Dilakukan

1. Pameran majalah mutakhir

Tidak semua perpustakaan mampu memamerkan majalah muktahir yang dikoleksi karena berbagai alasan seperti tiadanya ruang pameran, majalah yang diterima sebenarnya sudah terlambat dibandingkan tahun terbit serta langganan majalah yang tidak teratur. Negara-negara berkembang biasanya mengalami beberapa masalah yaitu keterbatasan dana, masalah pengiriman melalui pos laut yang makan waktu lama, dan urusan birokrasi yang berbelit-belit menyebabkan majalah luar negeri yang dipamerkan seringkali sudah terlambat.

2. Pembentukan jajaran khusus seperti jajaran berisi kegiatan dan peristiwa muktahir, surat-menyurat masa lalu dari badan induk.
3. Reproduksi dokumen (dalam bentuk fotokopi, microfilm).

Kegiatan ini jarang dilakukan karena keterbatasan alat seperti fotokopi, bahkan prosesnya mahal (misalnya pembuatan microfilm).

4. Jasa terjemahan.

Untuk melaksanakan kegiatan ini diperlukan keahlian dalam sebuah bidang serta kemampuan menguasai dua bahasa yaitu bahasa asing dan bahasa nasional. tenaga semacam itu umumnya sukar diperoleh.

5. Jasa referral.

Pada jasa referens/rujukan, biasanya pustakawan berusaha menemukan dokumen yang berisi informasi yang diperlukan pemakai. Demikian pula, pustakawan dapat merujuk personil dan lembaga yang mungkin mampu memberikan informasi bagi pemakai yang memerlukan, terutama bila informasi tersebut tidak dapat diperoleh di perpustakaan semula. Jasa perpustakaan untuk merujuk ke koleksi perpustakaan lain disebut jasa referral. Rujukan ini dapat ditujukan pada berbagai pusat referral, misalnya Perpustakaan Nasional RI, *National Referral Centre for Science and Technology*, di *Library of Congress*, Amerika Serikat.

2.1.2 Jenis Pertanyaan Rujukan

Dalam praktik sehari-hari pustakawan rujukan serikali menerima pertanyaan referens yang beraneka ragam. Umumnya pustakawan referens member definisi pertanyaan pustakawan sebagai pertanyaan yang memerlukan jawaban segera, mulai dari pertanyaan sederhana hingga pertanyaan rumit. Ada pertanyaan yang dapat segera dijawab seperti definisi istilah, dan ada pula yang memerlukan penelusuran lanjutan seperti tinjauan literatur mengenai subjek tertentu. Berikut ini klasifikasi jenis pertanyaan referens disertai dengan pertanyaan yang berkaitan. Dibawah ini klasifikasi menurut Sulisty-Basuki.

Klasifikasi Pertanyaan Referens Beserta Pertanyaan Kaitannya.

Kelompok pertanyaan	Tipe pertanyaan yang diajukan
Bahasa	Definisi, ejaan, lafal, ucapan, singkatan, penggunaan istilah, istilah asing, sinonim, antonym, homonym, isyarat, symbol, dialek.

Latar Belakang	<p>Informasi umum, pendidikan mandiri, semua informasi mengenai sesuatu (<i>about something</i>), sesuatu yang terjadi (<i>something on</i>), sesuatu hal (<i>about something</i>)</p> <p>Contoh: Latar belakang</p> <p style="padding-left: 40px;">Pembubaran negara Uni Soviet pada 1991</p> <p style="padding-left: 40px;">Berbagai informasi tentang Pasar Tunggal Eropa</p>
Orang	<p>Tokoh masyarakat, spesialis, profesional pengarang tokoh yang kurang dikenal masyarakat.</p> <p>Contoh: Riwayat hidup Presiden Soeharto</p> <p style="padding-left: 40px;">Bilakah Chairil Anwar meninggal dunia?</p>
Arah Gejala	<p>Kejadian tengah berlangsung, perkembangan menonjol tahun (tahun-tahun) lalu, arah gejala dalam bidang kegiatan atau kajian.</p> <p>Contoh: Perkembangan terakhir tentang Bosnia Herzegovina pada tahun 1992</p>
Tempat	<p>Lokasi, deskripsi, jarak, identifikasi</p> <p>Contoh: Di manakah letak daerah Glen-more?</p> <p>Jawabannya di Irlandia dan Banyuwangi!</p>
Organisasi termasuk perhimpunan, badan	<p>Alamat, tujuan, keanggotaan, publikasi, sejarah, struktur organisasi, nama dan susunan pengurus.</p> <p>Contoh: Di manakah alamat Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia?</p>
Fakta dan aktivitas	<p>Peristiwa, statistika, rumus, hal menyangkut tradisi, kebiasaan, kepercayaan dan sejenisnya.</p> <p>Kiasan, tamzil, peribahasa, plot dan pelaku suatu kejadian, kutipan terkenal, catatan kegiatan, pedoman bagaimana caranya atau bagaimana melakukan atau bagaimana membuat.</p> <p>Contoh: Siapakah yang mengucapkan kalimat “Do not ask what American can do for you but ask what you can</p>

	do for American.” Jawabannya ialah Presiden Kennedy.
Senarai dokumen	Buku terbaik, buku yang memperoleh hadiah, buku mengenai sebuah subjek, literature yang diterbitkan di sebuah negara, timbangan buku, lokasi sebuah buku, data bibliografis sebuah dokumen. Contoh: Novel apakah yang terbaik pada tahun 1987? Buku apa saja yang memenangkan hadiah Yayasan Buku pada tahun 1992? Apa saja yang ada mengenai Kamboja? Siapakah pengarang buku Keliling Dunia 80 hari.
Ilustrasi	Diagram, gambar, foto, kartun, staid, film, rekaman.

2.1.3 Buku Rujukan

Buku referens disebut buku rujukan atau acuan. Disebut buku rujukan karena didisain untuk dikonsultasi atau diacu dari masa ke masa untuk mencari informasi khusus. Pada hakikatnya setiap buku dapat disebut buku rujukan asalkan informasi yang tercantum di dalamnya disusun sedemikian rupa sehingga informasi yang terkandung di dalamnya mudah diakses.

1. Ciri Buku Rujukan

Buku rujukan biasanya hanya dipakai di perpustakaan saja serta tidak dipinjamkan, oleh karena itu buku rujukan memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Buku rujukan ditujukan untuk keperluan konsultasi, lazimnya hanya bagian tertentu saja yang digunakan untuk suatu kepentingan.
- b. Buku rujukan tidak dimaksudkan untuk dibaca seperti buku biasa.
- c. Buku rujukan seringkali terdiri dari entri yang terpotong-potong. Sebagai contoh sebuah entri dalam sebuah ensiklopedia mungkin berkaitan dengan entri lain.
- d. Di perpustakaan, buku referens biasanya tidak dipinjamkan karena buku tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi. Pustakawan tidak dapat menduga bilamana sebuah buku referens diperlukan sehingga penggunaannya terbatas pada ruang referens saja.

- e. Informasi disusun untuk memudahkan penelusuran secara cepat dan menyeluruh. Susunan ini dapat berupa menurut abjad, judul, subjek, kronologis disertai indeks untuk keperluan temu balik.

Jenis Buku Referens

Pada umumnya buku referens dibagi menjadi berbagai jenis seperti berikut:

- Kamus
- Ensiklopedia
- Direktori
- Buku Tahunan
- Peta dan atlas

2.1.2 Pustakawan Rujukan

Di setiap perpustakaan biasanya terdapat layanan rujukan/referensi. Sudah sepantasnya terdapat pustakawan yang bertugas di layanan tersebut. Pustakawan yang bertugas di layanan referensi biasanya disebut dengan pustakawan rujukan/referensi. Yang menjadi tugas pustakawan rujukan salah satunya adalah menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.

Menurut Mohamad Djaenudin (2008), syarat-syarat untuk menjadi pustakawan referensi/rujukan, di antaranya adalah:

1. Sebaiknya seorang yang pandai bergaul, komunikatif, dan memiliki perhatian
2. Bersikap melayani dan menolong
3. Memiliki daya imajinasi yang luas.
4. Cepat tanggap terutama dalam mengantisipasi pertanyaan
5. Mengenal dengan baik siapa yang akan dilayani.
6. Dapat mengoperasikan semua fasilitas yang ada diperpustakaan seperti katalog manual, katalog terpasang (OPAC), serta alat-alat penelusuran lain.
7. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang jenis koleksi.

8. Menghindari jawaban tidak tahu, karena petugas harus bisa menunjukkan alternatif sumber informasi lain yang bisa memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Sama seperti syarat-syarat petugas referensi yang dikemukakan oleh Soepomo (1994, p. 8-9), antara lain:

- a. Harus sudah menguasai betul hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan dimana ia bekerja, meliputi koleksi, struktur organisasi, dan misi serta tujuan dari badan yang mendirikan perpustakaan itu.
- b. Harus cepat tanggap, mengantisipasi pertanyaan yang diterima baik mereka yang datang langsung maupun lewat telepon.
- c. Dapat mengoperasikan semua piranti atau peralatan yang ada di perpustakaan dalam rangka menunjang kegiatannya.
- d. Mempunyai kemauan untuk ingin tahu yang tinggi dan jangan menempatkan petugas layanan referensi yang mempunyai sifat cepat bosan, masa bodo dan sejenisnya,
- e. Supel dan pandai bergaul.
- f. Hindarikan jawaban dengan istilah tidak tahu, karena hal ini merupakan hal yang tabu bagi petugas layanan referensi.

Purwani Istiana (2005, p. 15) menyatakan bahwa tidak ada artinya tata ruang yang menarik dan koleksi referensi yang lengkap, jika pustakawan yang memberikan pelayanan tidak ramah, penampilan tidak rapi, terkesan enggan memberikan bantuan, dsb. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap keinginan pengguna untuk kembali lagi ke perpustakaan.

David A. Tyckoson menyatakan bahwa pustakawan rujukan seharusnya bersedia untuk melayani, menginterpretasikan pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, memformulasikan sebuah strategi penelusuran, mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang potensial, dan mengkomunikasikan sebuah jawaban kepada pemakai. Pemakai akan merasa senang untuk berinteraksi dengan pustakawan rujukan jika pustakawan rujukan tersebut bersedia melayani pemakai, mendengarkan pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, memandu pemakai dalam proses penelusuran, dan

mengkomunikasikan hasil dari penelusuran tersebut (Blandy, Martin dan Strife, 1992. p. 159).

Jadi pustakawan rujukan adalah pustakawan yang melayani jasa rujukan berupa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, memberikan panduan kepada pemustaka yang lazimnya disebut bimbingan pemakai serta mengidentifikasi sumber-sumber yang potensial untuk menjawab pertanyaan dari pemustaka.

2.4 Profesi

Profesi memiliki arti kata pekerjaan atau sebuah sebutan pekerjaan, terutama pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau latihan. Profesi berkaitan dengan profesional artinya segala sesuatu yang berkaitan dengan atau merupakan bagian dari profesi. Profesi bukan sekedar pekerjaan, akan tetapi suatu pekerjaan yang memerlukan keahlian, tanggung jawab, dan kesejawatan. Profesi juga dapat didefinisikan sebagai pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup. Dalam menjalankan profesinya seseorang harus mengandalkan keahlian yang dimilikinya. Jadi perbedaan antara profesi dan pekerjaan pada umumnya ialah bahwa profesi memiliki keahlian yang khas.

Menurut Sulisty-Basuki (1991:147) profesi merupakan sebuah pekerjaan yang memerlukan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang diperoleh dari teori dan bukan saja dari praktek, dan diuji dalam bentuk ujian dari sebuah universitas atau lembaga yang berwenang serta memberikan hak pada orang yang bersangkutan untuk berhubungan dengan nasabah (klien). Jadi kini pengertian profesi juga sudah mengarah pada pekerjaan tertentu dengan tekanan pada pemberian jasa daripada produksi dan distribusi barang.

Profesi informasi (termasuk pustakawan) memerlukan variabel-variabel, pengembangan pengetahuan, penyediaan sarana/insititusi, asosiasi, dan pengakuan oleh khalayak. Sebuah profesi, dalam arti yang umum adalah bidang pekerjaan dan pengabdian tertentu, yang oleh karena hakikat dan sifatnya membutuhkan persyaratan dasar, keterampilan teknis dan sikap kepribadian tertentu. Selanjutnya dinyatakan pula bahwa profesi dalam bentuk yang modern

ditandai dengan adanya pedoman tingkah laku yang khusus yang tergolong di dalamnya, sebagai satu korps.

Hermawan dan Zen (2006) dengan mengutip Wirawan (1993) menyatakan bahwa profesi menjanjikan layanan yang hanya dilaksanakan oleh orang tertentu berdasarkan ilmu pengetahuan yang hanya diketahui oleh orang tertentu yang secara sistematis diformulasikan dan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan klien. Sedangkan Soekarman (2004) mendefinisikan bahwa profesi adalah sejenis pekerjaan atau lapangan pekerjaan yang untuk melaksanakannya dengan baik memerlukan keterampilan dan/atau keahlian khusus yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan sesuai dengan perkembangan bidang pekerjaan atau lapangan pekerjaan yang bersangkutan.

Dari definisi profesi diatas, dapat dipahami bahwa profesi (*profession*) adalah suatu pekerjaan yang memerlukan persyaratan khusus. Profesi berbeda dengan pekerjaan. Pekerjaan adalah suatu aktifitas kerja secara umum dan adakalanya tidak memiliki pendidikan khusus untuk melakukannya. Namun demikian kedua kata tersebut saling digunakan secara bersamaan. Oleh karena itu apakah suatu pekerjaan dapat dikatakan sebagai profesi dapat dilihat dari beberapa kriteria atau ciri khas dari profesi.

2.2.1 Ciri Khas Profesi

Menurut Artikel dalam *International Encyclopedia of Education*, ada 10 ciri khas suatu profesi, yaitu:

1. Suatu bidang pekerjaan yang terorganisir dari jenis intelektual yang terus berkembang dan diperluas.
2. Suatu teknik intelektual.
3. Penerapan praktis dari teknik intelektual pada urusan praktis.
4. Suatu periode panjang untuk pelatihan dan sertifikasi.
5. Beberapa standar dan pernyataan tentang etika yang dapat diselenggarakan.
6. Kemampuan untuk kepemimpinan pada profesi sendiri.
7. Asosiasi dari anggota profesi yang menjadi suatu kelompok yang erat dengan kualitas komunikasi yang tinggi antar anggotanya.

8. Pengakuan sebagai profesi.
9. Perhatian yang profesional terhadap penggunaan yang bertanggung jawab dari pekerjaan profesi.
10. Hubungan yang erat dengan profesi lain.

Abraham Flexner (Biwden, 1994) dalam Hermawan dan Zen (2006) menyatakan bahwa suatu profesi paling tidak memenuhi enam persyaratan sebagai berikut :

1. Profesi merupakan pekerjaan intelektual. Artinya bahwa suatu profesi harus mempunyai kebebasan intelektual dalam pemecahan masalah, terutama untuk memahami dan menguasai profesinya.
2. Profesi merupakan pekerjaan ilmiah, berdasarkan pengetahuan (sains) Profesi merupakan pekerjaan praktikal, dalam hal ini bukan hanya teori belaka, tetapi harus dapat diterapkan dan dipraktikkan
3. Profesi harus terorganisasi secara sistematis
4. Profesi harus memiliki standar cara melaksanakannya dan mempunyai tolak ukur keberhasilannya.
5. Profesi merupakan pekerjaan aaltruisme yang berorientasi *pada masyarakat* yang dilayani bukan pada diri profesional itu sendiri.

Sedangkan menurut Sudarsono (2006:323) secara umum ciri-ciri profesi yang ideal antara lain adalah :

1. Profesi itu memberikan jasa yang amat penting bagi masyarakat.
2. Kesuksesan profesi itu tergantung pada keahlian, prinsip-prinsip tertentu dan teori yang diperoleh dengan pendidikan formal.
3. Karena pekerjaan yang memerlukan spesialisasi, masyarakat mengakui hak profesi itu memberikan jasa, serta kekuasaan untuk menerima anggota baru dengan mengevaluasi serta mengatur penampilan kerja dan perilaku anggotanya.
4. Pekerjaan profesi mencakup pengambilan keputusan dan pemecahan soal yang harus didasarkan pada pengetahuan profesi serta kebutuhan masing-masing pemakai jasa. Dengan kata lain pekerjaan profesi menuntut derajat otonomi perorangan yang tinggi.

5. Profesi biasanya mempunyai kode etik yang diakui dan diterima oleh seluruh warganya.
6. Profesi dapat dikatakan sebagai “panggilan” bagi seseorang. Pekerjaannya merupakan jalan hidupnya dan ia secara sungguh-sungguh memikirkan penampilan dan perkembangan profesinya.

Jadi profesi itu adalah suatu pekerjaan, jabatan, yang memerlukan memerlukan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang diperoleh dari teori dan bukan saja dari praktek dan asosiasi.

2.3 Profesi Pustakawan

Pustakawan berasal dari kata pustaka. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai librarian yang juga memiliki hubungan yang erat dengan library . Dalam perkembangan selanjutnya istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakikat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi, diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan, dsb.(Hermawan dan Zen :2006-45) Profesi pustakawan bukanlah sekedar pekerjaan, akan tetapi suatu pekerjaan yang memerlukan keahlian, tanggung jawab, dan kesejawatan. Profesi informasi (termasuk pustakawan) memerlukan variable-variabel, pengembangan pengetahuan, penyediaan sarana/insititusi, asosiasi, dan pengakuan oleh khalayak. Profesi pustakawan pada jaman Mesir Kuno telah diakui dan memiliki kedudukan tinggi dalam pemerintahan dan mereka telah berpengalaman tinggi dan ahli bahasa.

Profesi pustakawan di Indonesia secara resmi diakui berdasarkan SK MENPAN No. 18/MENPAN/1988 dan diperbaharui dengan SK MENPAN No. 33/MENPAN/1990, yang kemudian diperkuat dengan keputusan-keputusan lain yang berkaitan dengan kewajiban dan hak sebagai profesi dan fungsional pustakawan.

Menurut Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) sebagai sebuah asosiasi dari profesi pustakawan yang menghimpun pustakawan di seluruh Indonesia, dalam

kode etiknya menyatakan bahwa “pustakawan” adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Profesi pustakawan di Indonesia sudah bisa dikatakan sebagai sebuah profesi, karena profesi pustakawan di Indonesia sendiri telah memenuhi beberapa ciri dari profesi, seperti :

a) Adanya Sebuah Asosiasi Atau Organisasi Keahlian.

Dengan adanya sebuah asosiasi atau organisasi keahlian, maka sebuah profesi yang bersangkutan sudah bisa dikatakan sebagai sebuah profesi yang profesional. Organisasi profesi berhak melakukan ujian dan kualifikasi bagi pustakawan serta menjaga kepentingan profesi.

b) Terdapat Pola Pendidikan Profesi yang Jelas.

Profesi didasarkan atas batang tubuh teori atau teknik yang dapat diajarkan. Hal ini berarti bahwa subjek tersebut dapat diperlukan sebagai sebuah disiplin akademis serta pekerjaan profesional harus memiliki intelektual juga.

c) Adanya Kode Etik

Kode etik akan mengatur hubungan antara tenaga profesional dengan nasabah atau rekanan. Namun kode etik profesi pustakawan lebih bersifat sosial daripada bisnis, lain halnya dengan kode etik dokter, pengacara, dan akuntan.

d) Berorientasi pada Jasa

Kepustakawanan berorientasi pada jasa, dengan pengertian jasa perpustakaan dengan pembaca memerlukan pengetahuan dan teknik khusus yang harus dimiliki pustakawan. Pustakawan tidak memungut imbalan dari pembacanya dan pustakawan dapat dihubungi setiap kali berada di perpustakaan dengan tidak memandang keadaan pembaca.

e) Adanya Tingkat Kemandirian

Sebagai tenaga profesional maka tenaga tersebut harus mandiri, dalam arti bebas dari campur tangan pihak luar.

2.4 Etika Profesi

Secara etimologis etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang artinya kebiasaan. Etika merupakan salah satu cabang filsafat yang dibatasi dengan nilai moral menyangkut apa yang diperbolehkan atau tidak, yang baik atau yang tidak baik, yang pantas atau tidak pantas pada perilaku manusia. Batasan ini menjadi dasar tata cara pergaulan dan penyesuaian diri manusia dalam hidup bermasyarakat. (Ensiklopedi Nasional Indonesia, 1987).

Kata etika berasal dari bahasa Yunani kuno, yaitu *ethos* (bentuk tunggal) yang berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat; akhlak, watak; perasaan, sikap dan cara berpikir. Dalam bentuk jamak (*ta etha*) artinya adalah adat kebiasaan. Dan kata terakhir inilah yang menjadi latar belakang bagi terbentuknya istilah etika, jadi apabila kita membatasi diri pada asal-usul kata ini, maka etika berarti ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan.

Etika berasal dari bahasa asing yaitu *Ethics* bahasa Inggris atau *Athica* dalam bahasa Latin, *Ethique* dalam bahasa Prancis, *Ethikos* dalam bahasa Mesir, yang artinya kebiasaan-kebiasaan terutama yang berkaitan dengan tingkah laku manusia. Etika (*ethics*) mempunyai pengertian standar tingkah laku atau perilaku manusia yang baik, yakni tindakan yang tepat, yang harus dilaksanakan oleh manusia yang sesuai dengan ketentuan moral pada umumnya. Etika merupakan ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dikatakan baik dan mana yang jahat.

Dalam Bahasa Indonesia terdapat berbagai makna tentang Etika, diantaranya diartikan sebagai: a). Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, dan tentang hak dan kewajiban moral / akhlak; b). Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak; c) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Sedangkan dalam ensiklopedia Americana dinyatakan bahwa *ethikos* adalah moral (*moral*) dan *ethos* adalah watak (*character*) yang mengacu kepada nilai atau sejumlah aturan perilaku yang dilaksanakan oleh

kelompok atau individu (*refers to the values or rules of conduct held by a group or individual*).

Menurut Martin (1993), etika didefinisikan sebagai “*the discipline which can act as the performance index or reference for our control system*”. Dengan demikian, etika akan memberikan semacam batasan maupun standar yang akan mengatur pergaulan manusia di dalam kelompok sosialnya. Dalam pengertiannya yang secara khusus dikaitkan dengan seni pergaulan manusia, etika ini kemudian dirupakan dalam bentuk aturan (*code*) tertulis yang secara sistematis sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada dan pada saat yang dibutuhkan akan bisa difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara logika-rasional umum (*common sense*) dinilai menyimpang dari kode etik. Dengan demikian etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan “self control”, karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan kelompok sosial (profesi) itu sendiri.

Etika (*ethics*) dapat diartikan sebagai nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Jadi etika itu merupakan standar dari tingkah laku atau perilaku manusia yang dianggap baik dan tepat sehingga harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan ketentuan moral yang berlaku pada umumnya. Di dalam etika juga dibicarakan mengenai tingkah laku manusia, baik yang dinilai sebagai hal yang baik, ataupun sebagai hal yang buruk. Pengertian lain mengenai etika juga dapat ditemui dalam beberapa sumber, seperti sebagai berikut :

1. *ethics is the study of what is morally right and what is not*, yang berarti etika adalah studi tentang apa yang secara moral dianggap benar dan apa yang secara moral dianggap tidak benar. (*The Cambridge Advanced Learner's Dictionary*)
2. *ethics is moral principles that govern a person's behaviour or the conducting of an activity*, yang berarti etika adalah prinsip moral yang mengatur perilaku seseorang atau aturan dari suatu kegiatan. (*Oxford Dictionary*).

Menurut Bertens (2007, 4) sendiri mengartikan bahwa etika adalah ilmu tentang apa yang biasa dilakukan oleh manusia atau ilmu tentang adat kebiasaan. Selanjutnya Bertens (2007, 6-7) mendefinisikan etika sebagai

1. Nilai- nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.
2. Kumpulan asas atau nilai moral, yang dimaksud di sini adalah kode etik.
3. Ilmu tentang apa yang baik dan buruk. Etika baru menjadi ilmu, bila kemungkinan-kemungkinan etis, yang begitu saja diterima di dalam masyarakat, menjadi bahan refleksi bagi suatu penelitian sistematis dan metodis. Etika disini sama artinya dengan filsafat moral.

Dengan demikian etika dapat mengantarkan manusia untuk mengambil sikap yang rasional terhadap semua norma, baik kaidah yang rasional maupun kaidah lainnya, dan sekaligus dapat membantu manusia membedakan antara tingkah laku atau tindakan yang baik dan buruk. Tujuan untuk mengetahui etika adalah bukan hanya sekedar tahu tentang teori dan pemikirannya, akan tetapi lebih mengarah untuk mendorong kehendak manusia guna melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan masyarakat.

Tujuan akhir dari ilmu adalah untuk kesejahteraan hidup masyarakat. Hanya dengan bersikap penuh tanggung jawab etis terhadap masyarakat, ilmu dapat menghindarkan dirinya dari kehilangan hak istimewa untuk mengabdikan bagi kepentingan kemanusiaan (L. Wilardjo dalam Jujun Suria Sumantri, 1992).

Berbicara mengenai etika sendiri tidak bisa dilepaskan dari unsur moral. Ajaran moral memuat pandangan-pandangan tentang nilai-nilai dan norma-norma moral yang terdapat di antara sekelompok manusia. Norma moral adalah aturan tentang bagaimana manusia harus hidup supaya menjadi lebih baik lagi sebagai manusia. Norma-norma moral dianggap memiliki bobot yang lebih istimewa jika dibandingkan dengan norma-norma yang lainnya, karena norma-norma moral dapat digunakan untuk mengukur tindakan seseorang sesuai dengan kebaikannya sebagai manusia. Di dalam ajaran moral sendiri terkandung hukum moral. Hukum moral sendiri merupakan semacam imbauan kepada kemauan manusia. Hukum moral mengarahkan diri kepada kemauan manusia dengan memerintahkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Dapat dikatakan juga hukum moral mewajibkan manusia sehingga keharusan moral adalah kewajiban.

Etika profesi terkadang digambarkan sebagai sistem dari sebuah norma. Istilah norma disini sendiri memiliki beberapa arti. Hal ini biasanya digunakan

didalam ilmu-ilmu sosial untuk mendefinisikan kriteria perilaku apa saja yang dapat diterima di dalam suatu kelompok masyarakat. Yang menjadi perhatian adalah apakah perilaku dari seorang profesional itu sudah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam sebuah etika profesi apa belum, sehingga dapat dikatakan etika profesi tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi perilaku professional dari sebuah profesi dalam memberikan layanan kepada para kliennya. Etika profesi tidak memberikan perhatian kepada seluruh norma yang ada.

Hanya norma yang berkaitan dengan profesi tersebut yang bisa dipakai sebagai pengawas dari perilaku profesional atas profesi yang bersangkutan. Sebagai contoh, adanya norma dari orang tua, sebagai bentuk tanggung jawabnya untuk mensejahterakan kehidupan anak-anaknya, tapi hal ini bukanlah merupakan sebuah etika profesi. Jadi tidak bisa diterapkan untuk melakukan pengawasan terhadap perilaku dari sebuah profesi. Menurut (Magnis-Suseno, 76) etika profesi diartikan sebagai keseluruhan tuntutan moral yang dikenakan pada pelaksanaan sebuah profesi.

Dalam *Code of Professional Ethics* (American Psychological Association, 4) sebuah etika profesi dituntut untuk memiliki prinsip-prinsip yang menjadi bagian dari kewajiban moral anggotanya yang berupa:

- a. *Respect for rights and dignity of the person*, yaitu suatu prinsip yang selalu menghormati hak dan martabat manusia.
- b. *Competence*, yaitu kemampuan atau keahlian yang sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni.
- c. *Responsibility*, yaitu tanggung jawab dalam setiap pelaksanaan tugas-tugas.
- d. *Integrity*, yaitu tidak terpisah-pisah antara hak dan kewajiban, selalu ada keseimbangan antara tuntutan hak dan pelaksanaan kewajiban di setiap tugasnya.

Prinsip etika profesi merupakan suatu standard yang dapat dilakukan oleh Prinsip etika profesi merupakan suatu standard yang dapat dilakukan oleh setiap orang sehingga terhindar dari perbuatan-perbuatan yang tidak profesional. Oleh karena itu *American Library Association* (ALA) memberikan rambu-rambu

kompetensi dalam kode etiknya, yang mengandung suatu amanat bahwa kode etik sesungguhnya mengarahkan pustakawan untuk mencapai hal-hal sebagai berikut :

- a. Kecakapan profesional, yaitu bekerja keras untuk memelihara kecakapan dan mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan.
- b. Kerjasama, jujur, adil dan menghormati kepentingan orang lain.
- c. Bekerja secara profesional , membedakan sikap pribadi dengan kewajiban profesi, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna dalam bidang informasi.
- d. Menghormati hak-hak orang lain, mengakui karya orang lain, dan menjunjung tinggi harkat dan martabat semua orang, ALA (2008).

2.4.1 Prinsip Etika Profesi

Ada 4 prinsip utama setiap Etika Profesi, yaitu:

1. Profesi dilaksanakan (dijalankan) dengan penuh rasa tanggung jawab

Para penyandang profesi (professional) berkewajiban menjalankan profesinya sebaik mungkin agar menghasilkan suatu produk (jasa dan barang) dengan mutu yang dapat dipertanggung jawab-kan olehnya.

Untuk mencapai hal ini maka seorang professional harus jujur kepada profesinya dengan cara menaati dan mematuhi kaidah-kaidah ilmiah, standar-standar, prosedur, peraturan-peraturan dan kode etik serta kode perilaku profesinya. Namun kejujuran saja tidak cukup, diapun harus meningkatkan, meluaskan (mengembangkan) dan memutakhirkan pengetahuannya (knowledge) dan keterampilannya (skill) serta keprofesionalannya (kedisiplinan, ketepatan janji, kesadaran mutu, keselamatan kerja, dan lain-lainnya) atau attitudenya.

2. Profesi dijalankan dengan menghormati hak dan tidak merugikan orang lain

3. Profesi dijalankan dengan penuh kemandirian

Dalam menjalankan profesinya seorang professional harus mandiri (independent), bebas dari tekanan pihak lain.

Seorang profesional hanya akan tunduk kepada hati nuraninya, kode etik profesinya, kaidah-kaidah ilmiah profesinya disamping tunduk kepada

ajaran agamanya dan undang-undang yang berlaku. Dalam kemandirian terkandung pula sifat obyektifitas (kebeningan) memandang masalah keprofesian serta keberanian menegakkan (menyarankan) kebenaran dan mengoreksi ketidak benaran menurut ilmu keprofesiannya.

4. Profesi dijalankan dengan penuh keluhuran

Karena etika profesi adalah etika maka didalamnya terkandung nilai-nilai moral yang luhur yang harus dijunjung tinggi oleh setiap pelaku profesi.

2.4.2 Etika Profesi Pustakawan

Sebagaimana profesi lainnya, pustakawan memiliki etik profesi. Berikut etika profesi pustakawan:

- a. Bekerja untuk pengabdian pada masyarakat dengan penuh keikhlasan dan kejujuran. Mengedepankan pelaksanaan tugas sebaik-baiknya daripada keinginan untuk mendapatkan keuntungan finansial, sebagai bentuk pertanggungjawaban public (Glaser & Lewis dalam Diamond and Dragich, 2001: 398).
- b. Menjunjung tinggi norma dan bertanggung jawab kepada publik (*premium non nocere*).
- c. Memiliki otoritas dan otonomi dalam melaksanakan tugasnya.
- d. Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan.
- e. Mampu memberikan pelayanan berkualitas (*quality service*) kepada masyarakat pemakai (Lasa, Hs, 2004: 6-7).

2.5 Kode Etik

Kode etik adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Kode etik menyatakan perbuatan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari. Adanya kode etik akan diharapkan dapat mengatur tingkah laku moral suatu kelompok khusus dalam masyarakat, melalui ketentuan-ketentuan tertulis yang diharapkan akan dipegang teguh oleh kelompok tersebut. Kode etik juga bertujuan agar

profesional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada klien dan juga melindungi perbuatan yang tidak profesional kepada klien.

Berikut ini sejumlah definisi dari kode etik yang diambil dari beberapa penulis, antara lain yaitu :

1. Frans Magnis Suseno (1989) mendefinisikan bahwa kode etik adalah pedoman atau pegangan yang ditaati dan diperlakukan oleh para anggota profesi agar kepercayaan para klien/pasien tidak disalahgunakan. Kode etik merupakan kumpulan kewajiban yang mengikat para pelaku profesi itu dalam mempraktekannya.
2. Dalam *Harrods Librarian's Glossary and Reference Books* (Harrod, 1995) dikemukakan bahwa kode etik adalah "*A document setting out the norms of professional conduct and behaviour required of members of a professional association*" Berdasarkan definisi diatas dapat diartikan bahwa kode etik adalah dokumen yang berisi norma moral dan perilaku profesional yang dituntut dari anggota asosiasi yang profesional.
3. Sedangkan dalam *ALA Glossary of Library and Information Science* (1983) disebutkan bahwa kode etik adalah pernyataan standar profesi yang ideal yang dianut oleh kelompok profesional atau organisasi profesi untuk menuntun anggotanya dalam mengemban tanggung jawab profesionalnya.
4. Dalam *International Encyclopedia of Information and Library Science* (Feather, 1997), kode etik masuk dalam "*Code of professional conduct*", yaitu "*A set of standards of ethical behaviour expected of individual members of professional association*"

Dalam bukunya "Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia" Hermawan dan Zen (2006) memberikan penjabaran mengenai tujuan kode etik dari suatu organisasi profesi, yaitu adalah sebagai berikut :

1.) Menjaga Martabat dan Moral Profesi

Salah satu hal yang harus dijaga oleh suatu profesi adalah martabat dan moral. Agar profesi itu mempunyai martabat yang perlu dijaga dan dipelihara adalah moral. Profesi yang mempunyai martabat dan moral yang tinggi, sudah pasti akan mempunyai citra atau *image* yang tinggi pula di masyarakat. Oleh karena itu, kode

etik profesi sering disebut juga sebagai kode kehormatan profesi. Jika kode etik dilanggar, maka nama baik profesi akan tercemar, hal ini berarti merusak martabat profesi. Dan kepada pelanggar dari kode etik ini akan diberi sanksi sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan.

2.) Memelihara Hubungan Anggota Profesi

Kode etik juga dimaksudkan untuk memelihara hubungan antar anggota. Dalam kode etik diatur hak dan kewajiban kepada antar sesama anggota profesi. Satu sama lain saling hormat menghormati dan bersikap adil, serta berusaha meningkatkan kesejahteraan bersama. Dengan adanya aturan tersebut diharapkan mampu mendukung keberhasilan bersama.

3.) Meningkatkan Pengabdian Anggota Profesi

Dalam kode etik dirumuskan tujuan pengabdian profesi, sehingga anggota profesi mendapat kepastian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, biasanya kode etik merumuskan ketentuan bagaimana anggota profesi melayani masyarakat. Dengan adanya ketentuan itu, para anggota profesi dapat meningkatkan pengabdian mereka kepada Tuhan Yang Maha Esa, Bangsa dan Tanah Air serta kemanusiaan.

4.) Meningkatkan Mutu Profesi

Untuk meningkatkan mutu profesi, kode etik juga memuat kewajiban agar para anggota profesinya berusaha untuk memelihara dan meningkatkan mutu profesi. Selain itu, kode etik juga mengatur kewajiban agar para anggotanya mengikuti perkembangan zaman. Setiap anggota profesi berkewajiban memelihara dan meningkatkan mutu profesi, yang pada umumnya dilakukan dalam wadah organisasi profesi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

Penelitian Aspek Etik Pustakawan Fungsional dalam layanan rujukan studi kasus di Perpustakaan Nasional RI bersifat deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskripsi ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki (Moh. Natsir, 1988 : 63). Penelitian menggunakan metode Studi Kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu (John W. Creswell, 2009). Tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian, dari sifat-sifat khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum (Moh. Natsir, 1988 : 66).

Subjek dalam penelitian ini adalah aspek etik layanan rujukan sedangkan informan dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan rujukan Perpustakaan Nasional RI dan ditambah juga informan lain yaitu pustakawan rujukan yang secara aktif dan berkesinambungan bertugas memberikan layanan rujukan kepada pengguna layanan rujukan.

Untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semistruktur. Wawancara menggunakan pedoman wawancara tak berstruktur, agar informan dapat memberikan informasi yang ingin diperoleh penulis secara mendalam dan akurat. Data yang telah dikumpulkan lalu di analisis, dimana sebelumnya dilakukan kajian terhadap literatur-literatur baik tercetak maupun elektronik yang berkaitan baik dengan topik yang dibahas. Analisis data dilakukan dengan memahami konsep, kategori, atau pola-pola dalam data yang hasil akhirnya dijelaskan secara deskriptif.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri dapat diartikan sebagai proses investigatif yang di dalamnya peneliti secara perlahan-lahan memaknai suatu fenomena sosial dengan membedakan membandingkan, menggandakan, mengatalogkan dan mengklasifikasikan objek penelitian. Oleh karena itu jelas sekali bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami situasi, peristiwa, kelompok atau interaksi sosial tertentu. Penelitian kualitatif ini juga melibatkan penelitiannya untuk menyelami *setting* peneliti. Peneliti memasuki dunia informan melalui interaksi berkelanjutan, mencari makna-makna dan perspektif-perspektif informan (Creswell, 292).

Penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik seperti : penelitian kualitatif berada dalam *setting* yang alamiah, berpijak pada dasar bahwa peneliti adalah instrumen utama pengumpulan data, melibatkan beberapa metode pengumpulan data, bersifat induktif, didasarkan pada makna partisipan, seringkali menyertakan perspektif-perspektif teoritis, bersifat interpretatif dan juga holistik (Creswell, 291). Oleh karena itu dapat dilihat pada prosedur-prosedur penelitian kualitatif tetap mengandalkan data-data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya dan bersumber dari strategi-strategi penelitian yang berbeda-beda (Creswell, 258)

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian studi kasus adalah salah satu strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan juga peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Creswell : 20). Penggunaan metode studi kasus sangat tepat dilakukan untuk penelitian yang memerlukan penyelidikan secara holistik, menyeluruh dan mendalam tentang sebuah fenomena atau situasi dari sebuah perspektif yang banyak melibatkan orang-orang yang terkait dengan masalah penelitian ini. Ketika konteks dari suatu pertanyaan penelitian dirasa sangat penting, maka penyelidikan harus diaktifkan

lagi, baik secara konteks, ruang ataupun waktu yang nantinya juga akan menjadi bagian dari analisis. Pada metode studi kasus dimungkinkan untuk merumuskan desain penelitian yang luas sedari awal penelitian, sehingga peneliti memiliki kontrol atas proses penelitiannya.

Peran peneliti sangatlah vital dalam metode studi kasus ini. Peneliti merupakan bagian dari instrumen penelitian yang mengharuskan peneliti harus banyak melakukan interaksi dengan masyarakat yang jadi objek penelitiannya. Analisis data pada metode studi kasus akan terus berlangsung, walaupun masih banyak pekerjaan yang akan tersisa setelah studi lapangan selesai dilakukan. Sangat mustahil untuk melakukan metode studi kasus yang tepat tanpa terlibat dalam analisis pengumpulan data awal. Metode studi kasus tidak dimaksudkan untuk menghasilkan generalisasi, tetapi metode ini dimaksudkan untuk mengaktifkan transfer dari temuan-temuan yang diperoleh yang didasarkan pada penerapan kontekstual.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Aspek Etik Pustakawan Fungsional Dalam Layanan Rujukan. Sedangkan objek penelitiannya adalah Pustakawan Fungsional dalam Layanan Rujukan PNRI.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara untuk mengumpulkan data-data sebanyak-banyaknya dari informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semistruktur (tidak berencana). Wawancara semistruktur tidak memiliki persiapan sebelumnya, dalam arti kalimat dan urutan pertanyaan yang diajukan tidak harus mengikuti ketentuan secara ketat. Wawancara jenis ini memungkinkan mencakup ruang lingkup yang lebih besar guna keperluan diskusi dan merekam pendapat dan jawaban responden. Daftar pertanyaan perlu mencakup beberapa pertanyaan spesifik dan beberapa pertanyaan bebas (*open-ended*), pertanyaan *open-ended* sendiri diartikan sebagai pertanyaan terbuka yang dilakukan untuk memperoleh pendapat responden. Wawancara semiterstruktur digunakan untuk memperoleh informasi kualitatif,

berisi pendapat atau ungkapan sikap responden. Wawancara semacam ini memerlukan tingkat struktur tertentu namun diusahakan jangan sampai terlalu melebar, (Sulistyo-Basuki, 172).

Wawancara dalam penelitian ini dibutuhkan karena peneliti ingin mendapatkan ide-ide, idealisme dan gagasan-gagasan nilai dari dalam diri informan secara mendalam mengenai konsep dari etika profesi. Pemilihan informan sendiri dilakukan. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan informan sebagai titik awal penarikan informasi. Kriteria untuk memilih informan yang pertama didasari atas pertimbangan metodologis, yaitu bahwa ia haruslah seseorang yang bernilai daripada informan lainnya dalam menjawab permasalahan penelitian. Informan selanjutnya ditetapkan berdasarkan petunjuk dari informan sebelumnya yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai data yang diperlukan, kemudian penulis melakukan wawancara mendalam dengan informan tersebut dan seterusnya, hingga jumlah informan sudah mencukupi menurut penulis.

Di dalam penelitian ini proses wawancara dilakukan dalam beberapa tahap, dimana daftar pertanyaan untuk para informan dibagi dalam tiga kategori. Kategori yang *pertama* merupakan pertanyaan yang menanyakan seputar pemahaman terhadap layanan rujukan, pada kategori yang pertama ini ditanyakan tentang pemahaman konsep dari informan layanan rujukan, tugas dari pustakawan rujukan, definisi layanan rujukan, pertanyaan-pertanyaan dalam layanan rujukan serta sikap pustakawan rujukan dalam melayani pengguna perpustakaan. Pertanyaan kategori pertama ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman secara menyeluruh layanan rujukan dan tugas-tugas dari pustakawan rujukan.

Kategori yang *kedua* berisikan pertanyaan yang berhubungan dengan pemahaman terhadap etika profesi pustakawan fungsional dalam layanan rujukan. Dalam kategori ini juga terdapat beberapa pertanyaan seperti hal apakah profesi pustakawan, pustakawan rujukan, definisi etika profesi dan kode etik.

Kategori yang *ketiga*, menanyakan mengenai proses dari penerapan kode etik dalam layanan rujukan. Di dalam kategori ini terdapat beberapa pertanyaan seperti bagaimana pustakawan rujukan mendefinisikan aspek etik dalam menjalankan tugasnya, cara apa saja yang sudah dilakukan, dan juga sudah

maksimalkah layanan rujukan yang telah diberikan pustakawan dalam melayani pengguna . Pertanyaan kategori yang ketiga ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai proses penerapan dari kode etik profesi itu sendiri dalam layanan rujukan.

Wawancara sendiri dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang disusun secara semistruktur, sehingga memungkinkan untuk munculnya pertanyaan-pertanyaan baru lagi yang akan diajukan kepada informan, sehubungan dengan topik yang ada.

3.5 Pemilihan Informan

Pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan informan berdasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat yang ada dalam populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Cholid Narbuko, 2009). Informan terbagi menjadi dua yaitu 1 pustakawan fungsional dalam layanan rujukan dan 3 pemustaka layanan rujukan. Informan dari penelitian ini adalah Ibu Nita selaku pustakawan fungsional dalam koleksi layanan rujukan. Serta 3 pemustaka yaitu: Surti yang adalah pemustaka baru, Lila yang adalah anggota Perpustakaan Nasional RI sejak tahun lalu dan Deni yang adalah pemustaka lama. Dalam penelitian ini kriteria yang dipakai untuk menentukan informan antara lain :

- 1) Informan merupakan pustakawan fungsional yang melayani pengguna dalam menjawab pertanyaan kebutuhan pengguna layanan rujukan.
- 2) Pustakawan fungsional yang mengetahui tugas-tugas layanan rujukan.
- 3) Informan merupakan pustakawan fungsional yang sudah bekerja minimal 5 tahun dalam memberikan layanan rujukan.
- 4) Pemustaka terdiri dari 3 orang yang terbagi menjadi dua pemustaka yang sudah menjadi anggota Perpustakaan Nasional RI dan satu pemustaka yang baru pertama berkunjung.

3.6 Langkah Pengolahan Data

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pustakawan fungsional dalam layanan rujukan memahami konsep kode etik pustakawan dalam melayani pemustaka secara bertanggung jawab dan professional . Maka untuk melakukan analisis datanya, digunakan metode studi kasus. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Jadi analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi dan pelaporan secara serentak dan bersama-sama. Analisis data juga dapat melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan (Creswell, 274-275). Meskipun perbedaan-perbedaan analitis ini sangat bergantung pada jenis strategi yang digunakan dalam penelitian, penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur yang umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Cara yang ideal adalah dengan mencampurkan prosedur umum tersebut dengan langkah-langkah khusus.

Dalam Creswell, 276-283, langkah-langkah analisis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut ini :

- Langkah 1 *Mengolah dan mempersiapkan* data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- Langkah 2 *Membaca keseluruhan data*. Langkah kedua adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Pada tahap ini , terkadang peneliti menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
- Langkah 3 *Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data*. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini meliputi beberapa tahap seperti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat kedalam

kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipasi.

- Langkah 4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu. Peneliti dapat membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi ini, lalu menganalisisnya untuk penelitian studi kasus. Setelah itu, terapkanlah proses *coding* untuk membuat sejumlah kecil tema atau kategori, bisa lima hingga tujuh kategori. Tema-tema inilah yang biasanya menjadi hasil utama dalam penelitian kualitatif dan sering kali digunakan untuk membuat judul dalam bagian *hasil penelitian*.
- Langkah 5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/ laporan kualitatif.

BAB 4

PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang berisi pembahasan data penelitian yang telah diperoleh dari teknik wawancara dan observasi, serta merupakan bab analisis data berdasarkan landasan teori yang dipakai.

4.1. Profil Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Perpustakaan Nasional RI yang berlokasi di Jalan Salemba Raya 28A Jakarta Pusat. Gedung ini digunakan selain untuk menyimpan berbagai bahan pustaka, juga digunakan sebagai tempat Sekretariat Utama dan Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi. Di Perpustakaan Nasional RI yang terletak di Jalan Salemba Raya 28A, menggunakan sistem layanan tertutup (*close access*) Pemustaka dapat mencari bahan pustaka yang dibutuhkan melalui katalog *online* yaitu OPAC (*Online Public Access Catalogue*) atau dapat juga menggunakan katalog manual kemudian dituliskan di dalam sebuah kertas karbon yang disebut dengan bon permintaan. Koleksi hanya dapat dibaca ditempat.

4.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI

1. Visi Perpustakaan Nasional RI

Pemberdayaan potensi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas kehidupan bangsa.

2. Misi Perpustakaan Nasional RI

- Membina, mengembangkan dan mendayagunakan semua jenis perpustakaan
- Melestarikan bahan pustaka (karya cetak dan karya rekam) sebagai hasil budaya bangsa
- Menyelenggarakan layanan perpustakaan.

4.1.2 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI

Berdasarkan Keppres No.103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen, dan SK Kepala Perpustakaan Nasional No.3 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI.

1. Kepala Perpustakaan Nasional RI

Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi

A. Direktorat Deposit Bahan Pustaka

1. Sub Direktorat Deposit
2. Sub Direktorat Bibliografi

B. Pusat Pengembangan Koleksi dan pengolahan Bahan Pustaka

1. Bidang Pengolahan Bahan Pustaka
2. Bidang Akuisisi

C. Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

1. Bidang Layanan Koleksi Umum
2. Bidang Layanan Koleksi Khusus
3. Bidang kerjasama perpustakaan dan Otomasi

D. Pusat Preservasi Bahan Pustaka

1. Bidang Konservasi
2. Bidang Reprografi
3. Bidang Transformasi Digital

2. Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan

A. Pusat Pengembangan Perpustakaan dan pengkajian Minat Baca

1. Bidang Pengembangan Perpustakaan Umum dan khusus
2. Bidang Pengembangan Perpustakaan Sekolah dan Perguruan Tinggi
3. Bidang Pengkajian dan masyarakat Minat Baca

B. Pusat Pendidikan dan Pelatihan

1. Bidang Program dan Evaluasi Pelatihan
2. Bidang Penyelenggaraan Pelatihan

C. Pusat Pengembangan Pustakawan

1. Bidang Akreditasi Pustakawan

2. Bidang Pengkajian dan Pengembangan Pustakawan
3. Sekretariat Utama
 - A. Biro Umum
 1. Bagian Kepegawaian
 2. Bagian Keuangan
 3. Bagian Tata Usaha
 - B. Biro Hukum dan Perencanaan
 1. Bagian Perencanaan
 2. Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat

4.1.3 Kegiatan Perpustakaan Nasional RI

Perpustakaan Nasional RI mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang pengembangan bahan pustaka dan jasa informasi serta sumber daya perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Kedudukan

Perpustakaan Nasional adalah lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara.
2. Fungsi Perpustakaan Nasional RI
 - Mengkaji dan menyusun kebijakan nasional dibidang perpustakaan
 - Mengkoordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan Perpustakaan Nasional
 - Melancarkan dan membina terhadap kegiatan instansi pemerintah dibidang perpustakaan
 - Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata

laksana, kepegawaian, kearsipan, personalia, perlengkapan, dan rumah tangga.

3. Wewenang

Dalam menyelenggarakan fungsinya Perpustakaan Nasional RI mempunyai kewenangan:

- a. Menyusun rencana nasional secara makro di bidang perpustakaan.
- b. Merumuskan kebijakan di bidang perpustakaan untuk mendukung pembangunan secara makro.
- c. Menetapkan sistem informasi dibidang perpustakaan.

Kewenangan lain yang melekat dan telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku yaitu:

- a) Merumuskan dan pelaksanaan dibidang perpustakaan
- b) Merumuskan pelaksanaan kebijakan pelestarian pustaka budaya bangsa dalam mewujudkan koleksi deposit nasional dan pemanfaatannya.

4.1.4 Sistem Layanan Perpustakaan dan Informasi PNRI

Bidang Layanan Koleksi Umum (selanjutnya disebut Bidang LKU), Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI menerapkan sistem layanan perpustakaan, yaitu:

- Sistem layanan tertutup (closed access)
- Sistem layanan terbuka (open access)

Sistem layanan tertutup dilaksanakan di Perpustakaan Nasional RI, Jl.

Salemba Raya 28A Jakarta Pusat. Ada enam kelompok layanan yang melaksanakan sistem layanan tertutup, yaitu:

1. Layanan berkala mutakhir di Blok B lantai 1;
2. Layanan koleksi ilmu sosial di Blok B lantai 3;
3. Layanan koleksi ilmu terapan di Blok C lantai 3; dan
4. Layanan koleksi referensi di Blok C lantai 4;
5. Layanan koleksi majalah terjilid di Blok B dan C lantai 7;
6. Layanan koleksi surat kabar terjilid di Blok C lantai 8.

4.1.5 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan dan Informasi

Secara keseluruhan, Bidang LKU menyediakan 12 jenis layanan;

1. Layanan Keanggotaan adalah prosedur pengisian formulir keanggotaan oleh calon pemustaka, registrasi anggota, pemotretan, entri biodata calon pemusta, dan mencetak kartu anggota.
2. Layanan informasi dan kunjungan (termasuk layanan e-journal); dan ebook;
3. Layanan berkala muktahir;
4. Layanan katalog adalah prosedur penerimaan informasi melalui katalog berkas, katalog kartu, katalog buku, dan katalog dalam pangkalan data atau OPAC (Online Public Access Catalogue) dan pengisiinformulir yang disediakan.
5. Layanan bahan pustaka baru ilmu terapan adalah prosedur penyediaan buku-buku yang terdiri atas disiplin ilmu umum, filsafat, agama dan ilmu sosial, foto kopi, dan mencatat buku-buku yang tidak ada dalam Daftar Koleksi Yang Tidak Ditemukan.
6. Layanan bahan pustaka baru ilmu sosial adalah prosedur penyediaan buku-buku yang terdiri atas disiplin ilmu bahasa, ilmu-ilmu murni, ilmu terapan, seni dan olah raga, kesusastraan, dan geografi dan sejarah, foto kopi, dan mencatat buku-buku yang tidak ada dalam Daftar Buku Yang Tidak Ditemukan.
7. Layanan referensi adalah melaksanakan prosedur layanan koleksi referensi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ruang lingkup layanan koleksi referensi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah prosedur penyediaan tesis dan disertasi dari universitas negeri dan swasta di Indonesia, kamus, direktori, who's who, book in print, ensiklopedi, buku tahunan, buku pegangan/handbook, buku petunjuk/manual, sumber geografi, sumber biografi, bibliografi, dan abstrak; foto kopi, dan mencatat koleksi yang tidak ada dalam Daftar Koleksi Yang Tidak Ditemukan.
8. Layanan pameran;
9. Layanan majalah terjilid;
10. Layanan surat kabar langka;

11. Layanan terbuka;
12. Layanan perpustakaan elektronik keliling (Pusteling)

4.2 Hasil Dan Pembahasan

Data penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan yang merupakan pustakawan fungsional yang dalam layanan koleksi rujukan, mulai dari tahun 2007-2012. Data penelitian ini dipergunakan untuk menjawab masalah penelitian yang menyangkut pemahaman mengenai konsep, proses dan penerapan dari etika profesi pustakawan menurut pustakawan layanan rujukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Berikut ini disajikan hasil wawancara yang menyangkut pemahaman dari pustakawan layanan rujukan PNRI terhadap aspek etik pustakawan layanan rujukan, yang menjadi informan mengenai penelitian yang membahas konsep, proses, dan penerapan kode etik profesi dalam melayani pemustaka.

4.2.1. Pemahaman Mengenai Layanan Rujukan

4.2.1.1 Layanan Rujukan

Layanan rujukan menurut Isdijanto adalah bantuan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini dilakukan melalui jasa penelusuran, rujukan, rekomendasi, dan pengarahan kepada pemakai agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sesuai pernyataan yang diajukan pustakawan layanan rujukan mengatakan:

“Rujukan itu artinya merujuk, mencari jawaban, menelusur pertanyaan yang diajukan oleh pengguna.”

Menurut pustakawan di koleksi referensi, rujukan merupakan layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka dengan cara merujuk, mencari jawaban dan menelusur informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Pustakawan yang bertugas di layanan referensi biasanya disebut dengan pustakawan rujukan/referensi. Yang menjadi tugas pustakawan rujukan salah

satunya adalah menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tidak memiliki pustakawan rujukan secara formal karena belum adanya SK (Surat Keputusan) untuk pembentukan pustakawan rujukan secara resmi akan tetapi meskipun belum adanya pustakawan rujukan secara formal pustakawan koleksi rujukan melakukan tugasnya semaksimal mungkin dalam melayani pengguna, menjawab pertanyaan, memberikan bimbingan pemakai jika pemakai tidak mengerti bagaimana cara menelusur.

“Sebenarnya saya itu adalah semi pustakawan rujukan, walaupun ya secara tidak resmi saya itu pustakawan rujukan ya, cuma saya merasa saya belum maksimal ya sebagai pustakawan rujukan tetapi meskipun demikian saya melakukan sebagian besar dari kegiatan pustakawan rujukan. Rujukan itu artinya merujuk ya, mencarikan jawaban, menelusurkan. Sebetulnya gini, di Perpustakaan Nasional pustakawan, itu namanya pustakawan melakukan otomatis dia menjadi pustakawan rujukan karena dia akan melakukan kegiatan rujukan itu, selama pertanyaan itu bisa dijawab dia (pustakawan) akan menjawab, dia tidak selalu memberikan pertanyaan itu kepada saya ya. Karena pertanyaan itu bisa dijawab oleh siapapun, bisa dicarikan jawabannya oleh siapapun seperti itu. Artinya meskipun tidak semua orang ya, artinya tidak semua pertanyaan itu diserahkan kepada pustakawan rujukan ya, karena pustakawan itu sekaligus melakukan tugas layanan rujukan”.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan di layanan rujukan, jadi di Perpustakaan Nasional RI semua pustakawan bisa juga disebut pustakawan rujukan karena mereka secara otomatis memberikan layanan rujukan, menjawab pertanyaan dan menelusur meskipun tidak adanya profesi pustakawan rujukan secara formal. Hal tersebut dikarenakan belum adanya SK (surat keputusan) dari pemerintah untuk membentuk pustakawan rujukan. Tetapi mereka sedang mencanangkan membentuk pustakawan khusus untuk layanan rujukan secara resmi tahun ini.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki pedoman dan tata tertib dalam melayani pemustaka sehingga pustakawan melakukan tugas-tugasnya berdasarkan prosedur dan tata tertib yang tertuang didalam buku Pedoman Teknis Layanan Koleksi Umum. Tujuan dari pedoman teknis layanan koleksi umum yaitu:

1. Menjadi rujukan standar kerja bagi pustakawan dan petugas perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum dalam melaksanakan tugas harian, khususnya dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi;
2. Memberikan arahan kerja dan menunjukkan batasan kerja kepada pustakawan dan petugas perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum dalam melaksanakan tugas harian.
3. Memberikan panduan dalam penggunaan dan memaksimalkan layanan perpustakaan dan informasi bagi pemustaka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
4. Meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan informasi bagi pemustaka.
5. Meningkatkan peran dan fungsi pendayagunaan koleksi dan fasilitas layanan Perpustakaan Nasional RI
6. Meningkatkan citra positif Perpustakaan Nasional RI dimata pemustaka pada khususnya dan masyarakat luas umumnya melalui layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI.

Pustakawan dilayanan referensi juga menambahkan demi meningkatkan layanan prima mereka memiliki ketentuan dalam menelusur koleksi paling selama 7 menit. Layanan koleksi referensi terletak di lantai 4 blok C buka setiap hari senin-jumat pukul 8.00-16.00 dan hari sabtu pukul 9.00-16.00 WIB.

4.2.1.2 Pustakawan Rujukan

Menurut David A. Tyckoson menyatakan bahwa pustakawan rujukan seharusnya bersedia untuk melayani, menginterpretasikan pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, memformulasikan sebuah strategi penelusuran, mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang potensial, mengkomunikasikan sebuah jawaban kepada pemakai. Pemakai akan merasa senang untuk berinteraksi dengan pustakawan rujukan jika pustakawan rujukan tersebut bersedia melayani pemakai, mendengarkan pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, memandu pemakai dalam proses penelusuran, dan mengkomunikasikan hasil dari penelusuran tersebut.

“Macam-macam, kalo misal dia bertanya bagaimana dan dimana jadi kita bisa jawab dengan quick refences ya tapi kalo misal dia memang perlu bimbingan mendalam kita juga langsung berikan. Misalnya dia datang kesini membutuhkan thesis tentang subjeknya ya tapi dia tidak tau harus menelusur apa gitu, nah itu kita berikan bimbingan terus misalnya juga dia perlu Lembaran Negara terus bagaimana menggunakannya diberikan bimbingan.”

Sebagai pustakawan rujukan juga harus menunjukkan minat untuk membantu pemakai yang memang membutuhkan bantuan dalam menemukan informasi yang dicari. pustakawan rujukan harus bersedia membantu dengan menunjukkan sikap menolong dan melayani.

Dari hasil wawancara dengan pustakawan dan observasi dilayanan rujukan dapat dikatakan disini pustakawan sudah cukup baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka karena pustakawan sudah mengerti akan kebutuhan pemustaka, membantu pemustaka, menjelaskan kebutuhan mereka dan memberikan bimbingan pemakai. Hal tersebut dapat terlihat dari pemustaka yang tidak mengerti akan kebutuhannya dan ada beberapa dari pemustaka tidak tahu bagaimana menelusur tetapi disini pustakawan secara tanggap menghampiri pemakai yang terlihat bingung serta pustakawan juga memberikan bimbingan kepada pemakai sehingga pemakai mengerti bagaimana menggunakan koleksi referensi dan bagaimana menelusur sehingga tercapai layanan prima.

“Jadi ada dua kegiatan, kalo ada yang bertanya ya kalo membutuhkan perorangan kita berikan layanan perorangan. Tetapi bimbingan itu secara berkala setahun itu dua atau tiga kali, kita kumpulkan pemustaka baru yang jelas kita memberikan bimbingan pemustaka disini.”

Salah satu karakteristik dari pustakawan rujukan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam interaksi dalam layanan rujukan yang diungkapkan oleh Bopp dan Smith (2001, p. 49-51) adalah menunjukkan sikap ingin menolong. hal tersebut dapat diperlihatkan dengan cara pendekatan dengan pemakai, bersikap ramah dan bersedia menolong.

Pustakawan dapat memberikan perhatian kepada pemakai yang datang dengan cara bersikap tanggap terhadap pemakai yang ke perpustakaan, khususnya

mereka yang datang ke meja rujukan. Pada umumnya mereka yang datang ke meja informasi adalah mereka yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan mereka yang membutuhkan jawaban cepat atas informasi tersebut.

4.3 Pemahaman Mengenai Aspek Etik

4.3.1 Pemahaman Mengenai Etika Profesi

Etika merupakan cabang ilmu filsafat yang membicarakan nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya. Etika mengajarkan pemahaman mengapa kita harus mengikuti moralitas tertentu atau bagaimana kita dapat mengambil sikap yang bertanggung jawab berhadapan dengan pelbagai moralitas (Magnis Suseno, 1993). Nilai adalah standar/ukuran yang telah disepakati masyarakat tertentu tentang suatu perilaku. Norma memberikan pedoman bagaimana seharusnya seseorang bertindak secara baik dan tepat sekaligus menjadi dasar penilaian baik buruknya suatu tindakan apakah sesuai etika yang berlaku atau tidak. Moralitas memberikan manusia aturan atau petunjuk konkret tentang bagaimana harus bertindak dalam hidup ini sebagai manusia yang baik dan mengajarkan tentang perilaku yang baik dan buruk serta cara menghindari perilaku yang tidak baik.

Profesi bukan sekedar pekerjaan/vacation, akan tetapi suatu pekerjaan yang memerlukan keahlian/expertise, tanggung-jawab/responsibility, dan kesejawatan/corporateness. Profesi informasi (termasuk pustakawan) memerlukan variable-variabel, pengembangan pengetahuan, penyediaan sarana/institusi, asosiasi, dan pengakuan masyarakat.

Pengembangan suatu profesi dipengaruhi oleh factor-faktor sosial, budaya, ilmu dan teknologi yang dapat dibagi dalam 10 indikator yakni:

1. Tingkat kebutuhan masyarakat;
2. Standar keahlian;
3. Selektivitas keanggotaan;
4. Kemauan untuk berkembang;
5. Hubungan profesi dan ilmu pengetahuan;
6. Institusi

7. Tingkat pendidikan;
8. Kode etik;
9. Pengamalan ilmu pengetahuan; dan
10. Organisasi profesi

Dari hasil wawancara penulis dengan informan yaitu pustakawan di layanan koleksi referensi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, beliau menyatakan profesi pustakawan adalah:

“Sebetulnya profesi itu kan suatu apa ya suatu jabatan kali ya, sesuatu didasarkan pada keilmuan artinya dia harus punya keilmuan, punya kode etik, etos kerja, ya didasarkan pada itu. Ya profesi itu artinya dia memiliki khasanah ilmu pengetahuan, dasar ilmu pengetahuan dan ada kode etik”.

Kriteria-kriteria profesi pustakawan:

1. Memiliki Pola Pendidikan Tingkat Akademik
Pendidikan profesi tidak cukup hanya dengan penataran, tetapi perlu adanya pendidikan tingkat perguruan tinggi, baik tingkat Diploma, Strata 1, Strata 2, maupun Strata 3.
2. Profesi pustakawan bergerak di bidang ilmu pengetahuan dan informasi untuk meningkatkan kehidupan intelektual masyarakat pada umumnya oleh karena itu profesi ini pada mulanya bergerak dalam bidang sosial.
3. Tingkat kemandirian
Tugas-tugas profesi pustakawan tidak harus dikerjakan dikantor atau tergantung pihak lain (atasan, pemakai dan lainnya). Pustakawan dapat menjalankan tugas-tugas kepustakawanan itu secara mandiri di manapun (apabila mau) misalnya menulis artikel, menulis buku, menyusun abstrak, membuat terjemahan, meresensi, menyampaikan makalah, maupun melakukan penyuluhan.
4. Memiliki kode etik
Kode etik ini disusun untuk mengembangkan dan mengarahkan perkembangan profesi. Apabila seorang professional melanggar kode etik, amak dia akan ditegur, diperingatkan, bahkan mungkin diberi sanksi oleh

organisasi profesinya (dalam hal ini IPI). Ikatan Pustakawan Indonesia telah memiliki kode etik yang dikenal dengan Kode Etik Pustakawan Indonesia.

5. Memiliki Batang Tubuh Ilmu Pengetahuan/Body of Knowledge

Ilmu perpustakaan telah berkembang dan selalu berkembang yang dalamnya perkembangannya melahirkan ilmu perpustakaan dan informasi.

6. Organisasi ini berfungsi merupakan media/alat untuk mengembangkan bidang, memajukan kualitas, mengusahakan kesejahteraan anggota, dan mengarahkan profesionalisme anggota.

Disini pustakawan mengerti betul akan arti sebuah profesi yaitu sebuah profesi (termasuk profesi pustakawan) adalah sebuah profesi yang didasarkan pada keilmuan pengetahuan yang mempunyai kode etik dan etos kerja. Pustakawan di layanan rujukan PNRI mempunyai latar belakang pendidikan S1 Ilmu Perpustakaan yang secara aktif memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik (mampu berbicara dalam Bahasa Inggris) dan memiliki pengetahuan luas.

Etika profesi merupakan keseluruhan tuntutan moral yang dikenakan pada pelaksanaan sebuah profesi (Magnis-Suseno, 76). Etika profesi ini sendiri mendefinisikan kriteria perilaku apa saja yang diterima di dalam suatu kelompok masyarakat. Etika profesi tidak memberikan perhatian kepada seluruh norma yang ada, hanya norma yang berkaitan dengan profesi tersebut yang bisa dipakai sebagai pengawas dari perilaku profesional atas profesi yang bersangkutan. Secara umum pustakawan memahami etika profesi sebagai norma yang mengatur tingkah laku, bagaimana cara berkomunikasi kepada pengguna. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan pustakawan di layanan rujukan PNRI.

“menurut saya etika itu tata cara berperilaku, bagaimana pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka, memberikan pelayanan profesional terhadap pemustaka dengan ketertiban penuh dan keahlian dalam melayani dalam melaksanakan tugas berupa kewajiban terhadap pemustaka.”

Etika lebih menitik beratkan pada pengertian-pengertian falsafah, petunjuk hidup, maka etika berisi kaidah-kaidah atau norma-norma yang secara normative

dapat diterima oleh masyarakat luas, atau sekelompok masyarakat tertentu sebagai pranata untuk kelompoknya.

Dalam penerapan aspek etik pustakawan layanan rujukan maka pustakawan harus mengerti akan etika, norma, dan kaidah agama. Pustakawan memandang aspek etik adalah sebagai:

“itu berasal dari etika ya artinya nilai-nilai atau norma-normal dalam cara berperilaku yang dianggap baik dan tepat sesuai dengan ketentuan moral agama dan peraturan yang ada. Bagaimana cara kita berkomunikasi dengan pemustaka, menggunakan bahasa yang baik. Melayani dengan baik itu, baik artinya tidak jutek, senyum dan tidak jutek. Karna kita ya belajar ya ikut pengembangan diri keislaman terus kalau yang umum-umum ya seperti john Robert power, terus kadang-kadang kita mengundang psikolog. Kita belajar bagaimana kita berkomunikasi. Kadang-kadang kita cari dari ahli komunikasi dari UNPAD, dari praktisi atau dari ahli-ahli akademisi. Sebenarnya disini sih pengembangan diri itu cukuplah, jadi misalnya kalau pemustaka mengatakan jutek pasti itu kondisional itu ya saat itu kali ya.”

4.4 Pendapat Pemustaka Mengenai Pustakawan Fungsional dalam Layanan Rujukan

Informan A adalah pemustaka yang baru saja mengunjungi Perpustakaan Nasional RI yang datang ke perpustakaan untuk keperluan tugas akhir kuliah. Informan A berpendapat bahwa pustakawan fungsional dalam layanan rujukan sudah memberikan layanan baik. Baik artinya disini pustakawan mampu membantu pemustaka baru dalam mencari koleksi yang dibutuhkan pemustaka baru, memberikan bimbingan pemakai dalam menelusur. Informan juga menambahkan pustakawan melayani dengan senyum, ramah, lebih bersahabat dalam berkomunikasi dengan pengguna. Dapat dikatakan disini pustakawan fungsional sudah menerapkan kode etik dalam melayani pengguna meskipun mereka hanya pustakawan fungsional yang secara tidak resmi menjadi pustakawan rujukan.

“ya ramah sih orangnya, seyum, mau ngebantuin, gak jutek”.

Senada dengan informan B yang adalah pemustaka lama yang juga adalah anggota perpustakaan mengatakan pustakawan sudah cukup baik dalam melayani, bersikap ramah, memberikan senyum dan menggunakan bahasa yang lebih bersahabat. Lebih bersahabat maksudnya disini mereka menggunakan bahasa formal yang dimengerti oleh pemustaka. Pustakawan mengatakan dalam hal menjawab pertanyaan pemustaka mereka menyesuaikan intonasi suara yaitu disini jika pemustaka mengatakan apa diinterpretasikan oleh pustakawan pemustaka tidak mengerti atau menangkap jawaban yang dijelaskan oleh pustakawan. Mereka menyesuaikan tata cara berbicara berdasarkan kemampuan yang mereka miliki dari hasil pembinaan diri dengan mengikuti seminar dan pelatihan komunikasi.

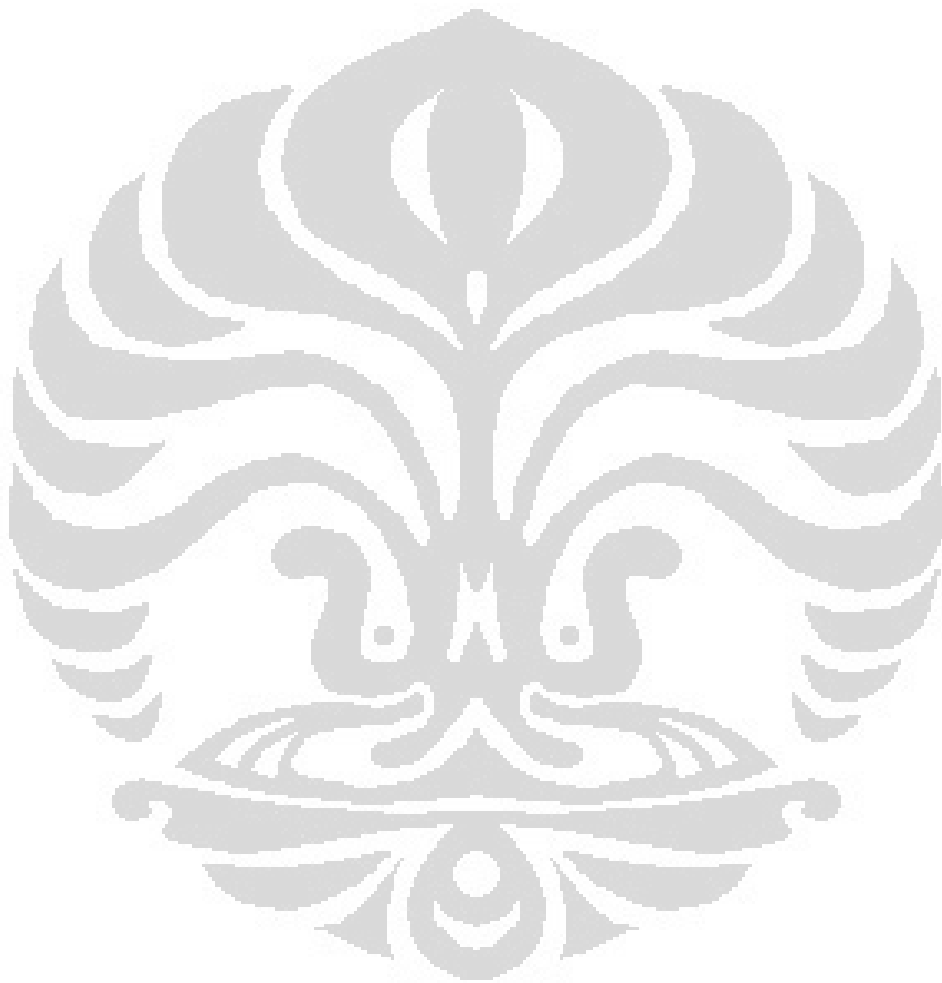
Dalam penelusuran koleksi pemustaka mengalami kendala, dia berpendapat prosedur untuk pencarian koleksi tidak efisien dan rumit karena mereka harus mengisi bon pencarian koleksi yang berada di lantai 2 tetapi pertama-pertama mereka harus menelusur terlebih dahulu di OPAC lalu mengisi bon tersebut setelah disetujui oleh petugas dibagian informasi lalu pemustaka menuju lokasi koleksi yang dibutuhkan.

Pemustaka merasa penelusuran informasi kurang efisien karena jika mereka menemukan koleksi yang dibutuhkan melalui OPAC tetapi pemustaka berada di lantai berbeda, pemustaka harus kembali lagi menuju lantai 2 untuk mengisi bon pencarian koleksi. Pustakawan tidak akan melayani pemustaka yang sedang mencari koleksi tanpa bon pencarian koleksi.

“menurut saya prosedur disini agak menyusahkan karna saya harus kelantai 2 dulu untuk mengisi bon setelah itu saya menuju ke lokasi lantai koleksi yang saya cari. Hmm,, saya kira tadinya saya bisa langsung ketempat lokasi tapi saya baru tau kalo ini ada bon-bon yang harus diisi terus gak bisa nyari sendiri seperti di perpustakaan lain.”

Informan juga mengatakan pustakawan melayani dengan cepat yaitu tidak lebih dari 7 menit. Hal ini menjadi keunggulan dalam pelayanan yang berikan Perpustakaan Nasional RI yaitu layanan prima. Pustakawan memang memberikan bimbingan pemakai tetapi prosedur yang menyulitkan pemustaka mendapatkan langsung koleksi yang dibutuhkan. Prosedur tersebut sudah terdapat dalam Buku Pedoman Layanan Teknis Perpustakaan Nasional RI. Disini pustakawan cenderung pasif karena pelayanan yang mereka berikan layanan berdasarkan bon

yang sudah isi oleh pemustaka dan disetujui oleh petugas informasi. Prosedur ini memakan waktu bagi pemustaka untuk mendapatkan koleksi.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang mengenai aspek etik pustakawan fungsional dalam layanan rujukan Perpustakaan Nasional RI adalah secara keseluruhan pustakawan fungsional dalam layanan rujukan dalam penelitian ini memahami etika profesi sebagai pedoman yang digunakan sebagai pegangan dari sebuah profesi yang harus diikuti oleh para pustakawan yang ada di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, sehingga mereka dapat bekerja secara profesional, bertanggung jawab dan dapat memenuhi tujuan-tujuan dari profesi itu sendiri, dalam hal ini adalah profesi pustakawan layanan rujukan.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki Pedoman Teknik Layanan Koleksi Umum, sehingga dalam kegiatan sehari-hari para pustakawan menjalankan tugasnya berdasarkan SOP yang tertuang dalam buku tersebut yaitu pelayanan yang maksimal dan prima. Mereka juga dituntut untuk melayani pemustaka dalam memberikan informasi, koleksi dan jawaban dalam waktu 7 menit.

Pustakawan berpendapat pustakawan fungsional yang terlihat tidak bersahabat dikarena kondisi dari pustakawan pada saat melayani. Informan menjelaskan semua pustakawan yang ada di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia melayani dengan senyum, sopan, baik dan ramah dan beliau juga menambahkan setiap pustakawan dibekali dengan seminar pengembangan diri, cara berkomunikasi untuk menarik pemustaka untuk bertanya.

Pustakawan fungsional memang sudah memberikan layanan rujukan yang baik (ramah, sopan, seyum dan memberikan binmbingan pemakai). Tetapi pemustaka masih merasa tidak nyaman dengan prosedur penelusuran informasi yang mengharuskan mereka menuju kelantai dua hanya untuk mengambil bon permintaan koleksi yang kemudian diberikan ke pustakawan untuk pencarian koleksi. Hal ini memakan waktu bagi pemustaka yang sudah terlanjur menuju ke lokasi koleksi yang dicari.

Secara umum pustakawan sudah menerapkan etika profesi pustakawan karena mereka menjalankan profesi mereka secara bertanggung-jawab yakni dalam hal ini layanan rujukan. Pustakawan meskipun bukanlah pustakawan rujukan secara formal sebisa semaksimal mungkin menjawab setiap pertanyaan rujukan dan apabila tidak dapat menjawab beliau meminta sesama pustakawan atau subject specialist untuk membantu dalam menjawab pertanyaan rujukan.

Selain itu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia membekali setiap pustakawannya agar dapat memberikan layanan semaksimal mungkin yaitu dengan mengikuti seminar-seminar untuk pengembangan diri, mengundang ahli komunikasi and psikologi untuk melatih mereka dalam hal berkomunikasi yang baik kepada pemustaka.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, penulis melihat banyak hal-hal yang menarik, dan hal tersebut memicu penulis untuk memberikan saran-saran dengan harapan, agar saran-saran ini dapat memberikan kontribusi lebih lanjut kepada pustakawan pada layanan rujukan, saran-saran itu antara lain:

1. Perlunya spesialis pustakawan rujukan secara formal di Perpustakaan Nasional RI, meskipun semua pustakawan berusaha dan dapat menjawab setiap pertanyaan rujukan tetapi suatu perpustakaan yang ideal seharusnya memiliki pustakawan rujukan sehingga pustakawan focus dalam melayani pengguna sesuai dengan deskripsi kerja pustakawan rujukan secara maksimal.
2. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan perpustakaan closed access tetapi seharusnya pustakawan aktif dan tanggap dalam memberikan layanan karna penulis mengobservasi bahwa pemustaka yang selalu mendatangi meja informasi dan ada beberapa pemustaka yang bermalu bertanya tetapi pustakawan tidak cepat tanggap dalam memberikan bimbingan. Mereka membantu pemustaka dan memberikan bimbingan pemakai jika pemustaka bertanya dan mendatangi meja informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association . *Code of ethics of the american library association*. 2008. Diakses pada tanggal 13 April 2012.
<<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.cfm>>
- Alam, Umar Falahul. *Pustakawan rujukan sebagai intermediary*. Desember 15, 2008. Diakses pada tanggal 13 April 2012.
- Bandono. *Pelayanan referensi*. Media pustakawan: media komunikasi antar pustakawan, II (1), 7
- Bertens, K. *Etika*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Blandy, Susan Griswold et. al. (1992). *Assesment and accountability in reference work*. New York: The Haworth Press.
- Creswell, John W. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Djaenudin, Mohamad. *Teknik wawancara referensi*. Agustus 15, 2008. Diakses pada tanggal 16 April 2012.
<<http://www.lipi.go.id/teknik-wawancara-referensi.html/>>
- Hermawan S, Rachman dan Zen, Zulfikar. *Etika kepustakawanan : Suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Irianti, Pergola. *Memahami perilaku pengguna*. Diakses pada tanggal 10 Maret 2011
<<http://lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pustaka/piranti3.pdf>>

Isdijanto. *Kualifikasi pustakawan referensi*. Media Informasi: forum komunikasi perpustakaan, XVI (1), 17.

Isnanto, R. Rizal. *Etika Profesi: Buku Ajar*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009

Kamus Besar Bahasa Indonesia . Jakarta : Balai Pustaka 2007.

Karmidi, Martoatmojo. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Katz, Bill dan Fraley, Ruth A. *Conflicts in reference services*. New York: The Haworth Press, 1991.

Lasa. *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Magnis-Suseno, Franz, et al., *Etika Sosial : Buku Panduan Mahasiswa PB I- PB VI*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1993.

Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Visi Misi*. Diakses pada tanggal 2 Juni 2012.

<<http://kelembagaan.pnri.go.id/beranda/visimisi/>>

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Struktur Organisasi*. Diakses pada tanggal 2 Juni 2012.

<http://kelembagaan.pnri.go.id/beranda/bentuk_skema_struktural/>

Profesi Pustakawan. 2 Juni 2011

<http://umic.staff.umm.ac.id/download-as-pdf/umm_blog_article_24.pdf>

Soepomo, S.. *Layanan referensi*. BACA, XIX. (1-2), 8-9

Sulistyo-Basuki. *Metode Penelitian* . Jakarta : Wedatama Widya Sastra, 2006.

Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* . Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1991.

Suwarno, Wiji. *Implementasi Kode Etik Pustakawan Studi Kasus di Badan Arsip dan Perpustakaan Propinsi Jawa Tengah*. Depok : Universitas Indonesia, 2009.

Tyckoson, David A. *What is the Best of Reference Service?* Library Trends, 50 (2), 184-186. 2001. Diakses pada tanggal 6 April 2009.
<<http://www.ideals.uiuc.edu>>

Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007. *Tentang Perpustakaan*.

LAMPIRAN 1

Pedoman Wawancara Pustakawan Fungsional Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

1. Layanan Rujukan

- a) Apa saja yang menjadi deskripsi dari pekerjaan anda?
- b) Bagaimana bentuk pelayanan yang berikan?
- c) Dalam meminta bantuan apakah pemustaka yang mendatangi anda atau anda yang menawarkan bantuan kepada pemustaka?
- d) Dalam satu hari, tugas-tugas apa saja yang anda berikan?
- e) Dengan cara apa biasanya pemustaka meminta bantuan kepada anda
- f) Bagaimana cara anda memberikan bantuan dalam menentukan informasi mereka butuhkan?
- g) Selain memberikan jawaban atas pertanyaan pemakai, apakah anda mengajarkan kepada pemustaka bagaimana menggunakan sistem layanan perpustakaan dan koleksi-koleksi yang ada diperpustakaan?

2. Aspek Etik

- a) Pustakawan adalah profesi, bagaimana menurut anda profesi pustakawan?
- b) Apakah pengertian etika profesi pustakawan menurut anda?
- c) Bagaimana anda mendefinisikan aspek etik dalam layanan rujukan?
- d) Apakah pustakawan fungsional dalam layanan rujukan sudah menerapkan etika pustakawan dalam melayani pemustaka?

LAMPIRAN 2

Pedoman Wawancara Pemustaka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

1. Apa tujuan Anda datang ke Perpustakaan Nasional Republik Indonesia?
2. Informasi apa yang Anda butuhkan? Tentang apa?
3. Dalam mencari informasi alat bantu apa yang Anda gunakan?
4. Apakah Anda mengerti cara menggunakan sistem penelusuran di perpustakaan ini?
5. Pada saat anda bertanya apakah petugas melayani Anda dengan baik?
6. Apakah Anda mengalami kesulitan dalam penelusuran informasi?
7. Menurut Anda, bagaimana respon pustakawan terhadap Anda meminta bantuan?
8. Apakah pustakawan juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut?
9. Apakah Anda merasa puas dengan layanan yang diberikan pustakawan?

LAMPIRAN 3

Transkrip Hasil Wawancara

Pustakawan

R: Deskripsi pekerjaan ibu itu apa ya?

P: ya sebenarnya saya itu semi pustakawan rujukan walaupun ya secara tidak resmi saya itu pustakawan rujukan ya cuma saya merasa saya belum maksimal ya sebagai pustakawan rujukan tetapi dengan demikian saya melakukan sebagian besar kegiatan pustakawan rujukan karena rujukan itu artinya merujuk ya, mencarikan jawaban, menelusurkan. Sebetulnya sih di perpustakaan nasional itu pustakawan, yang namanya pustakawan melakukan otomatis dia menjadi pustakawan rujukan karena dia melakukan kegiatan rujukan itu.

R: jadi kalo misalnya kalau ada pertanyaan pustaka yang bertanya tentang sejarah Indonesia begitu tapi secara gak langsung bertanya sama pustakawan di lantai 2 atau 3 itu mereka angung menjawab atau memberikannya kepada ibu?

P: oh jadi gini selama pertanyaan itu bisa dijawab dia akan menjawab dia tidak semalaman memberikan pertanyaan itu kepada saya ya. Jadi karena pertanyaan itu bisa dijawab oleh siapapun, bisa dicarikan jawabannya oleh siapapun seperti itu. Artinya meskipun tidak semua orang ya, artinya tidak semua pertanyaan itu diserahkan ke si pustakawan rujukan karena pustakawan itu sekaligus melaksanakan kegiatan rujukan.

R: bentuk pelayanan apa saja yang diberikan?

P: Sebetulnya disini juga menyediakan koleksi rujukan, semua koleksi rujukan hampir semua ada. Jadi pertanyaan yang ada kaitannya dengan rujukan sebetulnya ada disini ya. Disini juga menyediakan layanan rujukan tetapi juga menjawab pertanyaan cuma saja tidak terfokus artinya tidak selama saya bisa menjawab, saya juga akan meminta tolong pada teman yang sesama pustakawan karna disini banyak subject specialist

R: subject specialist? Contohnya?

P: misalnya yang mengerti sejarah itu sebetulnya bukan saya ada lagi pustakawan yang paham sekali mencari sejarah itu yang ada dimajalah, sejarah itu yang ada disurat kabar, kalo sejarah itu yang ada dibuku itu umum ya hampir semua tau.

R: jadi secara formal pustakawan rujukan itu belum ada di PNRI ya bu?

P: belum ada secara formal sebetulnya itu belum ada si A itu pustakawan rujukan, hanya koleksi rujukan. Cuma disini dikelompokkan berdasarkan koleksi. Kan berdasarkan karena fungsional, jenjang dan jabatan.

R: jadi kalo pemustaka mendatangi ibu itu mengisi bon untuk mencari koleksi rujukan?

P: oh iya disini mencari koleksi harus berdasarkan opac dan menyerahkan bonnya ke pustakawan, tentunya dia juga kalo yang lancar ya yang sudah biasa tapi tidak menutup kemungkinan karena mereka kan tidak mengerti, kadang-kadang mereka datang kesini tidak paham ya hanya mengisi bon misalnya ternyata judulnya bibliografi daerah gitu ya kita harus menjelaskan sebetulnya dia butuhnya apa, bibliografi daerah itu sebetulnya intinya apa. Sebetulnya itu memang kajian pustakawan rujukan cuma yang saya katakan semi rujukan itu karena nggak ada SK-nya pustakawan rujukan itu nggak ada. Sebenarnya saya pustakawan fungsional. Jadi ada yang fungsional dan ada yang non fungsional. Rencana sih tahun ini jadi kita akan di SK-kan gitu ya pustakawan rujukan.

R: dalam tugas sehari-hari ibu ngapain aja ya?

P: oh kalo sebetulnya pekerjaan saya sih sebetulnya banyak, saya itu kan tim penilai, saya juga pengajar. Selain kegiatan hari-hari ini, saya juga melakukan kajian karna kaitannya dengan fungsional ya. Saya juga ikut serta dalam tim revisi menpam. Nah, itu saya lakukan semata-mata bukan karna saya pustakawan rujukan cuma karna jenjang jabatan saya, pekerjaan saya seperti itu. Jadi fungsional pustakawan itu ada jenjangnya, misalnya pertama, muda, madya dan utama. Saya madya, dan mungkin juga berdasarkan pengalaman kali ya, saya ikut dalam banyak-banyak kegiatan semata-mata berkaitan dengan koleksi.

R: bagaimana cara ibu memberikan bantuan dalam memberi informasi kepada pengguna?

P: Macam-macam, kalo misal dia bertanya bagaimana dan dimana jadi kita bisa jawab dengan quick refences ya tapi kalo misal dia memang perlu bimbingan

mendalam kita juga langsung berikan. Misalnya dia datang kesini membutuhkan thesis tentang subjeknya ya tapi dia tidak tau harus menelusur apa gitu, nah itu kita berikan bimbingan terus misalnya juga dia perlu Lembaran Negara terus bagaimana menggunakannya diberikan bimbingan.

R: ibu memberikan bimbingannya intensif atau individu?

P: Jadi ada dua kegiatan, kalo ada yang bertanya ya kalo membutuhkan perorangan kita berikan layanan perorangan. Tetapi bimbingan itu secara berkala setahun itu dua atau tiga kali, kita kumpulkan pemustaka baru yang jelas kita memberikan bimbingan pemustaka disini.

R: bagaimana cara ibu mengumpulkan pemustaka baru?

P: di lantai 1 itu kan ada bagian keanggotaan lantas kita undang kita berikan form apakah dia bersedia akan datang jam sekian dan tanggal sekian.

R: pustakawan adalah sebuah profesi, jadi menurut ibu profesi pustakawan itu seperti apa?

P: sebetulnya profesi itu kan suatu apa ya suatu jabatan kali ya, sesuatu didasarkan pada keilmuan artinya dia harus punya keilmuan, punya kode etik, etos kerja, ya didasarkan pada itu. Ya profesi itu artinya dia memiliki khasanah ilmu pengetahuan, dasar ilmu pengetahuan dan ada kode etik

R: secara formal ibu sudah menjadi anggota ikatan pustakawan Indonesia?

P: sudah

R: apakah menjadi anggota Ikatan Pustakawan Indonesia itu karena sudah berprofesi sebagai pustakawan?

P: hmm, kita seharusnya otomatis ya tapi disini memang kita harus mendaftarkan diri menjadi anggota.

R: jika ada pustakawan melakukan kesalahan apakah IPI memberikan sanksi?

P: kalo IPI belum sih kayaknya karna pustakawannya belum melakukan kesalahan sih baik-baik hehe,,

R: misalnya ada pustakawan tidak melayani tugasnya dengan professional, contohnya jika ada pemustaka yang bertanya tentang koleksi tetapi pustakawan tersebut tidak menjawab dengan maksimal atau menjawab tidak tahu, apakah IPI memberikan teguran atau sanksi kepada pustakawan?

P: jika sebagai anggota IPI, sebetulnya sih itu tidak harus kaitannya dengan IPI karna itu memang tugas dari pustakawan untuk melayani pustakawan, kalo kita sih secara prima ya layanan prima. Tetapi saya kira kalo semisalnya kalo di OPAC tidak ada yang memang tidak ada disini, memang jawaban yang benar itu. Karna OPAC ini kan catalog, itu kan mencerminkan apakah koleksi ada dipustaka atau tidak. Kalau dikatalog nggak ada ya nggak ada koleksinya. Cuma tinggal si pustakawan itu harus menjelaskan sebaiknya ada dimana, diarahkan dimana letak koleksi itu berada, seperti koleksi mengenai UI ya kami mengarahkan koleksi tersebut terdapat di UI.

R: bagaimana pengertian etika profesi pustakawan menurut ibu?

P: menurut saya etika itu tata cara berperilaku, bagaimana pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka, memberikan pelayanan profesional terhadap pemustaka dengan ketertiban penuh dan keahlian dalam melayani dalam melaksanakan tugas berupa kewajiban terhadap pemustaka.

R: bagaimana ibu memahami konsep aspek etik pustakawan layanan rujukan?

P: etik itu berasal dari etika ya artinya nilai-nilai atau norma-norma dalam cara berperilaku yang dianggap baik dan tepat sesuai dengan ketentuan moral agama dan peraturan yang ada.

R: apakah pustakawan disini menjalankan tugasnya berdasarkan kode etik pustakawan?

P: iya terutama bagian layanan ya kalau bagian perencanaan itu kan bukan pustakawan, karena kita memang secara berkala kita diberikan pelatihan pengembangan diri. Walaupun tidak langsung dengan John Robert Powell tapi kita kan ada seminar kepribadian ada kita sering, sering melaksanakan seminar psikologi dalam dalam kepribadian. Sebetulnya kita bisa belajar dari tempat lain yah seperti bank tapi kalau contoh layanan di bank itu sudah bagus ya, mereka sih sudah bagus bener yah customer service yah. Ya pustakawan seharusnya seperti itu

R: melayani dengan baik itu apa ya bu?

P: melayani dengan baik itu, baik artinya tidak jutek, senyum dan tidak jutek. Karna kita ya belajar ya ikut pengembangan diri keislaman terus kalau yang umum-umum ya seperti John Robert Power, terus kadang-kadang kita

mengundang psikolog. Kita belajar bagaimana kita berkomunikasi. Kadang-kadang kita cari dari ahli komunikasi dari UNPAD, dari praktisi atau dari ahli-ahli akademisi. Sebenarnya disini sih pengembangan diri itu cukuplah, jadi misalnya kalau pemustaka mengatakan jutek pasti itu kondisional itu ya saat itu kali ya. Entah si pribadi si pustakawan itu lagi tidak mood atau si pemustaka juga memang nggak mood jadi kesannya pustakawan terlihat jutek. Secara umum saya tidak terima jadi kalau pustakawan itu kacamata tebal ya memang begitu karna bagaimana kita kan menggunakan computer ya. Itu mempengaruhi mata. Kadang pemustaka menganggap pustakawan jutek karna mereka bermasalah.

R: maksudnya bermasalah?

P: bermasalah misalnya permasalahannya dia (pemustaka) kesini tidak dapat yang dia cari nanti jawaban yang dia terima dari pustakawan kesannya jutek padahal . Eh, nggak sedikit lho dari pemustaka itu yang ngeyel (sulit untuk mengerti), kalau misalnya kita bilang nggak ada disini kan catalog mencerminkan koleksi kalau nggak ada dikatalog berarti nggak ada disini, “yah perpustakaan nasional kok masa nggak kalo buku ini gimana”. Ya kita jelaskan mereka suka lebih merasa pintar, ya itu yang akan mengatakan pustakawan itu jutek.

R: bagaimana sikap atau intonasi suara pustakawan disini dalam menjawab pemustaka?

P: kalau itu terkait dengan kebiasaan ya selama kita kita bisa berkomunikasi dan dapat dimengerti oleh pemustaka intonasi itu artinya sudah sangat baik. Jika pemustaka mengatakan apa berarti si pustakawan juga harus mengerti bahwa informasi yang diberikan tidak sampai kepada pemustaka, tidak harus intonasinya harus tinggi atau lembut tergantung bagaimana pemustaka dapat mendengar dan mengerti pustakawan memberikan jawaban kalau diperpustakaan ya pelan-pelan saja.

Pemustaka

P adalah peneliti

P1 adalah pemustaka

P: Apakah Anda sudah pernah datang ke Perpustakaan Nasional sebelumnya?

P1: eeee,,, baru pertama kali ini.

P: Apakah Anda sudah menjadi anggota Perpustakaan Nasional?

P1: belum

P: Apa tujuan Anda ke perpustakaan ini?

P1: Ya untuk mencari data tugas kuliah

P: Informasi apa yang anda butuhkan? Tentang apa?

P1: Sejarah Indonesia Pra Kemerdekaan sebelum tahun 1945

P: Dalam mencari informasi alat bantu apa yang Anda gunakan?

P1: Eee,, dengan menggunakan komputer yang ada dilantai 2

P: oh komputer OPAC yang itu ya mba

P1: iya

P: Apakah Anda mengerti cara menggunakan fasilitas komputer (OPAC) tersebut?

P1: iya saya bisa menggunakannya karena menurut saya itu termasuk mudah digunakan eee,,, dan hanya dengan memasukan kata kunci yang saya cari

P: Apakah anda mengerti cara mengisi bon pencarian koleksi?

P1: Tadinya saya belum ngerti terus eee,,, karena saya butuh eyyaa.. Jadi saya bertanya kepada petugas dilantai 2

P: Pada saat Anda bertanya apakah pemustaka melayani dengan baik.

P1: iya petugas bersikap baik dengan saya langsung menjawab apa yang saya tanyakan, Cuma dikasi isi bon pencarian koleksi setelah mendapatkan informasi untuk koleksi.

P: kurang ramah? Maksudnya?

P1: Dalam menjawab pustakawan tidak tersenyum, tidak menyapa dulunya seperti selamat pagi mba ada yang biasa saya bantu

P: Apakah Anda mengetahui/ tentang bon permintaan koleksi

P1: Menurut saya prosedur disini agak menyusahkan karena saya harus ke lantai 2 dulu untuk mengisi bon setelah itu saya menuju lantai lokasi koleksi. Saya kira saya bisa langsung ke tempat lokasi koleksi yang dibutuhkan. Saya tadinya tidak tau ada bon-bon yang harus diisi terus gak bisa nyari sendiri seperti dipergustakaan lain. Ya udah karna saya disuruh ke lantai 4 terus saya ke lantai 4.

P: Pada saat anda di lantai 4 apakah anda langsung ke meja petugas atau petugas yang menghampiri anda?

P1: Petugas langsung memanggil saya terus dia nanya mau cari apa terus saya bilang mau cari bahan untuk tugas akhir?

P: Apakah petugas lantai 4 melayani dengan baik?

P1: Ya ramah sih orangnya, senyum, mau ngebantuin dan gak jutek

P: Apakah koleksi yang Anda cari diketemukan?

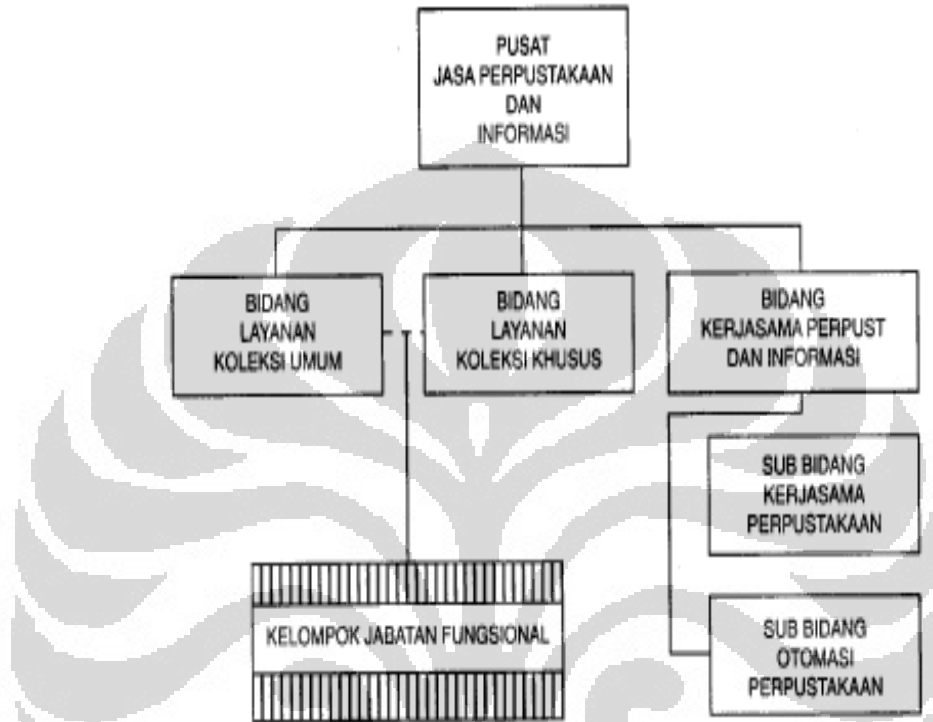
P1: iya

P: Dalam melayani petugas apakah pustakawan membutuhkan waktu yang lama?

P1: Gak sih cuma 5 menit tapi ada sih koleksi yang saya cari tidak ketemu.

LAMPIRAN 4

Organisasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia



berdasarkan skema di atas nampak bahwa terdapat kelompok jabatan fungsional dalam hal ini ialah Pustakawan.

LAMPIRAN 5

Bon Permintaan Koleksi

PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
BON PERMINTAAN

LOKASI BUKU					Tanda Buku	
BLOK A B C D					604.1	
III	IV	V	VI	VII	Gun	
					m	

Tahun Terbit : 2003
Pengarang : Gunawan
Judul : Membuat rak alat-alat dapur
Nama Pembaca : Desy Rachmawati
Nomor Anggota : 0402-01998 M
Tg./Bln./Thn. : 160204

* Bagian Koleksi

(_____)
Petugas
* Diisi oleh petugas

Tanda Tangan Pembaca
(Desy Rachmawati)
Nama Jelas