

**PEDOMAN**

**ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA**

**AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI**



**Jl.Harun No 1 Sewo, Kabupaten Soppeng**

**UNIT PENJAMINAN MUTU INTERNAL**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA**

**AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI**

**Tanggal 10 April 2020**

**Dikendalikan oleh:**

**Ketua Bidang Unit Penjaminan Mutu**



A handwritten signature in black ink.

**Hj. Sumarni Syam, S.ST.,M.Kes**

**Disetujui oleh:**

**Direktur Akademi Kebidanan Menara Primadani**



A handwritten signature in black ink.

**Dr. Werna Nontji, S.Kp.,M.Kep**

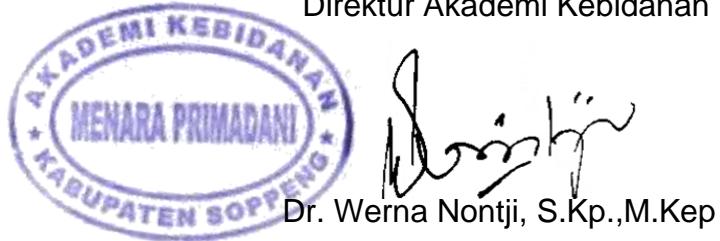
## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya juga maka Pedoman Etika Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Akademi Kebidanan Menara Primadani, dapat diselesaikan dengan baik. Pedoman Etika Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka ini dibuat sebagai pedoman sikap, perilaku, dan tindakan segenap Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka selama menjalankan tugas, baik di dalam maupun di luar lingkungan Akademi Kebidanan Menara Primadani

Harapan kami, semoga dengan adanya Pedoman Kode Etika Etika Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka ini, maka Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka memiliki rambu-rambu dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya terutama dalam hal bersikap, berperilaku, dan bertindak

Watansoppeng, 10 April 2020

Direktur Akademi Kebidanan Menara Primadani



Dr. Werna Nontji, S.Kp.,M.Kep

NUP: 9900985276

## **DAFTAR ISI**

	Hal
Sampul	1
Lembar Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
Surat Keputusan	5
BAB I        Definisi	7
BAB II      Ruang Lingkup	8
BAB III     Tatalaksana Etika Pustakawan	8
BAB IX     Dokumen	13
Lampiran	14



**YAYASAN MENARA PRIMA HUSADA**  
**AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI SOPPENG**

STATUS AKREDITASI NO. 898/SK/BAN-PT/Akred/PT/VIII/2015

STATUS AKREDITASI NO. 0460/LAM-PTKes/Akr/Dip/VII/2018

Jl. Harun Sewo No.1 Telp. 0484- 23989 Kab. Soppeng Provinsi Sulawesi Selatan Email : akbid\_primadani@soppeng@yahoo.com

**KEPUTUSAN DIREKTUR AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI  
NOMOR 038b/AKBID.MPS/A00/DT/IV/2022**

**TENTANG**

**PEDOMAN ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA**

**AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI**

**DIREKTUR AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI**

Menimbang a Bawa demi terciptanya suasana akademik di Akademi Kebidanan Menara Primadani yang menjunjung kode etik dan pergaulan antar sivitas akademika.

b Bawa demi terlaksananya semua kegiatan Perpustakaan yang menjunjung tinggi kode etik tersebut, maka perlu diterbitkan Surat Keputusan tentang Etika Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Akademi Kebidanan Menara Primadani.

Mengingat a Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sitem Pendidikan Nasional;

b Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

c Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, pasal 41 tentang Organisasi Profesi dan Kode Etik

d Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

e Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.

f Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.;

g Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelengaraan Pendidikan

**MEMURUSKAN**

Menetapkan KEPUTUSAN DIREKTUR AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI SOPPENG TENTANG PEDOMAN ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA

- Kesatu Memberlakukan Etika Profesi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka  
Akademi Kebidanan Menara Primadani
- Kedua Hal-hal yang belum tercantum dalam etika ini, seyogyanya diberlakukan mengikuti etika umum yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat
- Ketiga Jika terjadi perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan permasalahan etika diluar yang tertulis disini, baik yang bersangkutan maupun pemustaka, maka masalah akan diselesaikan melalui musyawarah Akademi Kebidanan Menara Primadani
- Keempat Bila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana seharusnya

**DITETAPKAN DI : WATANSOPPENG**

**PADA TANGGAL :15 APRIL 2020**



**NUP: 9900985276**

Tembusan

1. Ketua Yayasan
2. Pertinggal

**UNIT PENJAMINAN MUTU INTERNAL**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PADOMAN ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA**

**AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI**

**Tanggal 15 April 2020**

**Dikendalikan oleh:**

**Ketua Bidang Unit Penjaminan Mutu**



**Hj. Sumarni Syam, S.ST.,M.Kes**

**Disetujui oleh:**

**Direktur Akademi Kebidanan Menara Primadani**



**Dr. Werna Nontji, S.Kp.,M.Kep**

**PEDOMAN**  
**ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA**  
**AKADEMI KEBIDANAN MENARA PRIMADANI**

**BAB I**

Definisi

Pasal 1

1. Etika berasal dari bahasa asing yaitu *Ethic(s)* bahasa Inggris atau *Ethica* dalam bahasa Latin, *Ethique* dalam bahasa Prancis, *Ethikos* dalam bahasa Greek. 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.
  
2. Profesi menurut Doni Koesoema A merupakan pekerjaan, dapat juga berwujud sebagai jabatan di dalam suatu hierarki birokrasi, yang menuntut keahlian tertentu serta memiliki etika khusus untuk jabatan tersebut serta pelayanan baku terhadap masyarakat. Profesi bukan sekedar pekerjaan/vacation, akan tetapi suatu pekerjaan yang memerlukan keahlian/*expertise*, tanggung jawab/*responsibility*, dan kesejawatan/*corporateness*. Profesi informasi (termasuk pustakawan) memerlukan variabel-variabel, pengembangan pengetahuan, penyediaan sarana/institusi, asosiasi, dan pengakuan oleh khalayak.
  
3. Pustakawan : Kata pustakawan berasal dari kata “Pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “Wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaanya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka.  
Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa “Pustakawan” adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan

informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan adalah seorang yang berkarya secara profesional dibidang perpustakaan dan informasi.

4. Pemustaka : Adapun yang dimaksud pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, pasal 1 ayat 9).

BAB II  
RUANG LINGKUP  
Pasal 2

1. Pustakawan
2. Dosen
3. Mahasiswa
4. Tenaga kependidikan
5. Tata Usaha

BAB III  
TATALAKSANA ETIK PUSTAKAWAN  
Pasal 3

Sikap Pustakawan sebagai Profesi

Pustakawan sebagai profesi perlu memiliki sikap, sebagai berikut:

1. Komitmen untuk mengembangkan diri dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi;
2. Komitmen untuk menggunakan hal-hal baru untuk menunjang tugas profesi;
3. Komitmen untuk bersikap eksperimen dan inovatif.
4. Komitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan agama, ras, golongan, suku, jabatan, maupun politik

5. Komitmen untuk mematuhi kode etik pustakawan profesi harus berkembang terus menerus sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan dalam perkembangannya ini sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, budaya, maupun politik.

#### Pasal 4

##### Sikap Dasar yang Harus Dimiliki Pustakawan Menurut Kode Etik Pustakawan Indonesia

Sebagai panduan perilaku dan kinerja dalam melaksanakan tugasnya di bidang kepustakawan diatur secara tertulis dalam kode etik Pustakawan Indonesia, yaitu pada pasal 3 tentang sikap dasar yang harus dimiliki pustakawan adalah:

1. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya;
2. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan;
3. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi;
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan professional;
5. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi;
6. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

#### Pasal 5

##### Hubungannya dengan pemustaka pustakawan harus mempunyai sikap antara lain:

1. Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa memandang ras, agama, status sosial, ekonomi, politik, gender, kecuali ditentukan oleh peraturan perundang-undangan;
2. Pustakawan tidak bertanggung jawab atas konsekuensi penggunaan informasi yang diperoleh dari perpustakaan;
3. Pustakawan berkewajiban melindungi hak privasi pengguna dan kerahasiaan yang menyangkut informasi yang dicari;
4. Pustakawan mengakui dan menghormati hak milik intelektual

## Pasal 6

### Kewajiban Pustakawan Kepada Masyarakat dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia

Kewajiban-kewajiban pustakawan kepada masyarakat yang tercantum dalam kode etik tersebut, antara lain:

1. Pustakawan melaksanakan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pengguna secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan prosedur pelayanan perpustakaan, santun, dan tulus.
2. Pustakawan melindungi kerahasiaan dan privasi menyangkut informasi yang ditemui, dicari dan bahan pustaka yang diperiksa dan dipinjam pengguna perpustakaan.
3. Pustakawan ikut ambil bagian dalam kegiatan yang diselenggarakan masyarakat dan lingkungan tempat bekerja terutama yang berkaitan dengan pendidikan, usaha sosial dan kebudayaan.
4. Pustakawan berusaha menciptakan citra perpustakaan yang baik di mata masyarakat.

## Pasal 7

### Etika Pergaulan Pustakawan di Masyarakat

Etika pustakawan yang dapat dilimplementasikan dalam melayani pemustakanya dapat dijelaskan menurut Rachman Hermawan S dan Zulfikar Zen (2010: 124) sebagai berikut :

#### 1. Sopan Santun

Pustakawan harus bersikap sopan santun kepada orang lain, baik kepada masyarakat pengguna, rekan-rekan sejawat, maupun kepada atasan. Untuk menunjukkan pustakawan berbudaya, bagaimanapun sibuknya, harus bersikap sopan, santun, ramah, tamah, bersahabat, dengan orang lain. Untuk dapat bersikap seperti itu, pustakawan harus mengembangkan sikap berpikir positif, dewasa, tidak egois, tulus, dan tidak cuek kepada orang lain.

#### 2. Sabar Tidak Mudah Marah

Pustakawan jika ditegur dengan cara yang kurang pas, jangan cepat marah, dan jika mendapat pujian, jangan mudah puas. Pustakawan sehari-hari dalam bekerja di perpustakaan melayani pengguna yang beragam sifat dan karakternya, maka dalam rangka melayani pemustakanya jangan cepat marah dan kurang sabar, pustakawan perlu tetap bersikap tenang dan sabar.

### **3. Suka Menolong**

Kegiatan Pustakawan tidak dapat dilepaskan dari kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, entah kegiatan melayani pemustaka pada layanan sirkulasi maupun pada kegiatan lainnya, pustakawan haruslah menumbuhkan dan mengembangkan sikap suka menolong. Jika dilihat pemustaka kebingungan dan bertanya akan suatu hal maka sikap pustakawan sebaiknya cepat-cepat membantu pemustaka untuk menemukan apa yang dicarinya.

### **4. Menghormati Orang Lain**

Untuk dapat menghormati orang lain, manusia harus mengedepankan sikap tenggang rasa. Sikap menghormati orang lain dapat dilakukan dengan memperlakukan semua pemustaka yang datang ke perpustakaan dengan sama, tidak ada perbedaan, dan tidak membedakan golongan tertentu, ras tertentu, ataupun suku tertentu. Pemustaka harus dilayani sebaik mungkin, hal ini dilakukan agar pemustaka betah datang dan menggunakan perpustakaan.

### **5. Penuh Perhatian**

Pustakawan bila ingin sukses dalam pergaulannya, tidak boleh tidak, harus mengembangkan sikap penuh perhatian kepada orang lain. Sebab, yang dihadapinya setiap saat adalah manusia yang senantiasa memerlukan perhatian orang lain. Sikap penuh perhatian kepada orang lain adalah sikap profesional.

### **6. Tidak Egois**

Pustakawan tidak boleh bersikap egois atau mementingkan dirinya sendiri, maka dari itu diperlukanlah sebuah toleransi, agar dapat mengedepankan ego bersama, dan mengalahkan ego pribadi.

### **7. Sikap Tenggang Rasa**

Memiliki sikap yang suka menolong untuk kepentingan orang banyak sesua dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

### **8. Percaya Diri**

Karakteristik percaya diri adalah berani bertanya, berani mengeluarkan pendapat, tegas dalam mengambil keputusan, berani tampil, dan berani menjawab tantangan dalam tugas.

### **9. Komunikatif**

Memiliki kemampuan komunikasi untuk semua tingkat umur dengan menggunakan komunikasi verbal atau non verbal.

## Pasal 8

### Sikap Pustakawan dalam Melakukan Pelayanan Kepada Pemustakana

Sikap-sikap yang dapat dikembangkan pustakawan dalam melayani pemustakanya adalah sebagai berikut :

1. Mengenal Masyarakat Pengguna

Bisa mengenal karakteristik pemustaka yang dapat dilayani baik untuk membaca, pemimjaman ataupun mencari bahan pustaka yang diperlukan

2. Luwes dalam Melayani

Pustakawan dalam melayani sebaiknya tidak perlu bersikap terlalu tegas dengan memberikan hukuman yang sifatnya represif, aturan memang perlu ditegakkan tetapi, caranya harus manusiawi. Misalnya dengan menumbuhkan keakraban pustakawan dengan pemustakanya, maka cara ini dapat menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif.

3. Mengetahui Kemauan Pengguna

Pustakawan harus berkomunikasi dengan pengguna, sehingga dapat mengetahui apa yang mereka inginkan.

4. Mempromosikan Produk Layanan

Mempromosikan produk layanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui media cetak, seperti liflet, brosur, stiker, pemflet, dan lain-lain.

5. Mau Mendengarkan Keluhan

Kesadaran mau mendengarkan keluhan masyarakat pengguna, akan memberikan respek yang tinggi di hati mereka. Mereka akan merasa diperhatikan dan dilindungi, sehingga akan menumbuhkan sikap saling pengertian yang dapat meningkatkan citra baru perpustakaan.

6. Mengucapkan Terima Kasih

Setiap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dengan rasa terbuka mengucapkan terima kasih

BAB IV  
DOKUMENTASI

1. Formulis kepuasan pelanggan
2. Laporan kepuasan pelanggan

WATANSOPPENG 15 APRIL 2020

DIREKTUR



WERNA NONTJI

NUP: 9900985276

Lampiran 1

KUISIONER SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN

Kepada Yth

Seluruh pengunjung perpustakaan

Bersama ini kami menyampaikan formulir kepuasan pengunjung perpustakaan, agar dapat meluangkan waktunya untuk mengisi.

Petunjuk : Beri tanda centang (✓) pada alternative jawab yang dianggap paling tepat

1. Jenis Kelamin

L  P

2. Pendidikan

SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

3. Pekerjaan

PNS  TNI  Swasta  Wirausaha  Lainnya

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai

5. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan ?

Tidak mudah  Kurang mudah  Mudah  Sangat mudah

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

Tidak cepat  Kurang cepat  Cepat  Sangat cepat

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/15ariff dalam pelayanan ?

Sangat mahal  Cukup mahal  Murah  Gratis

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak kompeten  Kurang kompeten  Kompeten  Sangat kompeten

10. Bagaimana pendapat Saudara terkait perilaku petugas dalam memberikan pelayanan khususnya kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah  Kurang sopan dan ramah  Sopan dan ramah  Sangat sopan dan ramah

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk  Cukup  Baik  Sangat baik

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

Tidak ada  Ada tetapi kurang berfungsi maksimal  Berfungsi kurang maksimal  Dikelola dengan baik

Terima Kasih

Lampiran 2

Contoh laporan survey

## Laporan Kepuasan Pemustaka

Sampul

Lembar pengesahan

Kata pengantar

Daftar isi

Bab I Pendahuluan

- A. Latar belakang
- B. Tujuan dilakukan survey
- C. Manfaat survey

Bab II : Metode survey

- A. Metode survey
- B. Sampel dan jumlahnya
- C. Waktu pelaksanaan
- D. Tempat pelaksanaan
- E. Analisis data ( rumus yang digunakan)

Bab III : Hasil Survey dan Pembahasan

- A. Data dalam bentuk tabel atau grafik kemudian dianalisis
- B. Pembahasan

Bab IV : Kesimpulan dan saran

- A. Kesimpulan
- B. Saran

Lampiran

- 1. Kuesioner
- 2. Master data