

## ETIKA LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

Oleh:

**Nurlinda**

(Pustakawan UMI Makassar, Alumni Pascasarjana UIN Alauddin Makassar)

### ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan/etika dan untuk mengetahui ciri-ciri pelayanan yang baik/prima di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar.

Hasil tulisan ini yaitu: *Pertama*, cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan/etika di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar adalah dengan membiasakan mengucapkan salam jika bertemu dengan pemustaka, mempersilahkan pemustaka masuk atau duduk, selalu dilakukan dengan ramah dan murah senyum, bertanya tentang keperluan pemustaka dapat dilakukan dengan cara-cara yang baik, sopan, dan ramah. dan ucapkan terima kasih apabila pemustaka memberikan kritik terhadap perpustakaan, termasuk layanan sirkulasi sehingga memberi manfaat terhadap kemajuan perpustakaan atau layanan sirkulasi ke depannya. *Kedua*, ciri pelayanan yang baik/prima ditandai dengan tersedianya pustakawan sirkulasi, tersedianya sarana dan prasarana, bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan layanan sirkulasi, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, dan berusaha memahami kebutuhan pemustaka

**Kata Kunci:** *Etika Layanan Sirkulasi*

### ABSTRACT

The study analyzed the circulation service ethics at Utsman Bin Affan Library of Indonesia Muslim University (UMI) of Makassar. The objectives of the provisions/ethics, to determine the characteristics of good/prime services. And to observe the library user's attitude when utilizing the circulation services at Utsman Bin Affan Library of Indonesia Muslim University of Makassar.

The study was descriptive qualitative research conducted at Utsman Bin Affan Library of Indonesia Muslim University (UMI) Makassar. The primary data sources were gathered through interviews and observations or direct observation of the circulation service ethics at the UMI library so that the outcomes would be more comprehensive; the secondary data sources were obtained from books, journals, scientific magazines and other important document. Data collection methods carried out were : (1) Participatory observation, (2) interviews; and (3) documentation data analysis was employed in the form of data reduction, data presentation, and drawing or verifying conclusions to gather the final result.

The result of study revealed that first, the method of providing circulation services based on the provisions/ethics at Utsman Bin Affan Library of Indonesia Muslim University (UMI) Makassar were familiarizing greetings when meeting with library's visitors, allowing visitor to enter or sit, always being friendly and smiling, asking about the library users needs could be carried out in good, polite and friendly

ways, and saying thank you when the users provided critics of the library, including circulation services so as to benefit the progress of the library or circulation services in the future. Second, the description of excellent service in the circulation service division based on the provisions/ethics was determined by the human factor (librarians) that provided the services. Librarians must have the ability to communicate, be polite, be friendly and take full responsibility for their library users. Another factor needed to be considered was the availability of facilities and infrastructure supporting the speed, accuracy and accuracy of work. The infrastructure and facilities owned must equipped with the latest technological advances.

The research implication are : (1) the library users sometimes wish to be immediately met their needs and desires such us being served quick, appropriately, and accurately. Therefore, librarian must be able to possess methods of providing circulation services which are in accordance with the ethics; (2) the library users need to be made as comfortable as possible with the friendliness and courtesy of the librarians, the non-monotonous room and the pleasant facilities, (3) it is necessary to maintain the attitude possessed by the library users by still providing the excellent services, particularly in the circulation services.

*Keyword : provisions/ethics, circulation service*

## **I. Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Pemberian layanan sirkulasi kepada pemustaka harus dilakukan dengan memperhatikan faktor utama dan faktor pendukungnya. Faktor utama yang berpengaruh adalah pustakawannya. Artinya, peran pustakawan dalam melayani pemustaka merupakan faktor utama karena hanya dengan pustakawanlah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian, sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang keberhasilan layanan sirkulasi.

Jumlah informasi yang terus meningkat merupakan masalah yang sering timbul dalam pelayanan informasi. Seringkali informasi yang diberikan kepada pemustaka tidak sesuai dengan minat pemustaka dan hal tersebut menjadi beban bagi pemustaka untuk menyeleksi kembali informasi yang benar-benar dibutuhkan. Masalah lain yang sering terjadi, yang berhubungan dengan etika layanan adalah pustakawan tidak menerapkan cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai dengan etika misalnya, tidak memberi salam ketika mulai melakukan proses layanan sirkulasi, tidak mempersilahkan pemustaka duduk atau memperlihatkan posisi/keberadaan koleksi, tidak bertanya tentang keperluan pemustaka, dan tidak berterima kasih ketika selesai proses layanan sirkulasi.

Masalah berikutnya adalah pustakawan tidak sepenuh hati memberikan pelayanan yang baik/prima, misalnya tidak melayani pemustaka secara cepat dan tepat, tidak berkomunikasi dengan baik, serta terkadang tidak memahami keperluan pemustaka sehingga informasi yang berhubungan dengan layanan sirkulasi tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Akibatnya, pemustaka tidak puas akan layanan sirkulasi tersebut.

Untuk itu, pustakawan harus memiliki keahlian dalam hal layanan untuk mendekati informasi kepada pemustaka agar dapat memenuhi kepuasan pemustaka terhadap layanan. Dengan keberhasilan layanan yang ada di perpustakaan termasuk layanan sirkulasi maka tugas, fungsi, dan tujuan perpustakaan akan tercapai.

Untuk merealisasikan hal di atas, perlu ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan dalam layanan khususnya dalam layanan sirkulasi sering disebut dengan etika layanan. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan layanan dapat menunjang satu sama lain. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lain menjadi tidak berguna. Misalnya pemustaka tersinggung dengan cara pustakawan bertanya atau gerak-gerik pustakawan kurang jelas cara berbicara dalam layanan sirkulasi. Oleh karena itu, etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar layanan sirkulasi dalam perpustakaan dapat terealisasi.

Dalam arti luas, etika sering disebut tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Hal ini disebabkan norma-norma atau kebiasaan masyarakat berbeda sesuai dengan masing-masing daerah atau negara.

Dalam praktiknya, norma atau kebiasaan ini diberlakukan sama untuk acara tertentu, sehingga setiap orang diharuskan mengikuti norma tersebut. Ketentuan yang diatur dalam layanan sirkulasi, etika yang dapat diberikan misalnya, mengucapkan salam, mempersilahkan pemustaka masuk atau duduk dengan sopan, bertanya tentang keperluan pemustaka, bila ingin menyuruh pemustaka biasakan dengan memulai mengucapkan “tolong” atau “maaf”, dan mengucapkan terima kasih.

Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki tujuan utama memberikan layanan sirkulasi kepada pemustaka di lingkungan perguruan tinggi termasuk dosen, mahasiswa, staf administrasi, atau masyarakat lainnya agar koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Salah satu bagian yang penting di perpustakaan adalah layanan sirkulasi karena layanan sirkulasi ini adalah layanan yang berhubungan langsung antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan perlu menerapkan etika layanan sirkulasi untuk merealisasikan tercapainya tujuan perpustakaan. Layanan sirkulasi hanya dapat terselenggara atau terealisasi dengan baik jika pustakawan mampu memberikan layanan sirkulasi yang sesuai dengan aturan/etika, mengetahui dan menerapkan ciri pelayanan yang baik, dan mengetahui sikap pemustaka ketika memanfaatkan layanan sirkulasi.

Layanan sirkulasi harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Layanan sirkulasi merupakan hal pokok yang harus direalisasikan karena merupakan salah satu faktor yang menentukan terselenggaranya proses Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian pada Masyarakat). Berdasarkan hal tersebut, penyediaan sarana dan prasarana untuk proses layanan sirkulasi sangat diperlukan, termasuk penyediaan literatur baik dalam bentuk cetak, maupun elektronik. Jumlah koleksi yang terus meningkat merupakan masalah yang sering timbul dalam pelayanan sirkulasi. Sering kali koleksi yang diberikan kepada pemustaka tidak sesuai dengan minat pemustaka dan hal tersebut menjadi

beban bagi pemustaka untuk menyeleksi kembali informasi yang benar-benar dibutuhkan.

Keberhasilan layanan sirkulasi akan mengangkat citra perpustakaan. Karena itu, perlunya etika layanan sirkulasi di perpustakaan karena pemustaka terkadang dianggap sebagai raja yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani dengan cepat, tepat, dan akurat. Pemustaka dibuat senyaman mungkin dengan keramah-tamahan dan sopan santun pustakawan. Pemustaka juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Dengan kata lain, pemustaka hanya perlu bicara, semua keinginan dan kebutuhannya akan terlayani dengan baik.

Dengan mengetahui dan melaksanakan etika pelayanan sirkulasi maka pustakawan akan dapat mengetahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai termasuk memudahkan dalam mengevaluasi kinerja bagian layanan sirkulasi untuk lebih meningkatkan mutu layanan sirkulasi. Etika layanan sirkulasi yang dimaksud adalah pemberian layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan, pustakawan menguasai ciri pelayanan yang baik, dan sikap dari pemustaka ketika memanfaatkan layanan sirkulasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan pokok dapat dikemukakan adalah: “Bagaimana Etika Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia?” dengan rumusan submasalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan/etika?
2. Bagaimana ciri pelayanan yang baik/prima?

## **II. Pembahasan**

### **A. Cara Pemberian Layanan Sirkulasi yang Sesuai Ketentuan/Etika**

Dalam praktiknya, pemberian layanan sirkulasi yang baik kepada pemustaka bukan merupakan hal yang mudah, melainkan sangat rumit karena banyaknya jenis kegiatan dalam proses layanan sirkulasi tersebut. Untuk itu, diperlukan pengetahuan pustakawan termasuk cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai dengan etika.

Oleh karena itu, etika dalam pelayanan sirkulasi perlu dipahami untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan sehingga pemustaka dapat memanfaatkan layanan perpustakaan khususnya layanan sirkulasi dengan baik, benar, dan menghindari hal-hal yang sifatnya negatif misalnya, pemustaka tersinggung dengan cara pustakawan bertanya, cara berbicara, termasuk cara berpakaian.

Gambaran cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan/etika di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar, selanjutnya diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Memberikan salam**

Arti pentingnya cara memberikan salam di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Mengucapkan salam adalah budaya UMI yang perlu terus dibiasakan sehingga menjadi budaya bagi seluruh civitas akademika, termasuk ketika pustakawan melihat atau ketemu langsung dengan pemustaka maka wajib mengucapkan salam.

- b) Mengucapkan salam ketika bertemu dengan pemustaka pada prinsipnya adalah suatu kewajiban. Mengucapkan salam misalnya, selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar, salam yang diharuskan ketika pustakawan bertemu dengan pemustaka adalah ucapan "assalamu'alaikum".
- c) Pemberian salam sesuai dengan etika di perpustakaan UMI adalah dengan mengucapkan salam secara islami, yaitu "assalamu'alaikum". Pengucapan salam tersebut dilakukan ketika pemustaka belum dikenal. Jika sudah kenal nama sebelumnya maka pengucapan salam diucapkan sekaligus dengan namanya, seperti "assalamu'alaikum Pak Hadi".
- d) Pada prinsipnya, ucapan salam dapat mencairkan suasana yang kaku antara pemustaka dengan pustakawan sehingga kita dapat berinteraksi dengan pemustaka secara langsung dan tentunya akan menciptakan suasana yang harmonis dan nyaman.
- e) Pemberian salam merupakan hal yang perlu dibiasakan antara pemustaka dan pustakawan sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap keberhasilan layanan di perpustakaan. Bagi pemustaka salam itu ibarat penghormatan dan perhatian kita kepadanya. Ucapan salam dapat dilakukan baik ketika pemustaka berhubungan langsung dengan pustakawan, maupun yang sudah kita kenal sebelumnya.
- f) Pemberian layanan sirkulasi sesuai dengan etika langkah awalnya adalah dengan membiasakan mengucapkan salam jika bertemu dengan pemustaka baik itu pemustaka yang sudah dikenal, maupun pemustaka yang baru berkunjung ke perpustakaan. Ketika salam dibiasakan akan menciptakan hubungan yang harmonis dan pemustaka merasa diri diperhatikan.

Berdasarkan hal di atas, diketahui bahwa pemberian salam dilakukan ketika bertemu dengan pemustaka. Salam ini dapat diucapkan dengan menyebutkan nama pemustaka jika pemustaka tersebut telah dikenal sebelumnya misalnya, "Assalamu'alaikum Pak Ahmad". Ucapan salam dapat mencairkan suasana kaku antara pemustaka dengan pustakawan sehingga tercipta hubungan yang harmonis. Salam dapat juga merupakan penghormatan dan perhatian pustakawan terhadap pemustaka sehingga pemustaka merasa dihargai kehadirannya.

## **2. Mempersilahkan pemustaka**

Arti pentingnya mempersilahkan pemustaka di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dapat diketahui sebagai berikut:

- a) Mempersilahkan pemustaka untuk masuk, duduk, menulis blangko peminjaman, dan sebagainya tentu dilakukan dengan sopan. Pustakawan harus memahami cara mempersilahkan pemustaka tersebut, misalnya pustakawan dengan percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum, dan tidak boleh ragu-ragu, tetapi harus dengan keyakinan yang dapat membantu pemustaka.
- b) Kewajiban pustakawan setelah memberi salam kepada pemustaka adalah dengan mempersilahkan pemustaka duduk atau memperlakukan pemustaka seperti layaknya tamu. Jika pustakawan masih melayani pemustaka atau sedang mengambil atau membereskan sesuatu pekerjaan dalam layanan sirkulasi, suruh pemustaka untuk menunggu sebentar dengan ramah dan sopan.

- c) Pemustaka yang datang ke perpustakaan meskipun tidak diundang merupakan tamu penting yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Untuk itu, mempersilahkan pemustaka merupakan etika dalam pemberian layanan sirkulasi setelah mengucapkan salam. Perlu pula diketahui bahwa baik dalam pengucapan salam, maupun mempersilahkan pemustaka masuk atau duduk, selalu dilakukan dengan ramah dan murah senyum.

Berdasarkan hal tersebut, pemustaka adalah tamu penting yang harus dilayani dengan baik. Karena itu, pustakawan harus memahami cara mempersilahkan pemustaka tersebut, misalnya pustakawan dengan percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum, dan tidak boleh ragu-ragu, tetapi harus dengan keyakinan yang dapat membantu pemustaka dalam mempersilahkan masuk atau duduk perlu dilakukan dengan ramah, sopan, dan selalu tersenyum. Jika pustakawan masih melayani pemustaka atau sedang mengambil atau membereskan sesuatu pekerjaan dalam layanan sirkulasi maka pustakawan dapat menyuruh pemustaka untuk menunggu sebentar dengan ramah dan sopan.

### 3. Bertanya tentang keperluan pemustaka

Arti pentingnya bertanya tentang keperluan pemustaka di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Banyak tugas yang harus dilakukan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Pemustaka selalu meminta hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginannya bahkan terkadang terlalu berlebihan. Pustakawan dalam hal ini harus pandai-pandai dalam memberikan pelayanan seperti yang diinginkan pemustaka. Untuk mengetahui kebutuhan pemustaka salah satu cara yang ditempuh adalah dengan bertanya tentang keperluan pemustaka tersebut.
- b) Setelah pemustaka dipersilahkan duduk, barulah pustakawan bertanya maksud kedatangan pemustaka atau keperluan pemustaka secara sopan, dan ramah.
- c) Bertanya tentang keperluan pemustaka adalah langkah yang dilakukan setelah pemustaka dipersilahkan duduk. Kalimat yang dapat digunakan, “ada yang bisa saya bantu?”. Pertanyaan ini tentu akan dijawab oleh pemustaka sesuai kebutuhan atau keinginan pemustaka yang tentunya ingin memanfaatkan layanan sirkulasi.
- d) Bertanya ke pemustaka harus dilakukan dengan sopan, ramah, dan lemah lembut. Perlu diketahui bahwa pustakawan juga dapat menanyakan kabar pemustaka jika sudah kenal dengan pemustaka tersebut. Pemustaka ada juga yang sering berkunjung ke perpustakaan sehingga pustakawan terkadang sudah mengenalnya dengan baik. Jika sudah mengenal pemustaka tersebut maka pustakawan dapat menanyakan kabar pemustaka tersebut misalnya, “Apa kabar adik, Halimah Istikamah. Ada yang bisa saya bantu?”.
- e) Pustakawan dapat juga menggunakan pertanyaan basa-basi seperti, “Kok sudah lama nggak kelihatan di perpustakaan?”. Pertanyaan basa-basi ini untuk senantiasa menjaga hubungan silaturahmi dengan pemustaka dan bukti bahwa pustakawan perhatian kepadanya.
- f) Pemustaka perlu dilayani dengan baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan bertanya kepada pemustaka tentang kebutuhannya. Pustakawan dapat berkreasi mencari cara-cara bertanya yang baik dan sesuai dengan etika misalnya, “Ada yang bisa saya bantu?”. Pada layanan sirkulasi yang penting

diketahui adalah cara bertanya hendaknya harus ramah, sopan, dan lemah lembut.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa bertanya tentang keperluan pemustaka dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pustakawan dapat menggunakan cara-cara yang baik, sopan, dan ramah. Pustakawan dapat menggunakan kalimat, “Ada yang bisa saya bantu?” atau kalimat pembuka sebagai pertanyaan basa-basi sebagai wujud perhatian pustakawan ke pemustaka dengan menggunakan kalimat, “Kok sudah lama nggak kelihatan di perpustakaan?” atau jika sudah mengenal pemustaka maka pustakawan dapat menanyakan kabar pemustaka tersebut misalnya, “Apa kabar adik, Halimah Istikamah. Ada yang bisa saya bantu?”

#### **4. Mengucapkan Terima kasih**

Cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai dengan ketentuan/etika setelah bertanya tentang keperluan pemustaka adalah mengucapkan terima kasih. Arti pentingnya mengucapkan terima kasih di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar sebagai berikut:

- a) Setiap perbuatan atau tindakan akan menunai sesuai sebagai hasil dari perbuatan atau tindakan tersebut. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu akan memiliki tujuan yang baik sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Oleh karena itu, jika pustakawan mendapat masukan dari pemustaka maka perlu mengucapkan terima kasih kepada pemustaka tersebut.
- b) Ucapkan terima kasih apabila pemustaka memberikan kritik terhadap perpustakaan, termasuk layanan sirkulasi sehingga member manfaat terhadap kemajuan perpustakaan atau layanan sirkulasi ke depannya.
- c) Pustakawan perlu mengucapkan terima kasih jika pemustaka hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya selesai. Sikap ini sesuai dengan etika. Ucapan terima kasih akan menyenangkan pemustaka karena pemustaka merasa dihargai kedatangannya di perpustakaan sehingga akan terbina hubungan yang baik, saling menghargai satu sama lain dan akhirnya akan menciptakan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Ini tujuan yang kita inginkan bersama.
- d) Pustakawan sebaiknya mengucapkan terima kasih jika pemustaka memberi masukan atau kritikan yang sifatnya membangun, hal ini termasuk saran-saran pemustaka. Ucapan terima kasih dapat diucapkan pustakawan ketika pemustaka hendak pamit atau setelah urusannya selesai.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa mengucapkan kata terima kasih dapat dilakukan jika pemustaka memberikan kritikan dan saran-saran bagi perpustakaan. ucapan terima kasih juga dapat diucapkan bila pemustaka hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya di perpustakaan khususnya yang terkait dengan layanan sirkulasi. Ucapan terima kasih akan menyenangkan pemustaka karena pemustaka merasa dihargai atas kedatangannya sehingga hal ini akan menciptakan kepuasan pemustaka.

#### **B. Ciri Pelayanan yang Baik/Prima**

Pelayanan yang baik atau prima pada intinya adalah kemampuan perpustakaan dalam memeberikan pelayanan yang dapat memeberikan kepuasan kepada pemustaka dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut dapat ditunjukkan oleh sumber daya dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Pada dasarnya pemustaka selalu ingin memperoleh perhatian dari perpustakaan. pemustaka ingin diberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh perpustakaan sehingga keinginan pemustaka dapat diberikan secara maksimal.

Agar pelayanan yang diberikan kepada pemustaka tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Standar ini perlu dipatuhi oleh setiap pustakawan yang terlibat di perpustakaan tersebut tentu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Contoh pada layanan sirkulasi, standar pembuatan kartu anggota adalah sepuluh menit, dan standar pembuatan kartu bebas pinjam paling lama 10 menit.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Gambaran ciri pelayanan yang baik/prima di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar, selanjutnya diuraikan sebagai berikut:

### **1. Tersedianya pustakawan sirkulasi**

Arti pentingnya ketersediaan pustakawan sirkulasi yang baik di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Kenyamanan pemustaka sangat tergantung dari pustakawan yang melayaninya. Pustakawan tersebut harus ramah, sopan, dan menarik. Pustakawan pada bagian sirkulasi harus memiliki sifat tersebut di atas agar pelayanan sirkulasi dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dengan sebaik-baiknya. Salah satu faktor terpenting yang diperlukan bagi pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi adalah kemampuan dan kemauan untuk melayani pemustaka dengan ramah, sopan, baik, teliti, tekun, dan rapi. Untuk merealisasikan hal tersebut, kami menempatkan pustakawan yang bertugas di bagian sirkulasi sebanyak 4 orang pustakawan. Harapan kami adalah kepuasan pemustaka dapat terealisasikan.
- b) Pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi memiliki pengetahuan dalam berpenampilan yang menarik dan menyenangkan sehingga pemustaka tidak segan untuk bertanya atau meminta tolong, pandai bergaul sehingga pemustaka merasa diperhatikan, dan memiliki pengetahuan yang luas apalagi yang terkait dengan koleksi sehingga dapat diajak berbicara mengenai berbagai macam topik yang terkait dengan bagiannya sehingga dapat memberikan solusi terkait permasalahan layanan sirkulasi.
- c) Pustakawan sirkulasi disiapkan khusus untuk melayani pemustaka yang membutuhkan layanan yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, termasuk semua kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi. Untuk itu, pustakawan yang ditugaskan pada layanan sirkulasi harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, dan pintar. Pustakawan sirkulasi juga harus mampu memikat dan mengambil hati pemustaka sehingga pemustaka semakin tertarik memanfaatkan jasa layanan sirkulasi. Ini berarti bahwa sumber daya pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi memang telah disiapkan



menjadi tenaga yang handal pada bidangnya. Untuk itu, cara kerja pustakawan sirkulasi harus rapi, cepat, dan cekatan.

- d) Pustakawan yang ditugaskan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar merupakan pustakawan yang ahli, telah melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu sebelum ditugaskan di layanan sirkulasi sehingga mereka adalah pustakawan yang profesional.
- e) Di samping kualitas pustakawan sebagai tenaga fungsional yang harus memiliki standar, juga jumlah pustakawan yang bertugas diusahakan seimbang. Artinya, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pemustaka menunggu dengan antrian yang panjang dan terlalu lama, terutama pada jam-jam sibuk karena banyaknya peminjaman, pengembalian, atau perpanjangan koleksi.
- f) Tersedianya pustakawan sirkulasi yang baik adalah ketika pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi bersikap profesional, mampu menjadikan suasana layanan sirkulasi nyaman. Karena itu pustakawan harus memiliki sifat ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, pintar, dan mampu memikat hati pemustaka sehingga dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan benar. Hal yang terpenting adalah pustakawan sirkulasi memiliki hasil kerja yang rapi, cepat, cekatan, dan sesuai dengan keinginan pemustaka. Untuk itu, pustakawan yang bertugas hendaknya memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa tersedianya pustakawan sirkulasi di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar memiliki kriteria yaitu memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani pemustaka dengan ramah, sopan, baik, teliti, tekun, dan rapi; memiliki pengetahuan dalam berpenampilan yang menarik dan menyenangkan sehingga pemustaka tidak segan untuk bertanya atau meminta tolong, pandai bergaul sehingga pemustaka merasa diperhatikan, dan memiliki pengetahuan yang luas apalagi yang terkait dengan koleksi sehingga dapat diajak berbicara mengenai berbagai macam topik yang terkait dengan bagiannya; pustakawan yang ahli, telah melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu sebelum ditugaskan di layanan sirkulasi sehingga mereka adalah pustakawan yang profesional; dan jumlah pustakawan yang bertugas diusahakan seimbang. Artinya, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pemustaka menunggu dengan antrian yang panjang dan terlalu lama.

## **2. Tersedianya sarana dan prasarana**

Arti pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Pada prinsipnya pemustaka ingin dilayani dengan secara prima. Untuk melayani pemustaka, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan, dalam hal ini adalah layanan sirkulasi. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti komputer OPAC (*Online Public Access Catalog*), ruang tunggu, ruang tamu dan dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pemustaka nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- b) Macam serta jumlah peralatan dan perabotan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan serta luas ruang yang tersedia. Penataan ruang perpustakaan yang profesional sangat menentukan terciptanya suasana yang nyaman, bersih, dan rapi sangat didambakan oleh pemustaka. Untuk layanan sirkulasi peralatan yang diperlukan misalnya komputer, scanner untuk membaca barcode, printer, kertas, dan kursi serta suasana ruangan yang sejuk dan tenang.
- c) Salah satu keberhasilan dalam pelayanan yang baik/prima selain didukung oleh kemampuan pustakawan juga diperlukan suasana ruangan yang nyaman, kursi dan meja untuk diduduki pemustaka, udara dalam ruangan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pemustaka merasa betah untuk mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan layanan sirkulasi.
- d) Salah satu hal yang diperlukan dalam pelayanan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti alat-alat elektronik untuk memudahkan proses pelayanan juga disiapkan ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu sehingga pemustaka merasa nyaman di perpustakaan khususnya dalam memanfaatkan layanan sirkulasi.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana akan membuat pemustaka merasa nyaman di perpustakaan khususnya dalam memanfaatkan layanan sirkulasi. Penyediaan komputer OPAC dan perlengkapan layanan lainnya termasuk ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu membuat pemustaka nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Suasana ruangan yang nyaman serta didukung oleh meja dan kursi yang cukup, udara yang sejuk, tenang akan membuat pemustaka menjadi betah dalam memanfaatkan layanan sirkulasi.

### **3. Bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan layanan sirkulasi**

Arti pentingnya bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan layanan sirkulasi artinya pustakawan harus bertanggung jawab kepada setiap pemustaka sejak awal hingga selesai proses layanan sirkulasi. Artinya, dalam menjalankan kegiatan dalam layanan sirkulasi pustakawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jadi, kalau melakukan proses peminjaman koleksi maka selesaikan tugas tersebut sampai tuntas atau selesai prosesnya, begitu pula dengan proses pengembalian koleksi harus dilakukan sampai selesai sehingga pemustaka merasa puas akan layanan pustakawan tersebut.
- b) Pustakawan wajib bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar. Bertanggung jawab artinya pustakawan harus melayani pemustaka dalam proses sirkulasi dengan sebaik-baiknya dan jika terjadi sesuatu, pustakawan yang dari awal menangani masalah tersebut segera mengambil alih tanggung jawabnya sehingga pemustaka tidak merasa dirugikan.
- c) Bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar harus dilakukan dengan baik dan benar. Ada risiko apabila ada pustakawan tidak melayani pemustaka dengan baik yaitu akan menjadi citra

buruk bagi perpustakaan. Pemustaka yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perpustakaan.

- d) Bertanggung jawab kepada setiap pemustaka sejak awal hingga selesai artinya menjalankan kegiatan pelayanan kepada pemustaka dari awal sampai tuntas atau selesai. Pemustaka yang dilayani setengah-setengah pasti tidak akan suka dan hal ini akan berdampak negatif pada perpustakaan UMI. Pemustaka yang tidak puas tadi akan menceritakan hal-hal yang negatif tentang perpustakaan. Biasanya sesuatu kejelekan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

Berdasarkan hal di atas diketahui bahwa bertanggung jawab kepada setiap pemustaka yang memanfaatkan layanan sirkulasi harus dilakukan samapai proses layanan tersebut selesai atau tuntas. Jika tidak maka pemustaka akan menceritakan hal-hal yang negatif kepada orang lain akibat pemustaka tersebut tidak dilayani dengan baik atau tidak puas dengan proses layanan sirkulasi yang diberikan. Idealnya, jika terjadi sesuatu, pustakawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya sehingga pemustaka tidak dirugikan.

#### **4. Mampu melayani secara cepat dan tepat**

Arti pentingnya kemampuan melayani secara cepat dan tepat di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Pustakawan harus mampu melayani pemustaka secara cepat dan tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pemustaka diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur.
- b) Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya pustakawan memberikan layanan yang sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perpustakaan dan keinginan pemustaka. Misalnya, dalam melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan maka peraturan perpustakaan paling lama 10 menit.
- c) Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi dalam pelayanan sirkulasi sudah memiliki standar waktu. Pustakawan harus pandai mengatur waktu dalam pemberian layanan sirkulasi dan jangan membicarakan hal-hal yang di luar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pemustaka.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat harus dilakukan pada setiap jenis pekerjaan. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- e) Mampu melayani secara cepat dan tepat dapat diartikan sebagai proses pelayanan pada layanan sirkulasi yang tidak terlalu lama dan berbelit-belit yang akan membuat pemustaka menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Pelayanan untuk setiap transaksi dalam pelayanan sirkulasi sudah memiliki standar waktu yaitu paling lama 10 menit setiap transaksi, boleh lebih cepat dari waktu tersebut. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan, maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pemustaka kesal yang menimbulkan anggapan pustakawan tidak profesional.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pemustaka diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Melayani secara cepat dan tepat artinya pustakawan memberikan layanan

yang sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perpustakaan dan keinginan pemustaka. Misalnya, dalam melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan maka peraturan perpustakaan paling lama 10 menit. Mampu melayani secara cepat dan tepat dapat diartikan sebagai proses pelayanan pada layanan sirkulasi yang tidak terlalu lama dan berbelit-belit yang akan membuat pemustaka menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Pelayanan untuk setiap transaksi dalam pelayanan sirkulasi sudah memiliki standar waktu yaitu paling lama 10 menit setiap transaksi, boleh lebih cepat dari waktu tersebut.

## 5. Mampu berkomunikasi

Arti pentingnya kemampuan pustakawan berkomunikasi di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Mampu berkomunikasi artinya pustakawan harus mampu berbicara kepada setiap pemustaka. Selain itu, pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- b) Komunikasi harus dapat membuat pemustaka senang sehingga jika pemustaka mempunyai masalah, pemustaka tidak segan-segan mengemukakannya kepada pustakawan atau petugas di perpustakaan. Pustakawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pemustaka. Mampu berkomunikasi akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.
- c) Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung. Demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pemustaka. komunikasi juga harus didukung oleh perilaku pustakawan itu sendiri. Hal ini perlu diperhatikan agar tujuan pemberian layanan sirkulasi yaitu kepuasan pemustaka dapat direalisasikan.
- d) Berkomunikasi pada intinya adalah mampu berbicara kepada setiap pemustaka dengan jelas dan mudah dimengerti dan tidak menimbulkan salah pengertian dari pemustaka. Komunikasi yang baik dapat juga diartikan bahwa pemustaka mengerti apa yang disampaikan oleh pustakawan. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Jika terpaksa harus berkomunikasi dengan telepon maka harus dengan tutur kata yang lembut atau enak didengar oleh telinga pemustaka. Cara komunikasi yang baik ini perlu dipelajari oleh pustakawan sehingga fungsi pelayanan dapat terealisasikan.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa mampu berkomunikasi artinya pustakawan harus mampu berbicara kepada setiap pemustaka. Pustakawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pemustaka. Selain itu, pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung. Demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pemustaka. komunikasi juga harus didukung oleh perilaku pustakawan itu

sendiri. Hal ini perlu diperhatikan agar tujuan pemberian layanan sirkulasi yaitu kepuasan pemustaka dapat direalisasikan.

#### **6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik**

Arti pentingnya pengetahuan dan kemampuan pustakawan di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Untuk menjadi pustakawan yang khusus melayani pemustaka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Pengetahuan dan kemampuan itu meliputi: menguasai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan agar pustakawan dapat menjawab ketika pemustaka bertanya kepadanya tentang koleksi termasuk peraturan yang terkait dengan layanan sirkulasi, cakap dalam artian mampu menganalisis setiap pertanyaan pemustaka dan mampu menjawab sesuai dengan pertanyaan tersebut, bersedia membantu orang lain (pemustaka), ramah, dan tekun.
- b) Pengetahuan dan kemampuan yang baik sangat perlu dimiliki oleh pustakawan karena tugas pustakawan sirkulasi selalu berhubungan dengan pemustaka, pustakawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pemustaka dan kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- c) Pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi memang harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik karena dengan kemampuan tersebut akan tercipta ketetapan dan keakuratan pekerjaan. Jika pustakawan tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentu akan berisiko negatif karena ketidakmampuan pustakawan dalam melayani pemustaka. Resiko itu misalnya kelambatan dan ketidaktepatan dan kesalahan dalam melayani pemustaka sehingga berpengaruh buruk terhadap citra perpustakaan.
- d) Pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar telah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai sehingga ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin. Untuk itu, pustakawan yang ditugaskan di layanan sirkulasi hendaknya senantiasa belajar dan berusaha untuk menguasai cara-cara yang baik dan benar dalam melayani kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa untuk menjadi pustakawan yang khusus melayani pemustaka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan menguasai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan agar pustakawan dapat menjawab ketika pemustaka bertanya kepadanya tentang koleksi termasuk peraturan yang terkait dengan layanan sirkulasi, cakap dalam artian mampu menganalisis setiap pertanyaan pemustaka dan mampu menjawab sesuai dengan pertanyaan tersebut, bersedia membantu orang lain (pemustaka), ramah, dan tekun. Jika pustakawan tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentu akan berisiko negatif karena ketidakmampuan pustakawan dalam melayani pemustaka. Resiko itu misalnya kelambatan dan ketidaktepatan dan kesalahan dalam melayani pemustaka sehingga berpengaruh buruk terhadap citra perpustakaan. Pustakawan yang ditugaskan di layanan sirkulasi hendaknya senantiasa terus belajar dan berusaha untuk menguasai cara-cara yang baik dan benar dalam melayani kebutuhan pemustaka.

## 7. Berusaha memahami kebutuhan pemustaka

Arti pentingnya kemampuan pustakawan memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dijabarkan sebagai berikut:

- a) Pustakawan memang harus memahami kebutuhan pemustaka. Kebutuhan pemustaka tentunya berbeda-beda, tetapi intinya adalah untuk memperoleh informasi sesuai diinginkan atau yang dicarinya. Informasi itu bisa mencakup informasi tentang ilmu atau pengetahuan yang sedang digeluti, referensi yang dibutuhkan sebagai sumber pustaka untuk keberhasilan penelitian, atau informasi lain yang sifatnya sebagai bahan atau sumber belajar dan/atau hiburan.
- b) Berusaha memahami kebutuhan pemustaka artinya pustakawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pemustaka. Kebutuhan pemustaka dapat diketahui oleh pustakawan. Caranya:
  - ❖ Pustakawan dapat menyiapkan kotak saran, agar pemustaka dapat memberikan keluhan atau keinginan-keinginan yang mereka terhadap kemajuan perpustakaan.
  - ❖ Pustakawan dapat melakukan wawancara secara spontan atau tanpa terstruktur mengenai kebutuhan pemustaka atau hal-hal yang menyangkut pengadaan koleksi.
  - ❖ Pada perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat meminta masukan pada setiap fakultas untuk pengadaan koleksi, khususnya judul-judul buku sesuai dengan bidang ilmu yang ingin diadakan.
  - ❖ Pustakawan dapat juga melakukan penyebaran kuesioner baik melalui pemustaka secara langsung, maupun melalui media elektronik misalnya email, media sosial dan lain-lain.
  - ❖ Pustakawan juga dapat mengirimkan SMS (*Short Message Service*) ke pemustaka yang intinya untuk mengetahui apa kebutuhan pemustaka.
  - ❖ Pustakawan dapat juga melakukan orientasi perpustakaan atau *library tour*, yang ujung-ujungnya meminta kepada pemustaka untuk memberi masukan apa kebutuhannya.
  - ❖ Pustakawan juga dapat melakukan penelitian berkala menyangkut kebutuhan pemustaka di perpustakaan.
- c) Pustakawan harus mengusahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka secara cepat. Pustakawan yang lamban akan membuat pemustaka lari. Pustakawan setelah mengetahui kebutuhan pemustaka maka tugas berikutnya adalah berusaha untuk menyiapkan kebutuhan pemustaka tersebut. Kebutuhan pemustaka dapat diketahui dengan berbagai cara misalnya dengan menyebarkan angket, menggunakan media sosial atau bertanya langsung ketika ada acara penting di perpustakaan misalnya seminar, workshop, *talk show*, dan lain-lain. Setelah semuanya siap maka langkah terakhir adalah memberitahu pemustaka bahwa informasi yang mereka inginkan, atau butuhkan tersedia di perpustakaan dan siap untuk disirkulasikan.
- d) Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, pustakawan hendaknya memiliki: Pengetahuan dan mengenal koleksi-koleksinya dengan baik, agar ketika ada informasi yang dicari oleh pemustaka, pustakawan dapat merujuknya ke koleksi yang sesuai atau yang dicari tersebut.

- ✓ Pustakawan memiliki keterampilan dalam penelusuran, baik yang menggunakan komputer, maupun secara manual.
  - ✓ Pustakawan dapat membedakan jenis-jenis informasi berdasarkan kegunaannya.
  - ✓ Pustakawan mengetahui karakter pemustaka, termasuk memahami tipe pemustaka sesuai profesinya. Misalnya: dosen, guru biasanya mencari koleksi atau informasi untuk keperluan pembelajaran; peneliti biasanya mencari informasi tentang penelitian yang sedang dilakukan, ataupun informasi pada saat menyusun laporan penelitian, dll
  - ✓ Pustakawan menguasai tata cara pemberian layanan yang berkualitas, dan siap membantu pemustaka.
- e) Pustakawan harus lebih dahulu berusaha untuk mengerti kemauan pemustaka dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pemustaka secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan oleh pemustaka tidak salah termasuk dalam hal ini adalah pustakawan mampu mencarikan solusi atau jalan keluar terhadap masalah-masalah yang dihadapi pemustaka selama mereka memanfaatkan perpustakaan atau layanan sirkulasi.

Dengan memahami kebutuhan pemustaka diharapkan pustakawan mampu merealisasikan tugas utamanya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan bekerja secara maksimal mengembangkan, mempromosikan, mendayagunakan perpustakaan sebagai sarana yang berisi informasi yang mendukung keberhasilan pendidikan, mendukung sistem pendidikan nasional sehingga terbentuk masyarakat yang gemar mengunjungi perpustakaan, mempunyai budaya membaca yang tinggi, memiliki komitmen untuk belajar sepanjang hayat, dan menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian dan kebudayaan.

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa memahami kebutuhan pemustaka artinya pustakawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pemustaka. Pustakawan yang lamban akan membuat pemustaka menjadi tidak puas dan tentunya tidak akan memanfaatkan layanan perpustakaan/sirkulasi lagi. Karena itu, usahakan pustakawan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Pustakawan dapat mengerti kemauan pemustaka dengan mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pemustaka dengan berbagai cara sehingga pustakawan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pemustaka.

### **III. Penutup**

#### **A. Kesimpulan**

1. Cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan/etika di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar adalah dengan membiasakan mengucapkan salam jika bertemu dengan pemustaka baik itu pemustaka yang sudah dikenal, maupun pemustaka yang baru berkunjung ke perpustakaan, mempersilahkan pemustaka masuk atau duduk, selalu dilakukan dengan ramah dan murah senyum, bertanya tentang keperluan pemustaka dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pustakawan dapat menggunakan cara-cara yang baik, sopan, dan ramah. Pustakawan dapat menggunakan kalimat, "Ada yang bisa saya bantu?", dan ucapkan terima kasih

apabila pemustaka memberikan kritik terhadap perpustakaan, termasuk layanan sirkulasi sehingga memberi manfaat terhadap kemajuan perpustakaan atau layanan sirkulasi ke depannya.

2. Ciri pelayanan yang baik/prima adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik/prima adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (pustakawan) yang melayani pemustaka harus memiliki kemampuan melayani pemustaka secara cepat dan tepat. Di samping itu, pustakawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pemustakanya. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

### **B. Saran-saran**

1. Pemustaka terkadang ingin segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani dengan cepat, tepat dan akurat. Karena itu, pustakawan harus dapat menguasai cara pemberian layanan sirkulasi yang sesuai dengan etika.
2. Pemustaka perlu dibuat nyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun para pustakawan, ruangan yang tidak membosankan dan fasilitas yang menyenangkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bertens, K. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- Nurlinda. "Analisis Etika Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Utsman bin Affan Universitas Muslim Indonesia." Tesis tidak diterbitkan, Pascasarjana UIN Alauddin, 2018.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2008.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Perpustakaan Sekolah: Petunjuk Pelaksanaan dan Pembinaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1994.
- Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suhrawardi, Lubis, *Etika Profesi*. Yogyakarta: Radja Grafindo Persada, 1994.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1995.
- Suseno, FM. *Etika Dasar, Masalah-masalah Pokok Filsafat Moral*. Yogyakarta: Pustaka Filsafat, 1993.