

PENGARUH ETIKA PROFESI PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI LAYANAN SIRKULASI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Oleh : Fitriana Wahyu Anugrahini*

Pembimbing : Drs. Aan Permana, M.M.

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

*)E-Mail : wahyu.fitriana@yahoo.id

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai “Pengaruh Etika Profesi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Layanan Sirkulasi di UPT Politeknik Negeri Semarang”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh etika profesi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di layanan sirkulasi UPT Politeknik Negeri Semarang.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi adalah seluruh pemustaka Politeknik Negeri Semarang pada bulan Juni 2012 sebanyak 178 orang. Sampel penelitian berjumlah 45 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, dan observasi. Teknik pengolahan data dengan cara editing, koding dan tabulasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian ini ditunjukkan dengan perhitungan skor Etika profesi pustakawan sejumlah 82% mempersepsikan etika profesi pustakawan di UPT POLINES sangat baik, dan sejumlah 69% mempersepsikan sangat baik (pemustaka puas) terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan. Analisis Regresi sederhana menunjukkan pada variabel Y (kepuasan pemustaka) sebesar 0,449. Dari hasil pengolahan hipotesis membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai $t_{hitung} = 4,860$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1.68107$.

Kata kunci: Etika profesi pustakawan, Kepuasan pemustaka, UPT Politeknik Negeri Semarang.

Abstract

This study discusses the influence of librarian's professional ethics toward circulation service user satisfaction in Semarang State Polytechnic's library. The purpose of this research is to know the influence of librarian's professional ethics with library user in circulation service of Semarang State Polytechnic's library. This research is used descriptive quantitative method. The population is all of library user in Semarang State Polytechnic's library on June 2012 about 178 people with 45 respondents as the sample of research by using simple random sampling. Data collection techniques in this research use questionnaire and observation. Step of data procession consist of editing, coding, and tabulation. Data analysis techniques in this research applied descriptive analysis method.

The result of this research indicated 82% respondents perceive that librarian's professional ethics in Semarang State Polytechnic's library is very good by using calculation score of librarian's professional ethics and 69% respondents feel satisfied with librarian services. Simple regression analysis indicated that Variable Y (library user satisfaction) is 0,499. The result of hypothesis tabulation indicated that H_0 is rejected and H_1 is received because of the value $t_{hitung} = 4,860 > t_{table} = 1.68107$.

Keyword: librarian's professional ethics, library user satisfaction, Semarang State Polytechnic's library.

1. Pendahuluan

Perpustakaan di era modern seperti sekarang ini bukan lagi seperti penilaian mayoritas orang-orang masa lalu. Perpustakaan adalah tempat buku yang dijaga oleh petugas yang berkacamata tebal, yang dengan setia menjaga buku dan memberikan peluang kepada saja yang meminjam buku. Hal ini tentu memberikan gambaran bahwa anggapan pustakawan sebagai profesi yang tidak melekat pada masyarakat Indonesia, tetapi juga di negara lain. Perpustakaan yang berorientasi melayani masyarakat penggunaannya harus tanggap dengan perubahan itu jika tidak ingin ditinggalkan. Setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab dengan tuntutan profesionalisme pengelolaan guna menjawab perkembangan zaman dengan etika dalam melayani masyarakat.

Kondisi tersebut merupakan tantangan bagi pustakawan dalam memenuhi kewajibannya sebagai profesi yang berhubungan dengan tugas informasi. Dalam menjalankan sebuah profesi sebagai pustakawan diharapkan memahami tugas untuk memenuhi standar etika baik dalam hubungannya dengan perpustakaan sebagai lembaga tempat bekerja, terhadap pemustaka sebagai masyarakat yang dilayani, rekan pustakawan, antar profesi dan masyarakat pada umumnya. Kalau menyimak perkembangan profesi, timbul tanda tanya apakah pustakawan dapat digolongkan ke dalam profesi atau tidak. Hal ini tergantung pada kemampuan dan tanggapan pustakawan terhadap profesi dan jasa yang diberikan pustakawan serta pandangan masyarakat itu sendiri terhadap pustaka.

Menurut Sulistyio Basuki (1991:8) Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan juga dituntut giat membaca demi kepentingan profesi, ilmu, maupun pengembangan kepribadian si pustakawan itu sendiri. Tanpa pustakawan, sebuah bangsa kehilangan potensi untuk secara bersama-sama menjadi cerdas, berpengetahuan, dan

bermartabat. Pustakawan sebagai profesi, berarti secara moralia harus dapat bertanggung jawab terhadap segala tindakannya, baik terhadap sesama profesi pustakawan, terhadap organisasi, maupun terhadap dirinya sendiri. Pustakawan mempunyai kewajiban untuk melakukan suatu tindakan sesuai profesinya dan ia harus dapat menghindari tindakan-tindakan yang buruk, salah, yang bertentangan dengan norma-norma dalam masyarakat. Norma-norma dalam masyarakat tersebut dituangkan dalam istilah etika, etika bukanlah sesuatu yang baru bagi kehidupan manusia, melainkan sesuatu yang amat penting untuk senantiasa diperhatikan. Hal itu mengingat etika erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam bidang perpustakaan.

Secara deskriptif (Fandy, 2002) layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dalam menyediakan produk atau jasa, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Sehubungan dengan layanan prima sendiri dapat diartikan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan di suatu perpustakaan kepada pemustaka untuk memenuhi harapan dan kebutuhannya hingga tercapai kepuasan. Sedangkan tujuan dari layanan prima itu sendiri adalah untuk meningkatkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan. Untuk mewujudkan layanan prima, seorang pustakawan harus memiliki ilmu pengetahuan yang luas, terampil, dan mempunyai sikap atau etika yang baik disamping pandai berkomunikasi. Dalam memberikan layanan prima memerlukan sarana yang memadai seperti penggunaan teknologi informasi, tetapi hal ini bukanlah suatu syarat yang utama. Syarat utama dalam memberikan layanan prima adalah sikap dari pustakawan itu sendiri.

Yang dimaksud dengan kepuasan pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pemustaka yang puas akan melakukan lebih banyak berkunjung ke perpustakaan, mereka lebih banyak menghabiskan waktunya di perpustakaan untuk berinteraksi dengan perpustakaan. Untuk dapat tercapainya suasana yang demikian itu perlu adanya langkah dan tindakan yang kongkrit bagi

perpustakaan. Menurut Syihabuddin Qalyubi dkk. Dalam bukunya yang berjudul *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan* (2007:250-251) menyatakan bahwa dalam industri jasa pelayanan, agar loyalitas dapat makin erat melekat dan pemakai tidak berpaling pada pelayanan lain, kita sebagai penyedia jasa perlu menguasai unsur, yaitu C-T-A-R-N (Cepat, Tepat, Aman, Ramah dan Nyaman).

Untuk itulah Pemustaka yang puas merupakan aset berharga bagi setiap perpustakaan. Mereka akan menjadi pemustaka yang loyal dan terus datang ke perpustakaan walaupun tidak meminjam koleksi. Mereka itulah yang diharapkan sehingga jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan kepuasan pemustaka harus benar-benar diupayakan, agar perpustakaan menjadi hidup. Sehingga buku-buku, jurnal-jurnal ilmiah serta koleksi lainnya yang berisi ilmu pengetahuan dapat bermanfaat untuk kesejahteraan hidup manusia.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa etika profesi pustakawandi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang pada saat ini melayani sudah memenuhi harapan pemustaka. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Profesi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Layanan Sirkulasi di UPT Politeknik Negeri Semarang”.

2. Landasan Teori

2.1. Etika Profesi Pustakawan

Istilah “etika profesi” terdiri dari dua kata, yaitu etika dan profesi. Suatu profesi akan senantiasa eksis jika dalam operasionalnya menganut suatu etika, yang kemudian etika inilah yang menjadi pijakan bagi asosiasi atau organisasi profesi (sebagai wadah perkumpulan para profesional) yang bertujuan membela, melindungi, dan memperjuangkan kepentingan anggotanya, serta keterlaksanaan tujuan profesionalnya.

Salah satu produk dari suatu organisasi profesi adalah etika profesi yang dituangkan pada kode etik profesi. Etika profesi ini merupakan bagian dari etika sosial, yaitu

merupakan sarana untuk memperoleh orientasi kritis apabila berhadapan dengan moralitas yang membingungkan (Magniz-Suseno dalam Zulfikar Zain). Keberadaan etika profesi menjadi barometer anggota profesi dalam rangka menjalin hubungan dengan kliennya atau dengan profesi lain. Menurut Rubin (dalam Hermawan, 2004:324) menyatakan bahwa etika bagi para profesional di bidang informasi merupakan salah satu bentuk penegasan terhadap nilai-nilai dari pelayanan, termasuk di dalamnya adalah keharusan menghormati sesama, yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Etika profesi berisi norma-norma atau peraturan yang harus di patuhi dan dihindari oleh anggota profesi pada waktu melakukan tugasnya sehingga berlaku suatu “keharusan” dua pihak, yang disebut dengan hak dan kewajiban. Hak adalah wewenang atau kekuasaan secara etis untuk mengerjakan, meninggalkan, memiliki, mempergunakan, atau menuntut sesuatu. Supaya hak tersebut dapat terlaksana, harus ada pihak lain yang memenuhi tuntutan hak tersebut. Kewajiban untuk memenuhi hal tersebut disebut kewajiban (Zubair, 1995:59). Dengan demikian, bagi anggota profesi, wajib mematuhi norma etika profesi dan bagi yang melanggar norma yang berlaku tersebut, organisasi mempunyai hak memberikan sanksi sesuai peraturan yang telah disepakati sebelumnya. Sanksi tersebut dapat berbentuk hukuman disiplin (ringan, sedang, atau berat), bahkan dapat menjadi suatu delik hukum (perdata atau pidana), tergantung pada jenis dan beratnya pelanggaran yang dilakukan.

Dalam *Code of Professional Ethics* (APA) (dalam Hermawan, 2002:4), suatu etika profesi menuntut memiliki prinsip-prinsip yang menjadi bagian dari kewajiban moral anggotanya yang berupa:

- a. Menghormati hak dan martabat manusia, yaitu prinsip yang selalu menghormati hak dan martabat manusia.

- b. Kompetensi, yaitu kemampuan atau keahlian yang sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni.
- c. Tanggung Jawab, yaitu tanggung jawab dalam setiap pelaksanaan tugas-tugasnya.
- d. Integritas, yaitu tidak terpisah-pisah antara hak dan pelaksanaan kewajiban di setiap tugasnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa etika profesi pustakawan yaitu etika dan profesi tidaklah sama, akan tetapi etika profesi pustakawan merupakan suatu pekerjaan yang dilandasi dengan pendidikan keahlian dimana pustakawan dituntut baik buruknya atau perilaku dalam melayani di perpustakaan. etika profesi pustakawan sangat mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan oleh karena itu para pustakawan sendiri harus memiliki pemahaman mengenai kepustakawanan indonesia dan perannya sebagai anggota profesi pustakawan. Dengan adanya tinjauan ini diharapkan etika pustakawan akan dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga kualitas layanan dapat meningkat. Akan tetapi etika profesi pustakawan di UPT Politeknik Negeri Semarang sangat mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan tersebut, oleh karena itu para pustakawan sendiri harus memiliki pemahaman mengenai kepustakawanan Indonesia dan perannya sebagai anggota profesi pustakawan. Dengan adanya tinjauan ini diharapkan etika pustakawan akan dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga kualitas layanan dapat meningkat dan tercapainya kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

2. 2 Kode Etik Pustakawan

Kode etik dilihat dari segi kata (etimologi) terdiri dari dua kata, yaitu kode dan etik. Dalam bahasa inggris, terdapat berbagai makna dari kata code. Pertama, tingkah laku, perilaku, yaitu sejumlah aturan yang mengatakan bagaimana orang berperilaku dalam hidupnya atau dalam situasi tertentu. Kedua, pengaturan atas undang- undang tertulis yang harus diakui. dapat disimpulkan bahwa kode etik seperangkat standar aturan

tingkah laku, yang berupa norma-norma yang dibuat oleh organisasi yang diharapkan dapat menuntun anggotanya dalam menjalankan peran dan tugas profesinya dalam masyarakat. Menurut Russel Browden, yang dikutip oleh Hermawan dan Zen (2006,100) menyatakan bahwa fungsi kode etik bagi pustakawan di inggris adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong para pustakawan untuk bertingkah laku secara profesional dalam bidang perpustakaan yang dipandang salah oleh teman sejawat dalam profesi.
- b. Menuntun anggota mereka tidak memilih perilaku yang mungkin secara serius berprasangka terhadap kedudukan dan reputasi profesi atau asosiasi pustakawan.
- c. Tugas utama anggota adalah melayani pelanggan atau pemustaka.
- d. Anggota harus memberikn kemampuan mereka yang terbaik dalam kewajiban kontrak yang harus dibayar kepada yang mempekerjakannya.
- e. Anggota tidak boleh dengan sengaja menyajikan bahan pustaka yang mendorong terjadinya diskriminasi atas ras warna kulit, kepercayaan atau jenis kelamin.

Kode Etik Pustakawan Indonesia pasal 2 dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta kode etik pustakawan mempunyai tujuan yaitu:

- a. Membina dan membentuk karakter pustakawan.
- b. Mengawasi tingkah laku pustakawan dan sarana kontrol sosial.
- c. Mencegah timbulnya kesalahpahaman dan konflik antar sesama anggota dan antara anggota dengan masyarakat.
- d. Membutuhkan kepercayaan masyarakat pada perpustakaan dan mengangkat citra pustakawan.

2.3 Kepuasan Pemustaka

Dalam J. Suprananto (2006:23) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai

dengan harapan pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Kotler dalam J. Suprananto (2006:234) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pemustaka adalah rasa terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan oleh pemustaka dalam memperoleh layanan di perpustakaan. Faktor yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan.

Dalam Guntur, Effendi M menurut (Garvin dalam Lovelock, 1994) Peppard dan Rowland (1995) terdiri dari 8 faktor yang meliputi yaitu:

- a. Kinerja (Performance) karakteristik operasi pokok dan produk inti yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance of specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama produk terus dapat terus digunakan.
- f. Serviceability meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab.

2.4 Layanan sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*Circulation*" yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada "sirkulasi udara" sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan

dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 1994 : 1).

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistiyo-Basuki 1991:257).

Dengan pengertian diatas dapat dipahami bahwa bagian ini merupakan suatu kegiatan, pekerjaan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman maupun pengembalian. Kegiatan ini meliputi; syarat keanggotaan, peraturan, prosedur, prosedur peminjaman dan pengembalian, jam buka, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung.

2.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang diselenggarakan di perguruan tinggi yang bermaksud menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal (Soetopo,2002). Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Basuki,1991:51). Berdasarkan standarisasi sebagai lembaga, fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Lembaga pengelola sumber-sumber informasi.
- b. Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi.
- c. Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan.
- d. Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa).
- e. Lembaga pelestari hasanah budaya bangsa.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan (metdhods = tata cara) (Hasan, 2002:21). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan jenis metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pemustaka yang berkunjung khususnya pemustaka yang aktif berkunjung di UPT Perpustakaan Polines diambil bulan januari sampai desember tahun 2012 menggunakan hasil jumlah rata-rata per bulan 177, kemudian penulis bulatkan populasinya menjadi 178.

Dalam menentukan sampel, bahwa sampel yang kita gunakan harus dapat mewakili sari populasi yang telah ditentukana diatas. Sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Menurut Gay dalam buku Idrus (2009:94) dapat diambil 15-30% agar hasil lebih representatif, dengan demikian 25% dari 178 adalah 44.5 kemudian penulis bulatkan dengan hasil 45 sampel.

Selanjutnya dalam pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik simple random sampling yang merupakan salah satu dari teknik probability sampling. simple random sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila populasi di anggap homogen (Sugiyono,2011:82).

Menurut Hasan (2004:13) ada dua jenis variabel penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, Yaitu Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain atau. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah etika profesi pustakawan meliputi definisi operasional dengan Aspek profesional yaitu Kreatif, Kemampuan untuk menjawab pertanyaan dengan tepat dan benar, Tanggap. Dan Aspek kepribadian dan perilaku yang meliputi: Luwes, Komunikatif dan sikap suka melayani, Ramah dan Simpatik. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain. Untuk variabel

terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka, dengan definisi operasional yang meliputi: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian jadwal pelayanan, Ketepatan Koleksi yang di butuhkan.

Dalam penelitian ini teknik analisis data diawali dengan uji coba instrument berupa uji validitas dan uji coba reliabilitas. Untuk kemudian di analisis menggunakan, analisis regresi sederhana dan uji hipotesis.

4. Hasil dan Analisa

Dari hasil penelitian ini ditunjukkan dengan perhitungan menggunakan pengolahan data SPSS 19. Skor etika profesi pustakawan sejumlah 82% mempersepsikan etika profesi pustakawan di UPT POLINES sangat baik, dan sejumlah 69% mempersepsikan sangat baik (pemustaka puas) terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan. Analisis Regresi sederhana menunjukkan pada variabel Y (kepuasan pemustaka) sebesar 0,449. Dari hasil pengolahan hipotesis membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai $t_{hitung} = 4,860$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1.68107$.

5. Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

Bahwa sebagian besar pemustaka memberikan tanggapan yang baik terhadap etika profesi pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Hal ini dapat ditunjukkan dengan perhitungan skor variabel tanggapan pemustaka menunjukkan jumlah 82% mempersepsikan etika peofesi pustakawan baik, 69% pemustaka mempersepsikan baik untuk kepuasan pemustaka. Dengan adanya pengaruh etika profesi pustakawan memberikan kepuasan terhadap

pemustaka baik secara profesi dan pemustaka akan lebih nyaman, dihargai dan pemustaka merasa kebutuhan informasinya terpenuhi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh serta pembahasan tentang hasil tersebut, maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan intensitas pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, maka pustakawan harus lebih memperhatikan etika profesi mereka yang dilandasi dengan norma atau aturan yang berlaku.
2. Meningkatkan khasanah pengetahuan etika profesi pustakawan bagi pustakawan dalam melayani pemustaka.
3. Sebagai acuan pustakawan agar bisa melayani pemustaka sesuai dengan tugasnya dan kewajibannya masing-masing.

6. Daftar Pustaka

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fandy, T dan Anastasia Diana. 2002. *Total quality management*. Yogyakarta: Andi

Ghozali, I. 1991. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, I. 2004. *Analisis Data penelitian dengan statistik*. Jakarta: Bumi aksara.

Hermawan, R dan Zulfikar Zein. 2006. *Etika Kepustakawanan (Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia)*. Jakarta: Sagung Seto.

IPI. 2010. *Anggaran Dasar dan Anggaran rumah tangga serta kode etik ikatan pustakawan indonesia*. Jakarta: Pengurus pusat pustakawan.

Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Lasa Hs. 1994. *Jenis- jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.

Rismawaty. 2008. *Kepribadian dan Etika Profesi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Karnisius.

Soetopo. 2002. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Karnisius.

Sudarmanto. 2008. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sudarsono, B. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

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

Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.

Supranto. 2006. *Pengukuran Untuk Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyanti, W dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Karnisius

Umar, H. 2008. *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik Dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Qulyubi, S. 2003. *Dasar- Dasar Ilmu
Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta:

Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.