

**MANFAAT KODE ETIK STAF PERPUSTAKAAN DALAM MELAYANI
PENGUNJUNG DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA TIDORE**

Oleh :

Hollid Djafar

Desie M.D. Warouw

Rejune Lesnussa

Email : halikdjafar@gmail.com

Ringkasan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui manfaat kode etik staf perpustakaan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dengan 10 informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa staf perpustakaan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore belum sesuai dengan kode etik, karena dalam proses pelayanan staf/pegawai perpustakaan belum menerapkan kode etik sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya, dikarenakan staf/pegawai perpustakaan dalam melayani belum bersikap baik atau belum berperilaku baik seperti tata karma, sopan, perhatian, memberikan arahan dan kurang memberikan sapaan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut, sehingga pengunjung yang datang merasa belum memuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh staf/pegawai perpustakaan. Maka dari itu peneliti mengangkat judul ini agar staf/pegawai perpustakaan dapat menjadikan kode etik sebagai pedoman dalam menjalankan tugas sehari-hari, manfaat dari kode etik ini supaya staf/pegawai dapat mempraktikkannya agar ketika dalam melayani pengunjung dapat berperilaku sesuai dengan kode etik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore.

Kata kunci : Kode Etik, Perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga yang di dalamnya terdapat berbagai macam informasi mengenai ilmu pengetahuan untuk menunjang aktifitas pembelajaran dengan tujuan mencerdaskan bangsa. Selain tempat pembelajaran, perpustakaan dapat dijadikan sebagai tempat rekreasi yang menyenangkan dan menambah wawasan pengunjung mengenai ilmu pengetahuan. Perpustakaan yang baik dapat dilihat dan diukur dari keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pemakainya dan dapat melayani dengan kemampuan yang dimiliki pustakawan kepada masyarakat pemakainya.

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 berkode etik dalam melayani masyarakat.

Kode etik merupakan aturan-aturan atau pedoman yang ditaati dan dilakukan oleh anggota profesi agar kepercayaan kepada pustakawan atau pengunjung tidak disalahgunakan, ketika melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan dan kode etik juga secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional.

Penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Tidore, peneliti mendapati pegawai/staf perpustakaan dalam melayani pustakawan tidak sesuai dengan jam pelayanan dimana pegawai seharusnya melayani pada saat jam kerja tetapi pada kenyataannya pegawai tidak ada ditempat pada saat jam

kerja, disebabkan karena pegawai yang belum disiplin waktu dengan baik sehingga pada jam kerja dipakai untuk istirahat atau hal-hal lain yang di luar dari jam kerja. Pegawai juga belum memahami tentang kode etik pegawai sehingga tugas yang pegawai jalankan belum maksimal atau belum sesuai dengan kode etik pegawai. Misalnya tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai dalam menginput buku tamu atau daftar pengunjung yang masih manual dan akan dipindahkan ke komputer agar mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tetapi yang dilihat peneliti bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas tersebut tidak diselesaikan pada waktu yang ditentukan, peneliti juga menemukan bahwa di bagian layanan sirkulasi juga didapati bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka kurang optimal. Misalnya pegawai tidak mengarahkan atau memberikan petunjuk kepada pemustaka yang sedang mencari bahan pustaka yang dibutuhkan, arahan yang berupaya menunjukan sebuah tempat dimana tersimpan bahan pustaka yang sedang dicari pemustaka.

Peneliti juga melihat bahwa dalam pelayanan pegawai/staf perpustakaan tidak melayani pemustakanya sampai tuntas dengan alasan bahwa banyak tugas yang harus di kerjakan, karena pelayanan seperti itu mengakibatkan masyarakat pengguna tidak puas karena tidak dilayani sampai tuntas. Peneliti juga melihat adanya pegawai yang sikapnya belum sesuai dengan kode etik pegawai, misalnya pustakawan yang kurang peduli terhadap pemustaka dan sikap yang kurang komunikatif dalam melayani pengunjung yang sedang mencari informasi, pelayanan seharusnya bersikap ramah dan sopan terhadap pengunjung tetapi pegawai tidak melaksanakan tugas sesuai dengan harapan pengunjung.

Memahami tentang manfaat kode etik staf perpustakaan dalam melayani pengunjung yang kurang baik juga dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai di perpustakaan. Kode etik penting diterapkan karena kode etik merupakan norma-norma atau aturan yang bisa mengikat pegawai atau membuat pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik ke pada pumustaka.

Meksipun pegawai tersebut mengetahui tentang kode etik pegawai, tetapi belum menerapkan kode etik pegawai tersebut dalam tugas sehari-hari atau mungkin belum mempraktikkannya dengan baik karena kode etik tersebut tidak dijadikan pedoman oleh pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Tidore.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manfaat Kode Etik Staf Perpustakaan Dalam Melayani Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistyo-Basuki, 1991:3). Dalam bahasa asing lainnya, perpustakaan disebut *bibliotheca* (Belanda), yang juga berasal dari bahasa Yunani, *biblia* yang artinya tentang buku atau kitab.

Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum (Sulistyo-Basuki, 1991:46). Perpustakaan

umum dalam kamus kepustakawanan Indonesia menurut Soenarno, (2009:42) ialah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas bagi sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan dengan tujuan melayani umum dan tanpa membedakan status sosial, jenis kelamin, umur dan agama.

Pengertian Pegawai

Menurut Musanef (2009:5) pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Pengertian Pegawai adalah Dalam Bahasa Indonesia kata pegawai berasal dari kata pe- dan gawai. Pe adalah sebuah awalan yang menunjukkan arti orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan seperti yang disebutkan oleh kata dasar, sedangkan gawai berarti kerja. Pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Pengertian Kode Etik Pegawai

Kode Etik Pegawai Negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada kode etik bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri dan sesama Pegawai Negeri Sipil (E. Martono, 1991 : 161).

Kode etik dalam bermasyarakat meliputi:

- a. Mewujudkan pola hidup sederhana;
- b. Memberikan pelayanan dengan empati hormat dan santun tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- c. Memberikan pelayanan secara cepat, tepal, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
- d. Tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat;
- e. Berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas.

Kode etik terhadap diri sendiri meliputi :

- a. jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar.
- b. bertindak dengan penuh kesungguhan dan ketulusan;
- c. menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan
- d. berinisiatif untuk meningkatkan kualitas pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap;
- f. memelihara kesehatan jasmani dan rohani;
- g. menjaga keutuhan dan keharmonisan keluarga;
- h. berpenampilan sederhana, rapih, dan sopan.

Prinsip-prinsip Kode Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip kode etik pelayanan publik menurut Wachs, (1985:34) yang dikembangkan oleh *Institute Josephson American* dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit;
2. Integritas, berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji. Memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak;
4. Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil. Memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
6. Perhatian. Memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, Memberikan kebaikan dalam pelayanan;

Pelayanan

Menurut Adryan dan Payne, (2000:44) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Adapun pelayanan yang merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses atau usaha dari seseorang atau kelompok dalam memberikan kemudahan dan memenuhi suatu kebutuhan tertentu.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, (2014:1) menuliskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisas.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara *holistic* dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong 2014:6).

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono, (2014:9) adalah sebagai berikut

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah (sebagai lawanya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang dikumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome* (dihasilkan)
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati)

Definisi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang

menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang penulis peroleh dari informan, untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci tentang manfaat kode etik staf perpustakaan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian peneliti tentang manfaat kode etik staf perpustakaan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore yaitu :

1. Kode etik terhadap diri sendiri
2. Kode etik dalam bermasyarakat

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, (*interview*) wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Nasution, 2003:56).

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh 2 pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan wawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 20014:186).

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang suda berlaku. Dokumen bisa berebntuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014:82).

Pembahasan Hasil Penelitian

Kode etik pegawai adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada kode etik bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri dan sesama Pegawai Negeri Sipil.

1. Kode etik terhadap diri sendiri

Sikap pegawai berarti cara bertingkah laku dan berbuat dengan didasari keyakinan serta pendirian kuat sehingga merupakan ciri khas seorang pegawai. Sikap yang sudah merupakan ciri kedirian seseorang akan merupakan tingkah laku, budi pekerti atau kelakuan dan juga merupakan ciri kepribadian atau personality seorang pegawai. Sikap ini perlu ditumbuhkan dan diarahkan kepada perbuatan positif yang mendukung keberhasilan diri sendiri serta organisasi tempat pegawai bekerja. Artinya, seorang pegawai harus tumbuh dan berkembang dalam pekerjaan. Kode etik terhadap diri sendiri : a. Jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar, jujur adalah nilai etika yang sangat tinggi bagi seorang pegawai. Dengan kejujuran semua pekerjaan akan berhasil dengan baik dan benar. Jujur tidak hanya sebagai etika bagi seorang pegawai tetapi ia juga menunjukkan tinggi moralitas. Kejujuran ini sangat diutamakan ketika harus memberikan informasi, sebab dengan informasi yang benar tentu akan melahirkan konsep kerja yang benar dan hasilnya pun akan memberikan kebaikan. b.

Bertindak dengan kesungguhan dan ketulusan, kesungguhan dan ketulusan adalah salah satu kunci keberhasilan, sebab dengan kesungguhan segala pekerjaan akan dapat diselesaikan, meskipun pekerjaan itu terasa sangat berat, tetapi jika dikerjakan dengan kesungguhan dan konsentrasi, serta keikhlasan maka pekerjaan itu terasa mudah dan hasilnya pun terasa berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore bahwa sikap pegawai yang dimiliki hanya sebagian yang sesuai dengan kode etik, karena masih ada beberapa pegawai/staf perpustakaan yang belum bersikap baik kepada pengguna dalam melayani pengunjung. Padahal perpustakaan sudah menerapkan tentang kode etik yang dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan tugas-tugasnya, pegawai yang kurang bersikap baik terhadap pengunjung yang artinya pegawai belum menerapkan kode etik untuk dijadikan pedoman saat menjalankan tugas-tugas sebagai seorang pegawai/staf perpustakaan yang baik. Dengan kondisi seperti ini pegawai menjalankan tugas dalam melayani pengunjung yang datang di perpustakaan sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

Mengenai pentingnya kode etik pegawai dalam menjalankan tugas-tugas sebagai seorang pegawai/staf perpustakaan, mereka harus lebih bersikap baik, ramah, dan sopan kepada pengunjung yang datang berkunjung di perpustakaan karena itu sudah menjadi tanggung jawab pegawai dalam pelayanan yang baik.

Berdasarkan sikap pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore maka dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melayani pengunjung sudah sesuai dengan kode etik tetapi masih ada beberapa

pegawai yang dalam proses pelayanan tidak menerapkan kode etik sebagai pedoman dalam tugas sehari-hari dalam melayani pengunjung.

2. Kode etik dalam masyarakat

Keberadaan pegawai adalah menjadi teladan di tengah-tengah masyarakat dan memberikan pelayanan dengan empati, hormat, sopan dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan. Tugas pegawai adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat jujur, adil dan santun. Nilai etika seharusnya dikedepankan karena sebagai bagian dari pekerjaan pegawai dan dalam memberikan pelayanan harus tanpa pamrih, bukan pekerjaan yang dikerjakan ketika dijanjikan akan diberikan imbalan atau hadiah. Akan tetapi pemberian pelayanan itu benar-benar karena rasa tanggung jawab. Pelayanan kepada masyarakat tidak saja dilakukan secara sopan, santun dan tanpa pamrih tetapi pelayanan itu harus tepat, cepat, terbuka serta tidak diskriminatif, sebab pelayanan yang tidak tepat waktu akan berakibat pada lambatnya pelayanan yang berakibat pada kerugian masyarakat.

Seperti pelayanan pegawai ke masyarakat/pengguna yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore bahwa pegawai dalam melayani pemustaka kurang cukup baik karena masih ada beberapa pegawai yang belum menjalankan tugas-tugas sesuai dengan kode etik yang ada, bahwa dalam pelayanan terhadap pemustaka sikap pegawai yang harus dimiliki adalah sikap empati, hormat, jujur, sopan dan santun kepada pengunjung yang datang karena penggunalah yang menjadi perpustakaan ini akan maju dan berkembang.

Berdasarkan sikap pegawai terhadap pengguna yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore, maka dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna itu

kurang cukup baik karena masih ada beberapa pegawai yang belum memahami mengenai kode etik sehingga tugas dalam melayani pengunjung itu kurang ramah, kurang disiplin waktu dan tidak memberikan arahan kepada pengguna yang sedang mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore mengatakan bahwa kinerja pegawai dalam melayani pengunjung sebagian kecil atau ada beberapa pegawai yang dalam menjalankan tugas-tugas dalam melayani pengunjung kurang bersikap baik, padahal perpustakaan sudah menerapkan kode etik yang akan dijadikan pedoman dalam menjalankan tugas-tugas pegawai sebagai seorang yang mahir dalam bekerja. Akan tetapi sebagian pegawai belum mempraktikkannya sehingga tugas yang dijalankan belum berjalan dengan baik.

Kode etik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan perlu diperhatikan kembali karena masih ada beberapa pegawai yang belum mempraktikkannya, oleh karena itu diharapkan agar perlu adanya evaluasi atau rapat bersama oleh staf dan pimpinannya dalam membicarakan mengenai manfaat kode etik dalam melayani pengunjung agar pegawai bisa menjadikan kode etik sebagai pedoman dalam tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian atau pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai, pegawai dengan masyarakat/pengguna dan hubungan pegawai dengan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore, kurang adanya perhatian dari staf maupun pegawai perpustakaan akan tetapi dari sikap pegawai dan pegawai dengan masyarakat/pengguna masih kurang sesuai

dengan kode etik karena ada beberapa pegawai yang belum menerapkan kode etik sebagai pedoman dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Kesimpulan

Penelitian mengenai manfaat kode etik staf perpustakaan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa sikap pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore itu belum sesuai dengan kode etik, karena dalam pelayanan pegawai kurang bersikap baik karena dari 6 responden/pemustaka mengatakan bahwa perilaku pegawai dalam melayani pengunjung kurang adanya tata karma yang dimiliki sehingga dalam pelayanan pemustaka merasa kurang memuaskan.
2. Sikap pegawai dengan masyarakat/pengguna yang seperti dikatakan informan bahwa pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore itu belum bertingkah laku sesuai dengan kode etik karena masih ada beberapa pegawai yang belum bersikap sopan, ramah dan perhatian kepada pengunjung.
3. Dari hasil wawancara tersebut informan juga mengatakan bahwa pegawai dalam pelayanan kurang tepat waktu, karena pada saat jam pelayanan pegawai tidak ada di tempat jadi kemungkinan pegawai belum tepat waktu dalam melayani pengunjung.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan pada manfaat kode etik staf perpustakaan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Disarankan agar pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore dapat menjadikan kode etik sebagai pedoman dalam tugas sehari-hari, sehingga dalam pelayanan pemustaka merasa puas atau senang untuk berkunjung diperpustakaan, maka pegawai/staf perpustakaan dapat bersikap baik kepada pengunjung dalam melayani, pegawai harus punya adanya tata karma sehingga dalam proses pelayanan pengunjung merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf perpustakaan.
2. Disarankan agar staf/pegawai perpustakaan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore dapat berperilaku sesuai dengan kode etik pegawai, seperti bersikap baik, sopan, santun, murah senyum, dan penuh perhatian, agar pengunjung merasa senang terhadap proses pelayanan pegawai yang ada di perpustakaan.
3. Disarankan agar staf/pegawai perpustakaan lebih memperhatikan tata tertib yang ada diperpustakaan agar dalam proses pelayanan, pegawai lebih tepat waktu sehingga ketika pengunjung datang diperpustakaan pegawai sudah ada di tempat, agar pelayanan pegawai dengan pengunjung dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adams, dkk. 2007. Etika Profesi. Jakarta: Gramedia

Ernawan, E. 2007. Bussiness Ethic. Bandung: Alfabeta

- Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Undang-undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian. Jakarta: Sinar Grafika
- Indonesia, R 2007. Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2007. Jakarta: Balai Pustaka
- Komarudin. 1994. Peran Perpustakaan dan Tenaga Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto
- Martono. E. 1991. Kode Etik Komunikasi Kantor. Jakarta: Karya Utama
- Mathar, M. Q. 2012. Modul manajemen dan Organisasi Perpustakaan. Makassar: Alauddin University Press
- Moekijat, 1998, Analisis Jabatan. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Moleong, L. 2014, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Musaneff. 1984. Manajemen Kepegawaian di Indonesia. Jakarta: Gunung Agung.
- Nasution. 2003. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito
- Noerhayati, S 1987. Pengelolaan Perpustakaan. Bandung : Alumni
- Payne, Adrian, 2000, Pemasaran Jasa. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil
- Rachmat K, Soekarman, 2000. Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum. :Perpustakaan Nasional R.I
- Soekanto, S 2002. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Sugiyono. 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. *Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta

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

Sutarno NS 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Yayasan Obor Indonesia : Jakarta

_____2010. Pengetahuan Dasar Kepustakaan. Bogor: Ghalia Indonesia

Wachs, M. 1985. *Ethics in Planning Center for Urban Policy Research*. The State University of New Jersey.

Yusuf, T. 1996. Manajemen Perpustakaan Umum. Jakarta :Universitas Terbuka

Zainal, Nining Haslinda, 2008, Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi Pegawai pada Sekretariat Pemerintah Kota. Makasar : Skripsi.