



## Aspek Etika pada Layanan Referensi dan Informasi di Perpustakaan: Sebuah Ulasan

Dedy Dwi Putra<sup>1</sup>

<sup>1</sup>UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

\*Korespondensi: dedyputra@uin-malang.ac.id

### ABSTRACT

Reference and information services play important role in providing services in the library. In the information-driven society, reference and information services have moved into broader contribution. Librarian and information professional as service actors need to have awareness and understanding of ethics in reference and information service practices in library. Through a qualitative approach on literature study, this article reviews various ethical aspects inherent in reference and information services in libraries. Various ethical aspects in the context of reference and information services in libraries include privacy, equality of access, intellectual freedom, professional competence, copyright, respect for patrons, and conflicts of interest. The various ethical aspects inherent in reference and information services cannot be separated from an understanding of the various scopes of reference services which include information providing activities, information sources, tools and media, and reference interviews. In responding to various situations related to ethical issues in reference services, understanding and applying ethical standards or ethics code is a need and demand for librarians and information professionals in carrying out their duties. Actions that are based on ethical aspects provide great benefits to user satisfaction and the library institution where reference and information services are carried out.

### ABSTRAK

Layanan referensi dan informasi memainkan peran penting dalam penyelenggaraan layanan di perpustakaan. Pada perkembangan masyarakat yang digerakkan oleh informasi saat ini, layanan referensi dan informasi telah bergerak menuju ranah kontribusi yang lebih luas. Pustakawan dan profesional informasi sebagai aktor layanan ini perlu memiliki kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya suatu etika dalam praktik layanan referensi dan informasi di perpustakaan. Melalui pendekatan kualitatif dengan studi pustaka, artikel ini mengulas mengenai berbagai aspek etika yang melekat pada layanan referensi dan informasi di perpustakaan. Berbagai aspek etika dalam konteks layanan referensi dan informasi di perpustakaan meliputi privasi, kesetaraan akses, kebebasan intelektual, kompetensi profesional, hak cipta, menghormati pengguna, dan konflik kepentingan. Berbagai aspek etika yang melekat di dalam layanan referensi dan informasi tidak terlepas dari pemahaman mengenai berbagai ruang lingkup layanan referensi yang meliputi aktivitas pemberian informasi, sumber informasi, alat dan media, dan wawancara referensi. Dalam menyikapi berbagai situasi terkait isu etika pada layanan referensi, memahami dan menerapkan standar etika atau kode etik menjadi kebutuhan dan tuntutan bagi pustakawan dan profesional informasi dalam menjalankan tugasnya. Tindakan yang berprinsip pada aspek etis memberikan keuntungan yang besar pada kepuasan pengguna dan institusi perpustakaan tempat layanan referensi dan informasi dijalankan.

**Keywords:** layanan referensi dan informasi, etika layanan,

### 1. PENDAHULUAN

Layanan referensi dan informasi memainkan peran penting dalam penyelenggaraan layanan di perpustakaan. Perpustakaan sebagai organisasi yang fokus pada bidang layanan, orientasi pengguna seringkali menjadi pembahasan penting. Layanan referensi dan informasi merupakan layanan yang paling dekat dengan pengguna sekaligus menjadi jembatan penghubung pengguna ke sumber daya informasi di perpustakaan. Dengan karakteristik layanan yang sering bersinggungan dengan pengguna, layanan referensi dan informasi menjadi suatu kebutuhan di perpustakaan. Namun, meskipun pentingnya layanan referensi dan informasi sebagai bidang dasar ilmu perpustakaan dan informasi, masih sedikit diketahui tentang karakteristik literatur subbidang ini (VanScoy & Fontana, 2016).

Pada perkembangan masyarakat yang digerakkan oleh informasi saat ini, layanan referensi dan informasi telah bergerak menuju ranah kontribusi yang lebih luas. Layanan referensi tidak sekedar memberikan jawaban atas pertanyaan, namun telah menjadi bagian integral dari promosi pembelajaran perpustakaan, khususnya layanan referensi dan informasi, tetapi dalam posisi unik untuk mendukung komunitasnya dalam belajar, bekerja, rekreasi, kreativitas, dan inovasi (Thorpe, 2017). Dengan menawarkan bimbingan dan dukungan dalam mengantarkan pengguna pada akses sumber informasi perpustakaan, layanan referensi dan informasi berkontribusi penuh pada pertumbuhan dan perkembangan intelektual pengguna perpustakaan.

Layanan referensi dan informasi memberikan peluang bagi perpustakaan dalam menghadirkan sebuah representasi layanan strategis yang dekat dengan pengguna. Perpustakaan dapat menarik attensi pengguna melalui pemberian layanan komunikasi dan interaktif. Namun, dalam praktiknya, penyediaan layanan referensi dan informasi juga memerlukan berbagai pertimbangan etis. Layanan ini tidak hanya tentang bagaimana menyediakan sumber informasi kepada pengguna tetapi juga melibatkan dimensi etika yang penting. Apalagi dengan adanya tantangan yang dihasilkan oleh perkembangan teknologi informasi yang juga menyasar pada perubahan perilaku pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Oleh karena itu, aspek etika merupakan unsur penting dalam layanan referensi dan informasi untuk memastikan bahwa pengguna perpustakaan menerima bantuan yang tidak memihak, akurat, dan dapat diandalkan.

Pustakawan dan profesional informasi sebagai aktor dalam layanan referensi dan informasi perlu memiliki kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya suatu etika dalam praktik layanan referensi dan informasi di perpustakaan. Pustakawan memiliki tanggung jawab untuk menegakkan standar etika untuk mempromosikan lingkungan kepercayaan, rasa hormat, dan kebebasan intelektual dalam komunitas perpustakaan. Bagaimanapun juga mengimplementasikan etika bukan perkara yang mudah. Kurangnya pengetahuan di kalangan pustakawan tentang dasar-dasar kepustakawan menjadi kendala dalam mengimplementasikan kode etik (Awory & Nurizzati, 2023). Pemahaman tentang aspek etika pada layanan referensi dan informasi di perpustakaan memberikan peluang bagi pustakawan dan profesional informasi lainnya untuk meningkatkan pengetahuan kepustakawan. Artikel ini membahas mengenai aspek etika pada layanan referensi dan informasi sebagai bagian dari upaya kontribusi literatur dalam bidang layanan referensi dan informasi perpustakaan.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara melakukan kajian berbagai literatur (library research) yang relevan dengan cakupan topik tentang etika pada layanan referensi dan informasi di perpustakaan. Studi pustaka berkaitan erat dengan aspek telaah teoritis dari berbagai referensi yang tidak lepas dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2016). Serangkaian kegiatan penelitian yang dilakukan pada penelitian studi pustaka melalui pengumpulan data pustaka, selanjutnya membaca dan membuat catatan serta mengolah bahan penelitian terkait (Zed, 2008).

Studi pustaka juga terkait pendekatan untuk mengungkap dan mengakses sumber informasi dalam berbagai database atau pangkalan data katalog. Dalam prosesnya, penelitian ini melibatkan penggunaan berbagai strategi pencarian, seperti dengan menggunakan kata

kunci dan melibatkan pencarian kompleks melalui prinsip logika Boolean. Hal ini dimaksudkan untuk menemukan materi relevan yang menjawab pertanyaan penelitian spesifik atau kebutuhan informasi.

Sumber referensi yang digunakan pada penelitian ini berupa buku dan jurnal ilmiah. Berbagai sumber pangkalan data juga digunakan dalam proses pencarian literatur pada penelitian ini termasuk Google Scholar, Taylor and Francis, DOAJ, dan literatur dokumen dari website lembaga asosiasi. Penulis memulai dengan mendefinisikan ruang lingkup topik yang akan menjadi kata kunci untuk penelusuran. Kata pencarian untuk menemukan sumber referensi meliputi *“Ethic”*, *“Etika Layanan Referensi dan informasi”*, *“Reference and information Service”*, *“Library Services”*, *“Information Service”*, *“Ethics of Information Service”* dan berbagai kata kunci lainnya berkaitan dengan etika layanan referensi dan informasi.

Tahap selanjutnya setelah data dikumpulkan adalah melakukan analisis data dengan menggunakan analisis isi (*content analysis*). Analisis isi menjadi bagian dari suatu cara untuk menggali isi dari suatu informasi tercetak maupun informasi tidak tercetak secara mendalam. Analisis isi pada artikel jurnal dilakukan pada bagian abstrak untuk mencari potensi informasi relevan dengan topik. Informasi relevan yang digali melalui abstrak kemudian dilanjutkan pada bagian isi untuk mendapatkan data dan informasi lebih mendalam. Tahap selanjutnya, data yang diperoleh dari penggalian isi informasi pada literatur kemudian disintesis untuk mendapat landasan teori yang dapat digunakan untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Cakupan Layanan Referensi dan Informasi di Perpustakaan**

Setiap orang yang berkunjung ke perpustakaan pada dasarnya memiliki kebutuhan yang harus mereka penuhi, baik itu kebutuhan yang sifatnya mendesak maupun tidak. Dalam hal ini, seseorang terkadang membutuhkan bantuan karena kondisi pengetahuan dan kemampuan tentang cara memenuhi kebutuhan tersebut yang belum dikuasai. Kondisi seperti ini mencerminkan adanya keterkaitan dengan perilaku pencarian informasi, dan bahkan dekat dengan kondisi psikologis yang kurang menguntungkan (Bopp & Smith, 2011). Pengguna tidak tahu pasti bagaimana melanjutkannya, mereka jarang menyatakan dengan tepat apa yang mereka inginkan.

Cakupan layanan referensi dan informasi mengacu pada jangkauan bantuan dan dukungan yang diberikan oleh staf perpustakaan kepada pengguna yang mencari informasi. Ini mencakup berbagai jenis pertanyaan yang dapat ditangani oleh pustakawan dan staf perpustakaan, sumber daya yang dapat mereka manfaatkan, dan tingkat bantuan yang dapat ditawarkan. Layanan referensi termasuk tetapi tidak terbatas pada menjawab pertanyaan substantif, menginstruksikan pengguna dalam pemilihan alat dan teknik yang tepat untuk menemukan informasi, melakukan pencarian dengan melibatkan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke lokasi sumber perpustakaan, membantu mengevaluasi informasi, merujuk pemustaka ke sumber daya di luar perpustakaan bila perlu, menyimpan statistik referensi, dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi (Reitz, n.d.).

Lingkup layanan referensi dapat bervariasi tergantung pada jenis perpustakaan, sumber dayanya, dan keahlian staf. Fungsi pustakawan referensi mencakup sebagai berikut: 1) memberikan bantuan dan pengajaran baik formal maupun informasi dalam pemanfaatan perpustakaan; 2) Bantuan identifikasi dan pemilihan buku, jurnal, dan materi lain yang relevan dengan kebutuhan informasi tertentu; 3) Penyediaan informasi singkat dan faktual mengenai “referensi siap pakai” (Kent & Lancour, 1974). Bagaimanapun juga, layanan referensi memiliki cakupan lebih luas, tidak hanya sebatas pada proses interaksi antara pustakawan dan pengguna sebagai bagian inti pelayanan, namun juga berkaitan dengan berbagai unsur lainnya yang sebagai bagian tidak terpisahkan dalam layanan referensi. Mengkaji ruang lingkup layanan referensi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya memahami aspek etika pada layanan referensi. Isu-isu etika yang sebelumnya teoritis bagi pustakawan referensi telah menjadi kenyataan praktis (Bopp & Smith, 2011), dimana ini juga melekat pada akvitias layanan referensi dan informasi di perpustakaan. Berbagai ruang lingkup layanan referensi dan informasi diulas pada pembahasan berikutnya.

*Layanan referensi dan informasi berkaitan dengan aktivitas pemberian informasi.* Layanan referensi biasanya melibatkan tanggapan terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan pencarian informasi, apakah itu menjawab pertanyaan faktual, memberikan panduan penelitian, atau membantu pencarian literatur. Pustakawan dapat membantu pengguna menemukan sumber daya tertentu, merekomendasikan materi yang relevan, atau membimbing mereka melalui proses penelitian. Layanan referensi dapat diperluas untuk memberikan instruksi tentang cara menggunakan sumber daya perpustakaan secara efektif, termasuk strategi pencarian, navigasi database, dan pemformatan kutipan. Pustakawan juga dapat menawarkan sesi atau lokakarya literasi informasi untuk membantu pengguna mengembangkan pemikiran kritis dan keterampilan penelitian.

*Layanan referensi dan informasi berkaitan dengan sumber informasi.* Sumber layanan referensi dapat mencakup sumber cetak dan digital yang tersedia dalam koleksi perpustakaan. Pustakawan dapat membantu pengguna dalam menavigasi katalog perpustakaan, mengakses database, e-book, e-journal, dan sumber daya digital lainnya. Mereka juga dapat memberikan panduan dalam menggunakan alat pencarian online dan mengevaluasi kredibilitas sumber online. Dalam kasus di mana pertanyaan atau permintaan khusus berada di luar keahlian pustakawan atau sumber daya perpustakaan, layanan referensi mungkin melibatkan pemberian rujukan ke ahli, departemen, atau organisasi eksternal lain yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

*Layanan referensi dan informasi berkaitan dengan alat dan media.* Pustakawan memanfaatkan berbagai alat dan teknik referensi untuk membantu pengguna secara efektif. Ini mungkin termasuk menggunakan buku referensi, panduan subjek, database bibliografi, alat manajemen kutipan, dan sumber daya lainnya untuk menemukan informasi yang relevan dan memberikan jawaban yang akurat dan andal. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa pengaruh pada bentuk layanan referensi. Layanan yang sebelumnya menuntut kehadiran pustakawan dalam perkembangannya dapat dilakukan secara jarak jauh. Mengingat munculnya telepon seluler untuk setiap aspek layanan perpustakaan, tidak ada keraguan bahwa banyak perpustakaan telah mulai merencanakan Layanan Referensi Seluler (Anbu & Kataria, 2016). Layanan referensi tidak hanya dalam wujud secara fisik, namun juga virtual. Layanan Referensi Virtual didasarkan pada Kecerdasan Buatan untuk berinteraksi dengan pengguna dengan menyediakan antarmuka interaktif antara mereka dan

asisten virtual otomatis baik melalui antarmuka obrolan yang mudah digunakan, baik melalui ponsel cerdas atau situs web perpustakaan melalui komputer. Tiga bentuk pemanfaatan *Voice over Internet Protocol (VoIP)*, *Pesan Instan (IM)* dan *Chatbots* teridentifikasi sebagai Layanan Referensi Virtual (Sbeity, 2023).

*Layanan referensi dan informasi berkaitan dengan wawancara referensi (reference interview).* Layanan referensi merupakan layanan yang melibatkan interaksi antara pengguna (orang yang membutuhkan bantuan) dan petugas layanan (yang memberi bantuan). Dua subjek pelaku dalam layanan referensi terlibat sebuah komunikasi, yang dalam konteks ini pustakawan melakukan sebuah wawancara referensi (*reference interview*). Wawancara referensi adalah seperangkat keterampilan bertanya yang memungkinkan pustakawan untuk bekerja dengan pengguna untuk mencari tahu apa sebenarnya kueri yang dimaksud dan diperlukan (Bopp & Smith, 2011). Pustakawan sering terlibat dalam wawancara referensi, yang melibatkan secara aktif mendengarkan dan bertanya untuk menggali lebih dalam mengenai kebutuhan informasi pengguna. Melalui wawancara referensi, pustakawan dapat menyempurnakan pertanyaan pengguna, memungkinkan mereka memberikan bantuan yang lebih tepat sasaran. Kata kunci yang disampaikan pengguna menjadi modal pustakawan untuk memproyeksikan keinginan pengguna sehingga dapat dipertemukan dengan sumber jawaban yang tepat, sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi. Selain fokus pada kebutuhan pengguna, wawancara referensi juga memberikan peran psikologis dalam proses referensi. Aspek psikologi dengan berbagai macam perwujudan, terlibat dalam layanan perpustakaan. Dalam membangun perpustakaan ideal berorientasi kepuasan, pustakawan terlebih dahulu membangun layanan cinta internal, disipin diri, membangun rasa cinta terhadap perpustakaan (Kamri, A. Z., 2017). Seseorang yang meminta bantuan kepada pustakawan

Pada sebuah asosiasi American Library Association (ALA), pedoman wawancara referensi disusun untuk memberikan panduan dalam berinteraksi dengan pengguna. Reference and User Services Association (RUSA), bagian divisi ALA, mengembangkan serangkaian pedoman dan pertimbangan etis untuk layanan referensi yang penting untuk diikuti oleh pustakawan dan profesional informasi dalam interaksi mereka dengan pengunjung. Pertimbangan etis ini dirancang untuk memastikan bahwa layanan referensi diberikan dengan cara yang adil, penuh hormat, dan profesional.

### **Aspek Etika Layanan Referensi dan Informasi di Perpustakaan**

Layanan referensi memiliki peluang besar dalam memberikan dukungan kepuasan pengguna terhadap produk layanan perpustakaan. Namun dibalik itu, layanan referensi juga memiliki berbagai tantangan diantaranya adalah etika. Tidak menutup kemungkinan bahwa dimensi etis seringkali tidak diperhatikan dalam proses penggunaan kompetensi untuk interaksi layanan referensi. Dalam kehidupan sehari-hari, pustakawan jarang memusatkan perhatian mereka pada implikasi etis dari tindakan profesional mereka (Bopp & Smith, 2011). Dalam hal ini, prinsip-prinsip etika pada dasarnya dapat membentuk kerangka kerja penting yang memandu perilaku profesional. Memahami aspek etika dan prinsip-prinsip yang harus dijalankan oleh seorang pustakawan atau petugas yang menjalankan layanan referensi menjadi bagian penting dalam mewujudkan layanan referensi yang optimal.

Etika dalam layanan referensi sangat penting karena memastikan bahwa pengguna perpustakaan menerima bantuan yang tidak memihak, akurat, dan dapat diandalkan. Pustakawan memiliki tanggung jawab untuk menegakkan standar etika untuk

mempromosikan lingkungan kepercayaan, rasa hormat, dan kebebasan intelektual dalam komunitas perpustakaan. Berbagai isu permasalahan yang berkaitan dengan etika pada layanan referensi juga menjadi bagian dasar dalam upaya untuk memahami esensi etika pada layanan referensi. Berbagai isu umum meliputi melindungi individu atau masyarakat dari ancaman bahaya, isu terkait kesetaraan akses Informasi, privasi dan kerahasiaan, isu hak cipta, dan isu terkait digital reference (Bopp & Smith, 2011).

Pustakawan memainkan peran penting dalam penerapan etika pada layanan referensi untuk menjawab berbagai tantangan isu permasalahan terkait layanan referensi. Berbagai isu ini juga merupakan bagian dari sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh pustakawan atau profesional informasi dalam memberikan layanan kepada pengguna. Pertama, mengenai privasi, pustakawan harus menghormati dan melindungi privasi dan kerahasiaan pemustaka. Nilai-nilai kepustakawan ditujukan untuk melindungi data, informasi. Privasi informasi dan kebebasan intelektual merupakan perhatian terbesar bagi pustakawan (Jones & Hinchliffe, 2023). Pertanyaan pengguna, catatan peminjaman, dan informasi pribadi tidak dapat diungkapkan kepada orang lain kecuali atas dasar hukum dan persetujuan pengguna. Dalam hal ini, perpustakaan dapat mengembangkan kebijakan privasi yang jelas dan komprehensif yang menguraikan kondisi terbatas di mana informasi pengunjung dapat diungkapkan.

Kedua, tentang kesetaraan akses (*equity of access*), yang berarti merujuk pada suatu pandangan mengenai potensi ancaman yang bisa saja terjadi pada pengguna dalam mendapatkan layanan akses. Bukti kuat dalam literatur bisnis dan manajemen menunjukkan bahwa beberapa kelompok pengguna mengalami diskriminasi (Walsh, 2009), yang tidak hanya menimbulkan masalah etika dan tantangan reputasi namun juga menghadirkan hambatan terhadap segmen pengguna yang berpotensi menarik (Hymowitz, 2005, as cited in Walsh, 2009). Ini menunjukkan adanya prinsip yang diperlukan, yaitu kesetaraan (*equality*). Prinsip etika utama yang memandu pustakawan referensi adalah “kesetaraan akses (Bopp & Smith, 2011). Pustakawan harus memberikan akses yang adil terhadap informasi bagi semua pemustaka, tanpa memandang latar belakang, usia, jenis kelamin, ras, agama, atau karakteristik lainnya. Layanan referensi harus inklusif dan tidak diskriminatif. Penyediaan bantuan yang tidak memihak dan objektif merupakan hal mendasar bagi praktik etis layanan referensi. Pustakawan harus berusaha untuk menyajikan informasi tanpa mendukung sudut pandang tertentu, memastikan bahwa pengguna memiliki akses ke berbagai perspektif. Dengan menjaga netralitas, pustakawan memberdayakan pengguna untuk membuat keputusan berdasarkan informasi yang akurat dan beragam.

Ketiga, kebebasan intelektual (*Intellectual Freedom*). Keinginan untuk memperoleh dan mengungkapkan informasi/pengetahuan mengenai apa yang terjadi di masyarakat melahirkan konsep kebebasan intelektual. Kebebasan intelektual sebagai hak asasi manusia universal yang menjamin akses untuk mencari dan menerima informasi dan mengekspresikan gagasan dari semua sudut pandang tanpa batasan bagi setiap individu dari segala usia, kemampuan, status sosial ekonomi, afiliasi agama, ras, etnis, jenis kelamin, orientasi, identitas gender, atau bentuk identitas atau status lainnya (American Library Association (ALA), 2019). Kebebasan intelektual ini mencakup kemampuan manusia untuk mencari informasi yang akan membantunya membentuk opini, serta mengekspresikan opini tersebut dalam bentuk ucapan atau tulisan (Anyaegbu & Obiamaka, 2016).

Kebebasan intelektual telah lama menjadi bagian dari landasan etika dan profesional perpustakaan. Prinsip kebebasan intelektual telah diwujudkan dalam berbagai pedoman

profesi perpustakaan, seperti Kode Etik ALA, *Library Bill of Rights*, dan dokumen lain yang menjadi pedoman profesi pustakawan, menjunjung tinggi prinsip kebebasan serta menghormati hak intelektual sebagai bagian dari misi setiap perpustakaan. Sebagai strategi terkait masalah ini, perpustakaan dapat menetapkan proses seleksi dan pertimbangan ulang bahan secara transparan yang melibatkan masukan dari berbagai anggota masyarakat. Penting untuk mematuhi kebijakan pengembangan koleksi yang mengutamakan kebebasan intelektual dengan tetap menghormati nilai dan moral. Selain itu, perpustakaan perlu membangun kepercayaan dengan beragam komunitas dan memastikan bahwa layanan referensi bersifat inklusif. Perpustakaan secara aktif terlibat dengan anggota komunitas dan meminta masukan dalam membentuk kebijakan dan layanan perpustakaan. Mempromosikan program penjangkauan yang secara khusus menyasar populasi yang kurang terwakili atau kurang terlayani dapat menjadi alternatif dalam menghadapi tantangan ini.

Keempat, kompetensi profesional (*professional competence*), yang menyiratkan ini sebagai bagian dari cakupan etika profesional pustakawan, termasuk dalam konteks yang berkaitan dengan layanan referensi. Kompetensi berkaitan dengan suatu tanggung jawab yang harus diwujudkan dalam berbagai aktivitas termasuk melayani pengguna. Hal ini merupakan bagian dari tantangan profesional pustakawan. Asosiasi Referensi dan Layanan Pengguna ALA telah mengadopsi kompetensi profesional sebagai bagian dari etika, karena kompetensi menyiratkan jenis perilaku tertentu, maka masuk akal jika banyak dari perilaku tersebut memiliki dimensi etis (Bopp & Smith, 2011). Perilaku yang tercantum dalam RUSA “*Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*” memberikan contoh yang baik tentang kinerja pustakawan referensi yang etis (American Library Association (ALA), 2008). Sebagai strategi terkait ini, pustakawan harus mengupayakan yang terbaik dalam pekerjaan layanan referensi. Pustakawan harus terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada pengguna, serta dilatih mengenai kebijakan untuk memastikan penerapan yang konsisten dan mengetahui berbagai aturan, undang-undang, dan berbagai kebijakan lainnya yang relevan serta implikasinya.

Kelima, hak cipta (*copyright compliance*). Hak cipta di perpustakaan mengacu pada kerangka hukum yang mengatur penggunaan dan distribusi materi berhak cipta dalam koleksi perpustakaan. Pertimbangan etis dalam hak cipta berkisar pada pencapaian keseimbangan antara hak pencipta dan kepentingan masyarakat yang lebih luas dalam mendorong kreativitas, penyebarluasan pengetahuan, dan akses budaya. Perpustakaan memainkan peran penting dalam menyebarkan informasi dan menyediakan akses terhadap berbagai materi, termasuk buku, jurnal, media audiovisual, dan konten digital. Perkembangan sumber informasi berbasis web menyediakan sejumlah besar informasi yang tidak tersedia yang dapat disalin atau diunduh dengan cepat dengan sedikit usaha. Situasi ini memiliki sisi baik dan buruk (Bopp & Smith, 2011). Hal baik karena masyarakat dan pustakawan memiliki akses terhadap sejumlah besar informasi. Sebaliknya, menjadi sesuatu yang buruk jika pustakawan dan pengguna perpustakaan tidak menghormati hak kekayaan intelektual pihak yang menghasilkan informasi. Dalam isu ini, pustakawan memiliki tuntutan untuk memberikan layanan tingkat tertinggi dan menegaskan bahwa pustakawan juga menghormati hak kekayaan intelektual. Perpustakaan dapat mendidik pengunjung tentang etika digital dan privasi, menawarkan lokakarya tentang topik-topik seperti keamanan online, pengelolaan data yang

bertanggung jawab, dan menghormati hak cipta. Mereka juga dapat menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang kuat untuk layanan dan database online.

Menghormati Pengguna (*Respect for Patrons*). bagaimanapun juga, pengguna adalah bagian dari pelayanan, sehingga pengguna perpustakaan harus dihormati. Penting bagi pustakawan untuk memperlakukan pengguna dengan hormat, sopan, dan sabar. Prinsip wawancara referensi, misalnya, merupakan aspek penting yang perlu dikuasai pada pustakawan dalam melayani pengguna. Wawancara referensi sebagai sebuah dialog, pustakawan referensi mengambil tanggung jawab untuk menemukan kebutuhan informasi dan menyediakan informasi untuk pengguna, ini juga tentang keterampilan mendengarkan dan berkomunikasi (Bopp & Smith, 2011). Perhatian utama wawancara referensi terletak pada interaksi positif. Dengan pengguna merasa bahwa pustakawan telah mendengarkan dan peduli, ini bahkan jauh lebih penting bagi kesediaan pengguna untuk kembali dengan pertanyaan lain, dibandingkan keakuratan jawaban yang diterima (Durrance, 1995 dalam Bopp & Smith, 2011). Menghormati pengguna juga berarti menghargai setiap hak pengguna dalam memperoleh informasi sebagaimana ini juga menjadi bagian dari etika. Pustakawan harus jujur dan transparan dalam interaksinya dengan pengunjung.

Berikutnya mengenai konflik kepentingan (*conflict of interest*). Layanan referensi dan informasi dekat dengan suatu aktivitas yang melibatkan diri pribadi, termasuk melibatkan kompetensi interpersonal. Dalam kondisi ini, dilema etis terkadang muncul. Dilema etis diartikan sebagai situasi di mana terdapat konflik kewajiban etis, dan melakukan satu hal yang benar berpotensi menimbulkan kerugian dalam bentuk lain (Ferguson et al., 2016). Tantangan besar dalam hal ini adalah kontrol terhadap kepentingan individu dan kepentingan profesi, dimana ini sering dikaitkan dengan konflik kepentingan. Luo (2014) mengidentifikasi lima jenis dilema etika pustakawan referensi dimana salah satunya mengenai konflik kepentingan (Luo, 2014). Permasalahan etika terkait konflik kepentingan dapat dikategorikan menjadi permasalahan antara petugas perpustakaan, permasalahan antara pengguna perpustakaan, dan permasalahan antara staf perpustakaan dan pengguna perpustakaan (Albee et al., 2019). Pustakawan harus menghindari situasi dimana kepentingan atau hubungan pribadinya mungkin bertentangan dengan tanggung jawab profesionalnya. Pustakawan perlu menyadari potensi konflik kepentingan dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasinya.

Memahami berbagai aspek etika pada layanan referensi dan informasi menjadi bagian yang menguntungkan bagi pustakawan dan profesional informasi, tetapi juga memiliki tantangan dalam konteks aktualisasinya. Penerapan aspek etis pada layanan referensi dan informasi memerlukan komitmen mendalam terhadap prinsip-prinsip yang harus dipedomani saat menghadapi situasi layanan yang kompleks. Memegang standar dan menerapkan kode etik merupakan tuntutan bagi pustakawan dan profesional informasi, terutama dalam menghadapi berbagai situasi ancaman isu terkait etika pada layanan referensi dan informasi. Tindakan yang berprinsip pada aspek etis memberikan keuntungan yang besar bukan hanya pada kepuasan pengguna tetapi juga pada institusi perpustakaan dimana tempat layanan referensi dan informasi dijalankan.

#### 4. KESIMPULAN

Aspek etika merupakan pertimbangan penting bagi pustakawan dan profesional informasi dalam menjalankan layanan referensi dan informasi di perpustakaan. Prinsip-prinsip etika menjadi dasar dalam membentuk kerangka kerja yang dapat memandu ke arah perilaku profesional. Aspek etika dapat dipahami melalui berbagai isu etis yang terlibat dalam konteks layanan referensi dan informasi. Berbagai aspek etika dalam konteks layanan referensi dan informasi di perpustakaan meliputi privasi, kesetaraan akses, kebebasan intelektual, kompetensi profesional, hak cipta, menghormati pengguna,

dan konflik kepentingan. Berbagai aspek etika yang melekat di dalam layanan referensi dan informasi tidak terlepas dari pemahaman mengenai berbagai ruang lingkup layanan referensi yang meliputi aktivitas pemberian informasi, sumber informasi, alat dan media, dan wawancara referensi. Dalam menyikapi berbagai situasi ancaman isu terkait etika pada layanan referensi, memahami dan menerapkan standar etika atau kode etik menjadi kebutuhan dan tuntutan bagi pustakawan dan profesional informasi dalam menjalankan tugasnya. Tindakan yang berprinsip pada aspek etis memberikan keuntungan yang besar pada kepuasan pengguna dan institusi perpustakaan tempat layanan referensi dan informasi dijalankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albee, B., Campbell, D., & Martincik, L. L. (2019). *Overcoming Today's Ethical Challenges for Librarians and Vendors (Lively Discussion)*.
- American Library Association (ALA). (2019). *ALA Policy Manual Section B: Positions and Public Policy Statements B.2. Intellectual Freedom (Old Number 53)*. American Libary Association. [https://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/Section%20B%20New%20Policy%20Manual-1%20%28REVISED%2011\\_25\\_2019%29.pdf](https://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/Section%20B%20New%20Policy%20Manual-1%20%28REVISED%2011_25_2019%29.pdf)
- American Library Association (ALA). (2008, September 29). "Professional Competencies for Reference and User Services Librarians", American Library Association. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- Anbu, J. P., & Kataria, S. (2016). Reference on the Go: A Model for Mobile Reference Services in Libraries. *The Reference Librarian*, 57(3), 235–241.
- Anyaegbu, D. M. I., & Obiamaka, U. (2016). Intellectual freedom and censorship in the eyes of Nigerian law. *International Journal*, 15(11).
- Awory, W. P., & Nurizzati, N. (2023). Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(2), 44–52.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2011). *Reference and information services: An introduction* (4th ed, 1–1 online resource (xxiii, 743 pages) : illustrations). Libraries Unlimited Santa Barbara, Calif.; WorldCat. <http://www.dawsonera.com/depp/reader/protected/external/AbstractView/S9781598848175>
- Durrance, J. C. (1995). Factors That Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian*, 23(49–50), 243–265. [https://doi.org/10.1300/J120v23n49\\_18](https://doi.org/10.1300/J120v23n49_18)
- Ferguson, S., Thornley, C., & Gibb, F. (2016). Beyond codes of ethics: How library and information professionals navigate ethical dilemmas in a complex and dynamic information environment. *International Journal of Information Management*, 36(4), 543–556. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.02.012>
- Hymowitz, C. (2005). Big companies become big targets unless they guard images carefully. *Wall Street Journal*, 246(127), B1.
- Jones, K. M., & Hinchliffe, L. J. (2023). Ethical issues and learning analytics: Are academic library practitioners prepared? *The Journal of Academic Librarianship*, 49(1), 102621.
- Kamri, A. Z., (2017). Pendekatan psikologi oleh pustakawan dalam membangun perpustakaan ideal berorientasi kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan propinsi sulawesi selatan. Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin.
- Kent, A., & Lancour, H. (1974). *Encyclopedia of library and information science: Vol. 11. Hornbook to information*. <http://data.vista.gov.vn:8080/jspui/handle/123456789/1269>
- Luo, L. (2014). Ethical issues in reference: Challenges and solutions. *ETHICAL DILEMMAS*, 167.
- Reitz, J. M. (n.d.). "Reference Service" on *Dictionary for library and information science*.
- Sbeity, F. (2023). Virtual Reference Service (VRS) technology in Arab libraries and information institutions. *Arab International Journal for Information Technology & Data*, 3(3), 31–62.

- Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Thorpe, C. (2017). Engaging with Our Communities: Future Trends and Opportunities for Reference Services. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(4), 406–415. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1359993>
- VanScoy, A., & Fontana, C. (2016). How reference and information service is studied: Research approaches and methods. *Library & Information Science Research*, 38(2), 94–100.
- Walsh, G. (2009). Disadvantaged consumers' experiences of marketplace discrimination in customer services. *Journal of Marketing Management*, 25(1–2), 143–169.
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

JOTDIS