**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG MASALAH**

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan diri dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan pengetahuan dan teknologi informasi. Perkembangan bidang tersebut akan selalu beriringan dan akan memberikan sebuah tolak ukur perbandingan untuk melihat maju mundurnya sebuah perpustakaan. Perpustakaan harus siap hadir di setiap pemenuhan kebutuhan informasi masayarakat.

Perkembangan itu juga membawa dampak kepada pengelompokan perpustakaan berdasarkan pola–pola kehidupan, kebutuhan pengetahuan dan teknologi informasi tadi, istilah perpustakaan mulai menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai peranan tertentu dari sekian banyaknya kebutuhan informasi di masyarakat.

Sebagaimana yang terdapat pada UU No. 43 tahun 2007 bab VI yang memuat tentang pembentukan, penyelenggaraan, serta pengelolaan dan pengembangan perpustakaan, pada pasal 19 disebutkan bahwa :

“pengembangan perpustakaan merupakan upaya peningkatan sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Pengembangan yang dimaksud dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi dan tujuan, serta dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. serta dilakukan secara berkesinambungan”.[[1]](#footnote-1)

Salah satu tujuan didirikanya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna. Di Indonesia dikenal dengan beberapa jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, dan perpustakaan nasional. Masing–masing jenis perpustakaan mempunyai tujuan dan fungsi yang berbeda, hal ini mengakibatkan jenis koleksi dan layanannya pun berbeda.

Salah satu tujuan tersebut akhirnya membentuk jenis perpustakaan khusus yang menunjang pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat secara khusus pula. Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga–lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan instansi, lembaga atau organisasi bisnis, industri, ilmiah pemerintahan dan lain sebagainya

Perpustakaan khusus menurut Ensiklopedi Nasional Indonesia adalah kumpulan-kumpulan buku yang tersimpan di suatu tempat tertentu milik suatu instansi tertentu.[[2]](#footnote-2) Sedangkan menurut Undang-Undang No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dalam bab 1 (ketentuan umum) pasal 1 disebutkan bahwa: “Perpustakaan khusus, perpustakaan yang diperuntukan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintahan, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan, keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain” [[3]](#footnote-3)

Pengguna perpustakaan atau yang dikenal dengan pemustaka, perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka juga sering disebut dengan istilah user atau pengguna yang menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi buku maupun fasilitas lainya. Karena perpustakaan khusus berfungsi untuk mendukung tercapainya tujuan dan sasaran badan induk organisasinya, maka sebagian besar pemustakanya berasal atau bekerja di instansi badan atau organisasi yang bersangkutan. Perpustakaan khusus biasanya didirikan oleh sebuah lembaga dan dirancang untuk melayani kebutuhan informasi karyawan atau pelanggan di lingkungan organisasi induknya.

Salah satu kegiatan penting perpustakaan, memberikan pelayanan kepada pemustaka. Penerapan satu sistem layanan di perpustakaan dimaksudkan agar proses pemberian jasa layanan di perpustakaan dapat berlangsung tertib, teratur dan cepat tanpa ada hambatan. Sistem layanan perpustakaan merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri atas beberapa subbagian saling berhubungan satu sama lain yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Sutarno NS dalam bukunya *Manajemen Perpustakaan* bahwa :

“Layanan perpustakaan, proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas, layanan juga berupa suatu upaya dari pihak pustakawan untuk memberikan kesempatan pada pemustaka dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan yang lainya secara optimal. Pelayanan perpustakaan, pemberian informasi kepada pengguna, dengan pelayanan perpustakaan inilah nantinya kita mengharapakan agar pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dengan memanfaatkan berbagai media penelusuran yang tersedia”.[[4]](#footnote-4)

Adapun jenis-jenis layanan perpustakaan antara lain : orientasi perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan rujukan, layanan majalah, layanan pandang dengar, jasa kesiagaan informasi, penelusuran pustaka, layanan foto kopi, kerjasama pinjam antar perpustakaan, kerjasama silang layan, pembuatan indeks, abstrak dan bibliografi, layanana terjemahan, tandon buku, dan penyewaan fasilitas.

Layanan pemustaka di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII memiliki lima jenis layanan yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan fotokopy, pelayanan promosi dan pelayanan informasi. Di tengah keterbatasan dalam mengakses informasi, layanan yang tepat dan maksimal sangat membantu para pegawai Bank Indonesia untuk memperoleh informasi agar kesibukan yang dimiliki tidak menjadi halangan dalam memperoleh informasi.

Lingkungan informasi sangat menuntut adanya perkembangan penyajian informasi selalu berusaha meningkatkan, memperluas, mengembangkan pengetahuan dan wawasan pemakai dengan tujuan agar pemakainya mendapatkan inspirasi-inspirasi dalam mendorong mempelancar dan bermanfaat bagi kepentingan organisasi induknya.

Informasi tentunya akan sangat berguna bagi seorang apabila memberi nilai pengetahuan baru bagi pemakainya, dengan informasi yang muncul di dunia ilmu pengetahuan dan teknologi semakin sulit orang untuk memperoleh informasi yang tepat baginya bahkan yang dapat langsung dimanfaatkan. Dengan demikian hal yang sangat dibutuhkan dan yang paling penting dari suatu informasi adalah bagaimana informasi itu dapat ditemukan secara cepat dan akurat.

Seseorang yang berada dalam posisi penyajian informasi dituntut memiliki kemampuan kerja. Untuk itu, seorang pustakawan harus mempunyai kompetensi kerja yang profesional antara lain mampu mencarikan dan menyediakan informasi spesifik sekaligus cepat tanggap terhadap perkembangan kebutuhan dengan menyajikan informasi yang di butuhkan mengikuti perkembangan sarana teknologi informasi dan telekomunikasi. Juga kemampuan personal antara lain mempunyai komitmen tinggi pada pelayanan prima dan mencari tantangan dan melihat peluang baru baik dalam maupun luar organisasi. Pustakawan yang bekerja di lingkungan manapun terutama di lingkungan masyarakat yang sangat aktif mencari berbagai informasi yang di butuhkan seperti di perpustakaan khusus tentu akan mempunyai komitmen yang tinggi untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan informasi.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap kemajuan dan perkembangan kualitas pegawainya. Salah satu komitmen mereka untuk memajukan dan mengembangkan kualitas pegawainya dengan mendirikan perpustakaan, Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII tidak hanya dapat dimanfaatkan oleh pegawainya tetapi juga dapat dimanfaatkan oleh 10 Perguruan Tinggi yang ada di wilayah kota Palembang antara lain adalah: Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah, Fakultas Ekonomi Universitas IBA, Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah, Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mdp, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti, Fakultas Ekonomi Universitas Palembang, Dan Fakultas Ekonomi Politeknik Sriwijaya. yang telah melakukan kerjasama dengan pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.

Perpustakaan Bank Indonesia telah berusaha secara maksimal untuk dapat di jadikan sebagai pemberi pelayanan informasi serta mengelola koleksinya yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas Bank Indonesia yang sesuai dengan Visi dan misinya yaitu *mendukung kebijakan Bank Indonesia yang efektif dan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pengolahan perpustakaan yang profesional kelengkapan koleksi sesuai kebutuhan riset dan pelayanan prima*. Misinya yaitu *mengelola referensi dan literatur untuk kegiatan riset dan penelitian dalam mendukung pelaksanaan tugas bank indonesia di bidang moneter, perbankan dan sistem pembayaran serta bidang lain terkait peningkatan kompetensi sumber daya manusia.*

Sebagai pusat informasi Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII menyediakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pengguna informasi yakni selain menyediakan koleksi referensi, juga menyediakan layanan internet, dan jurnal online. Akan tetapi setelah penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi, fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan tidak atau belum dimanfaatkan secara maksimal dikarenakan hampir seluruh pegawai tidak mempunyai waktu luang untuk berkunjung ke Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merasa tertarik untuk mengetahui peranan perpustakaan sebagai pelayan informasi bagi pegawai Bank Indonesia yang kemudian penulis tuangkan dalam sebuah penulisan skripsi dengan judul : EFEKTIVITAS PERPUSTAKAAN KHUSUS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI BAGI PEGAWAI KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA WILAYAH VII.

1. **RUMUSAN MASALAH**.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Perpustakaan dalam memberikan layanan informasi kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.?
2. Apa saja kendala Pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.?
3. **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini ditunjukan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui efektivitas Perpustakaan dalam memberikan layanan informasi bagi pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.
2. Untuk mengetahui kendala pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.
3. **DEFINISI OPERASIONAL**

Berdasarkan ketetapan Badan Standarisasi Nasional (BSN) Nomor 163/BSN 1/HK.74/10/99. Perpustakaan khusus, salah satu jenis Perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (Pemerintah/swasta), perusahaan atau asosiasi yang menangani, atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan, pustaka atau informasi dilingkunganya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia.[[5]](#footnote-5)

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.[[6]](#footnote-6) Pemustaka sering disebut juga dengan istilah user atau pengguna yang menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi buku (bahan pustaka maupun fasilias lainya)[[7]](#footnote-7) dari pengertian yang ada dapat disimpulkan bahwa siapa saja yang datang secara langsung ataupun tidak langsung ke perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan dapat disebut dengan pemustaka.

Andi Prastowo berpendapat bahwa layanan pada dasarnya, kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan pada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikutip Sutopo dan Adi Suyanto mengenai beberapa kateristik layanan pertama layanan bersifat tidak dapat diraba, artinya layanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Kedua layanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, ketiga produksi dan konsumsi dari layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, sebab pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.[[8]](#footnote-8)

Layanan informasi yaitu layanan yang dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka melalui dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layang dan lain-lain.[[9]](#footnote-9)

1. **MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah khazanah penelitian kepada pengelola perpustakaan dalam memanfaatkan perkembangan informasi di perpustakaan guna memberikan layanan informasi bagi pemustaka. Kemudian bisa menjadi rujukan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan rangsangan bagi pemustaka untuk dapat lebih memanfaatkan informasi di perpustakaan dalam mendapatkan literatur yang dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan dalam dunia kerja. Kemudian dapat dijadikan pedoman bagi pengelola perpustakaan akan pentingnya informasi bagi pemustaka. Disamping itu juga agar menjadi masukan bagi Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam memberikan informasi bagi pemustaka.
3. **TINJAUAN PUSTAKA**

Berdasarkan beberapa hasil penelitian dan karya tulis ilmiah yang pernah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan dan menunjukan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis belum pernah dibahas atau diteliti. Kemudian beberapa kajian pustaka yang penulis ambil dalam penelitian ini dapat dari literatur yang berupa buku cetak, artikel, dan skripsi. Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kajian penelitian ini .

Budi Yanti dalam skripsinya yang berjudul *“ Perpustakaan Sebagai Sumber Informasi”* mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka dalam menggunakan buku- buku dan bahan pustaka lainya, dan juga dia mengatakan bahwa pelayanan kepada pengunjung dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya pula.[[10]](#footnote-10)

Atiek Nurindriani, dalam artikelnya yang membahas “ *Jenis –Jenis Pelayanan Meningkatkan Kualitas Perpustakaan”* menyatakan bahwa layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka dengan menggunakan dua cara yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Layanan terbuka yaitu pemustaka dapat langsung melihat dan mengambil koleksi perpustakaan di rak, sedangkan layanan tertutup adalah pemustaka harus meminta bantuan kepada petugas untuk memperoleh koleksi yang diinginkan.[[11]](#footnote-11)

Khalidawaty dalam skripsinya yang berjudul *Efektifitas pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*, yang membahas bahwa tujuan didirikan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dan dalam memuaskan pemustaka tidak luput dari kinerja pengelola perpustakaan terutama pustakawan.[[12]](#footnote-12)

Dari hasil penelitian yang berkaitan dengan efektifitas perpustakaan dalam memberikan layanan sebelumnya, yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah layanan informasi dan ketersediaan fasilitas bagi layanan pemustaka (pegawai bank indonesia) di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

1. **KERANGKA TEORI**

Semua orang menginginkan semua pekerjaan menjadi efektif dan efesien, begitu juga dengan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII. Efektivitas kerja sangat dipengaruhi kejelasan tentang peraturan permainan yang harus ditaati oleh setiap orang dalam organisasi, tanpa kecuali. Bagi organisasi tertentu, kejelasan peraturan itu hanya bisa ditentukan dengan struktur kerja semakin besar suatu organisasi semakin tinggi pula tingkat struktur kerja harus dilakukan, sebaliknya jika organisasi kecil maka struktur kerjanya tidak rumit.[[13]](#footnote-13)

Efektifitas menurut Lasa adalah : melakukan pekerjaan dengan benar agar efektif dan efisien dalam mengkomunikasikan informasi jasa dan fasilitas perpustakaan, maka perlu memperhatikan :

1. Keterbukaan
2. Empati.
3. Dukungan.
4. Sikap positif dan kesetaraan.

Menurut Krech dan kawan-kawan (1982) yang dikutip oleh Sudarwan Denim, mengatakan bahwa: efektifitas kelompok tergantung pada karateristik structural kelompok itu sendiri, seperti ukuran kelompok, susunan kelompok, status dan jalur-jalur komunikasi. Sedangkan menurut carter dan kawan-kawan, menyimpulkan bahwa:
(1) dalam kelompok kecil setiap anggota mempunyai cukup kebebsan bergerak, sehingga kemampuan dasar setiap anggota dapat diaktualisasikan, (2) pada kelompok besar hanya orang-orang tertentu yang dapat mengaktualisasikan kemampuan dan memberikan idenya. Pembatasan partisipasi individu juga lebih besar jika dibandingkan dengan kelompok yang besar. Produktifitas kelompok lebih tinggi daripada kelompok dengan anggota yang lebih besar serta dengan jumlah anggota dua atau tiga orang akan mengurangi kemungkinan membuat kegagalan. Ditambah lagi oleh Mann dan Baumgatel, mengatakan bahwa tingkat solidaritas semakin tinggi jika dibandingkan dengan kelompok yang lebih besar.[[14]](#footnote-14) Kegiatan layanan informasi berupa : layanan referensi, layanan silang layang, layanan abstrak dan indeks, layanan internet, audiovisual, layanan pemesanan informasi, layanan penelusuran informasi, layanan orientasi pemakai, layanan informasi terseleksi.

Adanya struktural yang baik, tingkat solidaritas dan partisipasi tinggi yang maka layanan informasi akan efektif sehingga tugas pengelolaan informasi juga akan berjalan baik. Layanan informasi merupakan kelompok kerja yang kecil, sehingga kelompok kecil lebih efektif daripada kelompok besar.

Kemudian objek dalam penelitian ini pada perpustakaan khusus. Menurut Sutarno Ns dalam bukunya perpustakaan khusus disebut juga perpustakaan kedinasan, karena keberadaanya pada lembaga-lembaga pemerintahan dan lembaga swasta. Perpustakaan tersebut diadakan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan, baik langsung maupun tidak dengan instansi induknya fungsi dari perpustakaan khusus adalah menyediakan sumber-sumber informasi dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi yang menaungi perpustakaan itu.[[15]](#footnote-15)

Andi Prastowo berpendapat bahwa layanan pada dasarnya, kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan pada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikutip Sutopo dan Adi Suyanto mengenai beberapa kateristik layanan pertama layanan bersifat tidak dapat diraba, artinya layanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Kedua layanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, ketiga produksi dan konsumsi dari layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, sebab pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.[[16]](#footnote-16)

Layanan informasi yaitu layanan yang dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka melalui dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layang dan lain-lain.[[17]](#footnote-17)

Ukuran dalam menilai efektifias perpustakaan dalam memberikan layanan dalam Tesis Achmad Rofai Efektivitas berasal dari kata kerja efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena mungkin hasil dicapai dengan penghamburan material, juga berupa pikiran, tenaga, waktu, maupun benda lainnya.[[18]](#footnote-18)

Maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas layanan informasi, kegiatan pengembangan dan pengelolaan informasi di perpustakaan yang dilakukan secara maksimal, sistematis, bertahap, dan cermat agar pekerjaan tersebut efektif dan efisien.

1. **METODE PENELITIAN**.
2. Lokasi penelitian

Penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Informasi ini dilakukan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No.510 Palembang tlp : (0711) 352126, 352156.

1. Jenis dan sumber data
2. Jenis data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, perhatian yang seksama dan terinci terhadap situasi, lingkungan, dan semua hal yang berhubungan dengan fenomena juga dikaitkan dengan keinginan untuk memberlakukan fenomena secara “ apa adanya” alias secara ilmiah (naturalistic). Dalam hal inilah, seringkali penelitian kualitatif dikatakan juga sebagai penelitian kualitatif dikatakan juga sebagai penelitian naturalistik (naturalistic inguiry).[[19]](#footnote-19) Data yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah bersifat narasi dan uraian, serta penjelasan data dari informan baik lisan maupun data dokumen yang tertulis dan perilaku subyek yang diamati. Pada penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan pelayanan di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

1. Sumber data

Sumber data merupakan orang yang akan dijadikan sebagai informan dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif tujuan pengambilan sampel untuk mendapatkan informan yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Berdasarkan pendapat di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan,pustakawan, dan pegawai Bank Indonesia yang berjumlah 232 orang di kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII. Sampel kecil merupakan penelitian kualitatif karena penelitian kualitatif tidak berdasarkan kuantitas tetapi berdasarkan kualitas.[[20]](#footnote-20) Adapun wakil populasi yaitu kepala perpustakaan, pustakawan, dan 5 pegawai (pemustaka) kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

Dalam memilih informan penelitian kualitatif menggunakan teknik non probabilitas, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada rumusan statistik tetapi lebih pada pertimbangan subyektif peneliti dengan didasarkan jangkauan dan kedalaman masalah yang ditelitinya. Sedangkan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode purposif sampling yaitu suatu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh penulis sendiri yang biasanya di pilih berdasarkan kualitas.[[21]](#footnote-21)

Data yang diperlukan disini ada dua sumber yaitu, data primer dan data sekunder, sumber primer yaitu data yang bersumber dari informan yaitu kepala perpustakaan, pustakawan, dan pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sebagai informan. Sedangkan Data sekunder yaitu, buku-buku, literature-literatur, dokumen dan artikel yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

1. Informan Penelitian

Menurut Lexy. J. Moleong “informan adalah orang yang di minta untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.[[22]](#footnote-22) Informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepala perpustakaan, pustakawan, dan 5 pemustaka (pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia wilayah VII).

Dalam memilih informan penelitian kualitatif mengguanakan teknik non probabilitas, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada rumusan statistik tetapi lebih pada pertimbangan subyektif peneliti dengan didasarkan jangkauan dan kedalaman masalah yang ditelitinya. Sedangkan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode purposif sampling yaitu suatu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh penulis sendiri yang biasanya di pilih berdasarkan kualitas.[[23]](#footnote-23)

1. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 metode pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.[[24]](#footnote-24) Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, obyek, perbuatan, kejadian untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan secara terstuktur yang mana dalam observasi ini telah dirancang secara sistematik, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya. Metode ini digunakan untuk mengadakan pengamatan langsung kelokasi penelitian seperti layanan informasi kepada pegawai kantor perwakilan bank Indonesia wilayah VII.

1. Wawancara

Menurut Beni Ahmad Saebani, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu data tertentu.[[25]](#footnote-25) Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang : apa saja bentuk pelayanan, kendala-kendala apa saja yang dialami dalam melayani informasi.

wawancara digunakan untuk mengungkapkan data yang berkaitan dengan sikap, pendapat, atau wawasan.[[26]](#footnote-26) Peneliti melakukan teknik wawancara mendalam. Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara adalah suatu metode dalam koleksi data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang diperlakukan seperti apa saja bentuk pelayanan, kendala-kendala apa saja yang dialami dalam melayani informasi sebagai penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara mendalam dengan menggunakan daftar pertanyaan seperti apa saja bentuk pelayanan, kendala-kendala apa saja yang dialami dalam melayani informasi sebagai penelitian, kepada pegawai Bank Indonesia sebagai pemustaka, kepala perpustakaan, dan pustakawan yang dijadikan sebagai pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya.

1. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode lain, adalah metode analisis dokumen, yaitu mencari data mengenai hal-hal tertentu yang akan dikaitkan dengan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.[[27]](#footnote-27) Dokumen merupakan sumber data yang dapat menunjang dalam suatu penelitian. Kajian dokumen dilakukan untuk mencari sumber-sumber tertulis yang dapat memperkuat analisis data dalam penelitian ini. Literatur yang dicari dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang membahas mengenai pelayanan informasi di lingkungan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

1. Teknik analisis data

Menurut penulis, proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Akan tetapi menganalisi data membutuhkan ketekunan dan pengertian terhadap jenis data. Jenis data akan menuntut teknik analisis data.[[28]](#footnote-28) Peneliti dalam hal ini menyebutkan empat langkah dalam analisis data,yaitu :

1. Pengumpulan data

Dalam pengempulan data, peneliti melakukan analisis bersamaan dengan tahap pengumpulan data. Data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dengan informan, dan dokumen yang dapat digunakan sebagai data penelitian.

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlah cukup banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya.

1. Penyajian data

Dalam hal ini,setelah peneliti melakukan data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi lengkap untuk selanjutnya memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan narasi, mengenai berbagai hal yang terjadi atau ditemukan di lapangan, yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan.

1. Penarikan kesimpulan

Data yang telah disajikan dalam narasi lengkap pada akhirnya diberi suatu kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat keseluruhan data yang diperoleh selama proses penelitian. Menarik kesimpulan penelitian selalu harus mendasarkan diri atas semua data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang didasarkan pada data-data yang telah diperoleh, bukan atas angan-angan atau keinginan penelitian.

1. **SISTEMATIKA PENULISAN**

Dari pokok-pokok permasalahan ini dilakukan kajian-kajian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB 1** : **PENDAHULUAN**

Terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2** : **LANDASAN TEORI**

Kajian teori yang berisikan teori efektivitas, pengertian perpustakaan khusus, fungsi dan tujuan perpustakaan khusus,ciri-ciri perpustakaan khusus, koleksi perpustakaan khusus, pengertian layanan, jenis-jenis layanan, pengertian pustakawan, peranan pustakawan dan kinerja pustakawan perpustakaan khusus.

**BAB 3** : **GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA WILAYAH VII**.

Bab ini berisikan mengenai sejarah singkat Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII, visi, misi, tugas dan fungsi perpustakaan, struktur organisasi, sarana prasarana dan layanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII

**BAB 4** : **HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjawab rumusan masalah berisikan 1) Bagaimana Efektivitas Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII. 2) Apa Saja Kendala Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Bagi Pegawai Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.

**BAB** **5** : **PENUTUP**

Bab ini pembahasan terakhir hasil penelitian ini dirangkum dalam bentuk kesimpulan penelitian. Untuk selanjutnya dilakukan beberapa saran sehubungan permaslahan yang ditemukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

1. TEORI EFEKTIVITAS
2. Pengertian Efektivitas

Suatu pengukuran dapat memakai beberapa istilah yang dapat di pakai salah satunya adalah efektivitas. Adapun pengertian efektivitas atau teori dari efektivitas itu menurut beberapa tokoh yang ditulis dalam jurnal yang di orbitkan media online menjelaskan Teori Efektivitas adalah :

Menurut Pius A Purtanto dan M Dahlan Al Barry menyatakan efektifitas berarti ketepatan guna, hasil guna, atau menunjang tujuan.[[29]](#footnote-29) Efektivitas adalah keberhasilan guna dalam pelaksanaan tugas dan fungsi rencana atau program ketentuan atau aturan dan tujuan kondisi ideal.[[30]](#footnote-30)

Richard M. steers menyatakan bahwa Efektifitas berasal dari kata efektif yaitu “suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit pekerjaan (output), suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Handoko, efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sedangkan di dalam kamus administrasi perkantoran di jelaskan bahwa efektifitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek yang dikehendaki dalam perbuatan”.[[31]](#footnote-31)

Dari beberapa pengertian di atas, dapat penulis ambil kesimpulan bahwa Efektivitas merupakan dampak yang menghasilkan suatu hasil dari apa yang telah dikerjakan yang mana pekerjaan tersebut telalh melalui proses dengan penuh ketepatan, kecermatan, dan ketelitian. Jika dampak dari hasil kerja atau perbuatan itu bisa dirasakan maka itu berarti efektivitas dalam kegiatan yang telah dilakukan bisa di nilai apakah sudah berhasil atau belum suatu pekerjaan tersebut dilakukan.

Dengan penilaian efektivitas inilah yang nantinya akan muncul suatu strategi baru untuk perencanaan di masa yang akan datang. Begitu halnya dengan program kerja pustakawan, apabila kinerja pustakawan sudah berhasil menciptakan kerja yang baik bisa jadi akan menambah nilai tambah bagi pustakawan itu nantinya. Akan tetapi jika pustakawan belum berhasil melakukan kerja yang baik, pustakawan dapat membuat perencanaan bagi dirinya atau instruksi dari atasan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka melalui program-program pengembangan sumber daya manusia.

1. Aspek - Aspek Efektivas

Efektivitas merupakan suatu program yang dapat dilihat dari aspek –aspek sebagai berikut :

1. Aspek tugas dan fungsi

Suatu lembaga atau seseorang dikatakan efektiv jika melaksanakan tugas atau fungsinya. Begitu juga layanan informasi akan efektiv jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik. Sedangkan yang dimaksud dengan tugas atau fungsi adalah tugas pustakawan memberikan layanan informasi kepada pemustaka dengan baik.

1. Aspek rencana atau program

Yang dimaksud dengan rencana atau program adalah rencana pelayanan yang terprogram yaitu berupa layanan yang terwujud dalam sebuah pedoman yang telah ditetapkan. Jika rencana atau program dilaksanakan dengan baik, maka rencana atau program dikatakan efektif.

1. Aspek ketentuan dan aturan

Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari sudut pandang, berfungsi atau tidaknya ketentuan dan aturan yang telah dibuat. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan pustakawan maupun pemustaka. Jika ketentuan ini dilaksanan berarti ketentuan dan aturan telah berlaku secara efektif.

1. Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program atau kegiatan dikatakan efektif jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut tercapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi perpustakaan.

1. PENGERTIAN PERPUSTAKAAN KHUSUS
2. Pengertian Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus dapat diartikan sebagai perpustakaan departemen, lembaga Negara, lembaga penelitian, organisasi masa, militer, industri, perusahaan swasta, BUMN, pusat informasi sampai pada perpustakaan pribadi, hal tersebut juga ditegaskan oleh beberapa teori salah satunya Karmidi martoatmojo menyatakan bahwa :

“Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah swasta) atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi di bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka informasi di lingkunganya dalam rangka mendungkung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia.”

Mulyadi Achmad Nurhadi juga memberikan definisi “Perpustakaan khusus sebagai perpustakaan yang diselenggarakan oleh suatu lembaga khusus di luar lembaga perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, lembaga perkantoran, lembaga pemerintah dan lain sebagainya”.[[32]](#footnote-32)

Dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan disebutkan bahwa perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang menekankan koleksinya pada suatu bidang khusus dan bidang-bidang lain yang berhubungan.[[33]](#footnote-33)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga ( pemerintah / swasta ) atau perpustakaan asosiasi yang menangani dan mempunyai misi pada bidang tertentu. Dengan tujuan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pemakai dilingkungannya baik dalam hal pengolahan maupun pelayanan informasi.

1. Standar nasional perpustakaan khusus.

Cakupan standar nasional perpustakaan khusus yaitu :

1. Standar perpustakaan ini menetapkan acuan dasar dalam penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan khusus instansi pemerintah di wilayah Indonesia meliputi ketentuan minimal yang harus di penuhi terhadap koleksi, sarana prasarana, layanan tenaga, penyelenggara, dan pengelolaan perpustakaan. Standar ini merupakan hasil amanat dari Undang-Undang No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan khususnya pasal 11 dengan nomor standar nasional perpustakaan (SNP) 006:2011, terdiri atas standar koleksi, standar sarana prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggara dan standar pengelola.[[34]](#footnote-34)
2. Acuan normatif.

Acuan atau pedoman yang digunakan dalam mengelola perpustakaan khusus yaitu menggunakan anglo American cataloging rules (AACR) 2nd. Dewey decimal classification and relative index. Harrond’s librarians glossary.[[35]](#footnote-35)

1. Fungsi Dan Tujuan Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus berfungsi sebagai tempat penelitian pengembangan pusat kajian. Serta penunjang pendidikan dan pelatihan SDM.[[36]](#footnote-36) Menurut Arif Budiwijaya tujuan perpustakaan khusus adalah :

1. Memberikan pelayanan yang bersifat terbatas pada anggota dalam lingkungan tempat perpustakaan bernaung
2. Merupakan pusat informasi bagi aktifitas badan yang dilayani
3. Mengumpukan informasi, menyimpan dan secara efektif memberikan literature dalam segala bentuk
4. Menyediakan bibliografi, sari karangan, reproduksi dan lain-lain dalam bidang khusus[[37]](#footnote-37)
5. Ciri-Ciri Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan sebuah departemen lembaga Negara, lembaga penelitian, organisasi masa, militer, industri, maupun perusahaan swasta. Adapun ciri utama seebuah perpustakaan khusus antara lain :

1. Memiliki buku yang terbatas atau beberapa disiplin ilmu saja
2. Keanggotaan perpustakaan terbatas pada sejumlah anggota yang ditentukan oleh kebijakan perpustakaan atau kebijakan badan induk tempat perpustakaan tersebut
3. Peran utama pustakawan ialah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota, sering dipersoalkan seberapa jauh pustakawan harus melakukan penelitian
4. Tekanan koleksi bukan pada buku atau dalam arti sempit melainkan pada majalah, paten, laporan penelitian abstrak, atau indeks karena jenis tersebut umumnya informasi lebih muktahir dibandingkan buku
5. Jasa yang diberikan lebih mengarah kepada minat anggota perorangan, karena itu perpustakaan khusus menyediankan jasa yang sangat berorientasi ke pemustaka dibandingkan jenis perpustakan lain.[[38]](#footnote-38)
6. Koleksi Perpustakaan Khusus

Menurut Karmidi Martoatmodjo “Bahan pustaka merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah sistem perpustakaan selain ruangan atau gedung, peralatan untuk perabot, tenaga dan anggaran, unsur-unsur tersebut satu sama lain saling berkaitan dan saling mendukung untuk terselenggaranya layanan perpustakaan yang baik.[[39]](#footnote-39)

Menurut Yaya Yulia. Koleksi diartikan sebagai “kumpulan bahan pustaka yang terdapat diperpustakaan.”[[40]](#footnote-40) M.Yusuf Pawil. Menyatakan bahwa “koleksi perpustakaan adalah sekumpulan sumber informasi dalam berbagai bentuk yang bersangkutan.[[41]](#footnote-41) Sementara itu Rahmat Nata Djumena Sukarman menberikan defenisi bahwa koleksi itu sendiri mengandung pemahaman tentang semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, disimpan, untuk disebar luaskan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pemakai.[[42]](#footnote-42)

Menurut Sutarno NS “koleksi perpustakaan merupakan salah satu pilar atau kekuatan daya tarik utama bagi pengunjung, oleh sebab itu agar pilar tersebut kuat maka koleksi perpustakaan juga harus kuat dalam pengertian yang memadai dalam hal jumlah, jenis, ragam dan mutu sementara itu semua koleksi yang dihimpun sebagai sumber informasi yang harus direncanakan dengan sebaik-baiknya sehingga sesuai dengan kebutuhan pemakai dan tidak menyimpang dari kebijakan perpustakaan cara menghimpun informasi tersebut dimaksudkan untuk menyusun sumber informasi yang tepat sasaran dan tepat materi. Koleksi perpustakaan mencakup dua kelompok bahan pustaka, yaitu pertama tercetak seperti : buku, majalah, video, dan cd tetapi dalam perkembanagannya koleksi perpustakaan bertambah dengan bentuk-bentuk khusus seperti : bentuk perpustakaan umum ada koleksi permainan untuk kelompok anak-anak, sejenis alat peraga, lukisan, dan gambar-gambar sedangkan untuk perpustakaan lain sudah ada memiliki koleksi perpustakaan digital.[[43]](#footnote-43)

Karmidi Martoatmojo menyebutkan Bahan pustaka ialah semua bahan tercetak yang menjadi koleksi perpustakaan pada umumnya bahan pustaka digolongkan menjadi 3 macam yaitu :

1. Buku meliputi karya monograf, karya tercetak yang meliputi 49 halaman atau lebih.
2. Bahan berkalah : majalah, surat kabar, bahan lain yang dikeluarkan secara berkala
3. Bahan audio-visual meliputi film,video, gambar, peta, globe, mikro film, rekaman suara, kaset, dan sebagainya.[[44]](#footnote-44)

Surachman Arif menyatakan “Koleksi perpustakaan khusus difokuskan pada koleksi muktahir dalam subjek yang menjadi tujuan perpustakaan tersebut atau untuk mendukung kegiatan badan induknya koleksi perpustakaan khusus tidak dilihat pada banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan difokuskan pada kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi.[[45]](#footnote-45)

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mempunyai koleksi secara khusus dan perlengkapan yang memadai sehingga dapat meberikan pelayanan yang dapat digunakan untuk kepentingan pemakai. Jenis koleksi perpustakaan khusus menurut wujud fisik dibedakan menjadi :

1. Buku teks biasa
2. Buku rujukan atau refrensi (seperti handbook, ensklopedi, direktori, kamus, peta dan statistik )
3. Literature sekunder (seperti bibliografi khusus, indeks dan abstrak)
4. Bukan buku ( majalah, surat kabar, microfilm atau fish, audio visual, cd-rom
5. Dokumen lain, standar paten, pamflet, brosur, kliping, dan lain-lain.[[46]](#footnote-46)
6. LAYANAN PERPUSTAKAAN.
7. Pengertian layanan perpustakaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia,” Layanan adalah melayani, service, Jasa. Layanan perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan pemakai perpustakaan dalam setiap kegiatan. Tanpa memandang batasan jenis kelamin, ras, agama dan sebagainya. Layanan perpustakaan sangat bervariasi terutama tergantung kepada jenis perpustakaan.[[47]](#footnote-47)

Layanan perpustakaan pada hakikatnya pemberian segala informasi kepada pengguna perpustakaan dan penyedia segala sarana penelususran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Herlina menjelaskan dalam bukunya “ pemilihan layanan sistem terbuka dan tertutup dilihat dari pertimbangan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Gedung perpustakaan yang luas dan tenaga sedikit, maka menggunakan sistem terbuka
2. Tingkat keselamatan koleksi perpustakaan
3. Jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi
4. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pengguna dan jumlah koleksi. Jika jumlah pengguna lebih besar maka diadakan layanan sistem terbuka.
5. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

Layanan yang ada di perpustakaan pada umumnya terdiri dari dua sistem yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup.[[48]](#footnote-48)

a). layanan sistem terbuka

sistem terbuka *(open access)* adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan pada sistem ini pengguna dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi.

b). layanan sistem tertutup

sistem layanan tertutup *(closed access)* adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak membolehkan pengguna perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan, pengambilan dan pengembalian bahan yang telah dipinjam dilakukan oleh petugas perpustakaan.[[49]](#footnote-49)

1. Macam-macam layanan perpustakaan

Ada 2 macam layanan perpustakaan :

1. Layanan Teknis

Adalah pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan koleksinya agar dapat digunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca. Layanan ini meliputi pengadaan, pengolahan, penyususnan koleksi, serta sarana temu kembali informasi (katalog, indeks, bibliografi, dan lain-lain)

1. Layanan Pemakai

Adalah layanan yang diberikan kepada pemakai layanan pembaca, adapun layanan informasi yang terdapat di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII

* 1. Layanan Sirkulasi

 Layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan peredaran atau keluar masuknya bahan pustaka, termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan (SKBP) untuk mahasiswa yang akan wisuda, untuk kelancaran pelayanan maka digunakan sistem tertentu agar pemakai dapat bertanggung jawab terhadap jasa layanan perpustakaan.

* 1. Layanan Refrensi/ Layanan Rujukan

Layanan Refrensi adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan penyediaan informasi lainya yang dibutuhkan pengguna. Perpustakaan biasanya bertugas satu orang pustakawan refrensi yang siap untuk membantu pemakai, jenis layanan refrensi/rujukan secara umum yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan dengan cara membimbing pengguna, mencarikan, kepusat informasi/perpustakaan lain. Adapun jenis koleksinya antara lain seperti Kamus, Ensklopedia, Bibliografi, Direktori, Peta Hasil Penelitian, Buku Pegangan, Statistic, Almanak, Sumber-Sumber Geographic, Dan Terbitan Pemerintah.

* 1. Layanan Abstrak dan Indeks

Adalah layanan yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang berkenaan dengan buku, Atau monografi, makalah, artikel dan terbitan yang disebarluaskan.

* 1. Layanan Internet

Adalah jaringan yang memungkinkan mendapatkan informasi dari seluruh dunia, tanpa bergantung pada jenis informasi

* 1. Layanan Audiovisual

Adalah memberikan layanan informasi yang tersimpan dalam bentuk non buku, seperti cd-room, DVD, kaset dan lain-lain.

* 1. Layanan Pemesanan Informasi

Adalah suatu informasi yang di inginkan pemakai tetapi belum ada di perpustakaan, sehingga pemakai dapat memesan buku yang diperlukan pemakai Kepada pustakawan.

* 1. Layanan Orientasi Pemakai

Adalah memberikan layanan kepada pemakai untuk menggunakan bahan koleksi yang ada di perpustakaan, misalnya penelitian.

* 1. Layanan Penelusuran Informasi.

Penelusuran informasi dengan computer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi data atau teks penuh (full text) melalui pangkalan data yang di bangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.[[50]](#footnote-50)

Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah sama yaitu memberikan bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk memperoleh bahan pustaka sesuai minat dan perhatian mereka. Jadi perpustakaan adalah sebuah sistem yang mempertemukan pemustaka dan bahan yang dicarinya. Baik buruknya suatu perpustakaan dilihat dari layanan yang ada di perpustakaan, serta persepsi pemakai terhadap layanan juga sangat dipengaruhi dari kinerja pustakawan.

1. Pandangan yang baik terhadap layanan perpustakaan.

Pandangan yang baik terhadap layanan adalah bahwa perpustakaan yang melayani pengguna dengan baik seperti :

1. Memuaskan pengguna

Yang dimaksudkan dengan memuaskan pengguna disini adalah bahwa perpustakaan sebagai penyedia jasa hendaknya dapat melayani pengguna dengan baik sehingga pengguna merasa senang hal ini sesuai dengan pernyataan dari Haidar Dan Asmawati Mile yaitu “ apabila pustakawan mampu memberikan pelayanan dengan kepuasan bagi mereka yag dilayaninya maka dapat dikatakan tugasnya dilaksanakan dengan sangat baik”[[51]](#footnote-51)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari W.Sudrajat Ali N dalam jurnalnya “ tujuan utama perpustakaan secara umum adalah memberikan kepuasan kepada para pengguna yang memanfaatkan jasa perpustakaan”[[52]](#footnote-52)

1. Cepat

Yang di maksud dengan cepat disini adalah perpustakaan dalam memberikan pelayanan hendaknya dapat dilakukan dalam waktu yang singkat hal ini sesuai dengan pernyataan Haidar dan Asmawati Mile, “dalam era ini tuntutan masyarakat akan mutu, keandalan, serta kemudahan dan kecepatan pelayanan perpustakaan semakin meningkat.[[53]](#footnote-53)

Hal ini juga sesuai dengan yang dikemukakan AG.Marsudi “Perpustakaan dianggap bermutu bila dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan benar kepada pengguna”[[54]](#footnote-54)

1. Ramah

Yang dimaksud dengan ramah disini adalah bahwa staf perpustakaan memberikan layanan bahasa manis tutur kata dan sikapnya juga menyenangkan hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ari Sudrajat,” Pembawaan staf Perpustakaan yang ramah dan sopan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.”[[55]](#footnote-55)

1. TEORI LAYANAN INFORMASI
2. Pengertian layanan informasi.

Menurut atie nuridiani, Layanan informasi adalah penyampaian berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat mengelola dan memanfaatkan informasi tersebut demi memenuhi kebutuhan individu.[[56]](#footnote-56)

1. Standar Nasional Layanan Informasi.

Standar ini merupakan hasil amanat dari Undang-Undang No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan khususnya pasal 11 yaitu standar nasional perpustakaan dengan nomor standar nasional perpustakaan (SNP) 006:2011, Jam buka perpustakaan, sekurang-kurangnya 7 jam, jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi : layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan refrensi, penelususran informasi, dan bimbingan pemustaka.Untuk mengoptimalkan pelayanan pemustaka melakukan kerjasama dengan unit kerja di lingkungan instansi, atau di luar instansi yang bersangkutan.[[57]](#footnote-57)

1. Jenis jenis layanan informasi.
2. *Ready Reference Questions*

Ready reference questions adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pada umumnya seperti pertanyaan mengenai alamat, terjemahan, arti kata, atau definisi suatu istilah, tanggal dan tempat sebuah kejadian atau biografi singkat seorang tokoh, dll. Dengan adanya internet, pertanyaan-pertanyaan yang bersifat ready reference tidak hanyadapat dijawab dengan alat bantu manual, tapi juga bisa diperoleh secara cepat di internet. Media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan pun dapat dilakukan dengan tidak hanya bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telephone, email, bahkan dengan chatting.

1. Pertanyaan Penelitian *(Research Questions)*

Selain pertanyaan yang dapat dijawab secara mudah dan cepat, layanan refrensi juga menerima pertanyaan –pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabanya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.

1. Peminjaman Antar Perpustakaan *(Interlibrary Loan)*

Pada perpustakaan diluar negeri, layanan ini bukan merupakan suatu yang baru tapi bagi perpustakaan khusus di Indonesia hal ini masih menjadi perdebatan. Beberapa factor layanan ini sulit terwujud antara lain ketidak percayaan antar perpustakaan, cakupan bidang studi atau kekuatan ilmu pada sebuah perpustakaan yang tidak jelas, perbedaan tingkat kemajuan yang tinggi, dan lain-lain.

1. Informasi Dan Layanan Rujukan *(Information And Referral Service)*

Pustakawan harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar perpustakaanya untuk memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Pustakawan harus dapat melokalisisr keberadaan informasi tertentu yang dibutuhkan pengguna. Dalam hal ini, fungsi layanan adalah menjembatani pengguna dengan informasiyang dibutuhkannya dari luar perpustakaan dan mempertemukanya.

1. Kerjasama *(Cooperative Reference Service)*

Salah satu bentuk layanan informasi adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan atau pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Kerjasama dapat dilakukan secara formal berupa konsorsium, forum perpustakaan maupun kerjasama non formal, sehingga ketika kebutuhan pengguna tidak dapat dilayani di perpustakaan sendiri, pustakawan dapat mencarikan dari perpustakaan lain yang bekerjasama.

1. *Selective Dissemination Of Information*

Menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pengguna sesuai dengan bidang ilmu atau minat masing-masing. Pada perpustakaan khusus, pustakawan dapat menyediakan informasi terbaru dan terpilih untuk tiap-tiap divisi sehingga para pegawai dapat mengikuti perkembangan informasi terbaru yang disediakan perpustakaan. Layanan ini juga bisa menjadi sarana promosi yang sangat tepat.

1. Layanan Database *(Database Searches)*

Layanan referensi juga mencakup layanan database, baik database yang tersedia dalam bentuk CD-ROM maupun online. Layanan ini mencakup dalam layanan referensi karena ketika pengguna ingin mencari informasi tertentu dari database, herarki subyek, cakupan sebuah subyek, dan dapat memberikan alternative judul lain jika yang dibutuhkan pengguna tidak ditemukan pada database yang dimiliki. Dan kemampuan tersebut telah dimiliki oleh pustakawan dengan baik.

1. Kemas Ulang Informasi

Keberagaman jenis informasi yang dapat diperoleh baik dari media cetak maupun online memberikan pilihan yang luas terhadap informasi yang dibutuhkan. Keterbatasan waktu dari para pengguna informasi, khususnya para praktisi dan pengusaha memberi peluang bagi para pustakaan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan pemesannya.[[58]](#footnote-58)

Layanan informasi secara tidak langsung mengarah juga pada fungsi mendidik. Kemauan dan kemampuan pustakawan harus selalu diasah agar sejalan dengan tuntutan dan kebutuhan pengguna yang dilayani. Pengetahuan tentang subyek-subyek yang menjadi fokus dari perpustakaan khusus yang dilayani mutlak untuk diketahui walaupun tidak secara mendalam. Pada fungsi ini, pustakawan juga harus dapat berkerjasama dengan para kepala divisi jika suatu saat mereka mengalami kesulitan dalam mendeskripsikansebuah topik atau subyek yang dibutuhkan oleh para pegawai Bank Indonesia wilayah VII.

Ketersediaan beragam informasi yang terkadang menyesatkan juga perlu diwaspadai oleh pustakawan, sehingga mereka dapat menyajikan informasi yang akurat melalui kemampuan mereka melakukan evaluasi terhadap berbagai koleksi baik online maupun tercetak.

1. TEORI PUSTAKAWAN.
2. Pengertian Pustakawan.

Menurut UU No 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan : Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.[[59]](#footnote-59)

Pustakawan adalah tenaga kerja professional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku. Dengan situasi demikian sudahlah layak bila pustakwan menganjurkan masyarakat untuk giat membaca. Selanjutnya pustakawan pun dituntut untuk giat membaca demi kepentingan profesi, ilmu maupun pengembangan kepribadian si pustakawan itu sendiri. Adapun yang di baca pustakawan adalah pustaka yang menyangkut ilmu perpustakaan dan kepustakawanan. Ilmu perpustakaan berarti batang tumbuh pengetahuan yang terorganisasi, dalam bentuk apapun juga yang berkaitan dengan tujuan, obyek, dan fungsi perpustakaan, prinsip, teori, tata susunan, dan teknik yang digunakan dalam melakukan kinerja (unjuk kerja) jasa perpustakaan. Kepustakawanan merupakan penerapan pengetahuan dari ilmu perpustakaan terhadap koleksi, tata sususnan, pelestarian dan pemanfaatan buku serta materi lain di perpustakaan.[[60]](#footnote-60)

Sedangkan pengertian lainya menjelaskan bahwa pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang berijazah di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diberi tugas secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan perpustakaan dan dokumentasi pada unit-unit perpustakaan instansi pemerintah dan unit tertentu lainya. Unit perpustakaan adalah satuan kerja perpustakaan yang sekurang-kurangnya mempunyai 1000 judul bahan pustaka yang terdiri sekurang-kurangnya atas 2500 eksemplar dan dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang.[[61]](#footnote-61)

Dari penjelasan di atas pengertian pustakawan adalah staf perpustakaan yang bekerja di perpustakaan sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, dan berfungsi sebagai modal nonmaterial/nonfinansial di alam organisasi yang dapat diwujudkan eksistensi organisasi tersebut.

Pengertian pustakawan dapat disimpulkan bahwa dalam perkembangannya seorang pustakawan bukan hanya seorang pengelola di perpustakaan saja, melainkan suatu profesi jabatan fungsional yang kompeten di bidang perpustakaan yang didapat melalui pendidikan atau pelatihan, artinya tidaklah mudah untuk diangkat menjadi seorang pustakawan, dia harus memiliki proses tetapi kalau seorang pengelola administrasi perpustakaan siapapun bisa[[62]](#footnote-62)

Tugas pokok pustakawan adalah kegiatan pustakawan yang wajib dilaksanakan oleh pejabat fungsional pustakawan dalam pengusulan penilaian angka kredit kenaikan pangkat /jabatan setingkat lebih tinggi. Jabatan fungsional pustakawan itu sendiri adalah jabatan karier pada unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang hanya dapat diduduki oleh seorang yang memiliki minimal pendidikan di bidang pusdokinfo dan diangkat sebagai pegawai negeri sipil atau pegawai tetap perpustakaan lembaga tertentu , pustakawan di beri tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, atau informasi tertentu.[[63]](#footnote-63)

1. Peranan Pustakawan.

Sulistyo menjelaskan bahwa “prinsip perpustakaan merupakan pusat kekuatan menyatakan bahwa yang menjadi sumber kekuatan sebenarnya adalah buku, bukan si pustakawan karena pustakawan tidak memegang peranan penting dalam pencaturan kekuasaan. Peranan pustakawan pada zaman mesir kuno, babylonia dan Assyria amat besar karena jabatan perpustakaan digabungkan dengan jabatan politik. Peranan seorang pustakawan akan menjadi penting bila perananya dipadukan dalam social politik sehingga perpustakaan mampu memberikan sumbangan ke semua sector kehidupan. Dengan cara demikian perpustakaan mempunyai daya tarik dan manfaat dari masyarakat, terutama bagi mereka yang terdidik dan setengah terdidik, serta anggota masyarakat yang telah meninggalkan bangku sekolah.[[64]](#footnote-64)

Rachaman Hermawan S, menjelaskan peranan pustakawan/karyawan perpustakaan dalam melayani pengguna “memainkan berbagai peran (berperan ganda) yang dapat disingkat dengan akronim EMAS dengan rincian sebagai berikut:[[65]](#footnote-65)

1. **EDUKATOR**, sebagai educator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik, ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan kemajuan berfikir, dan melatih adalah membina mengembangkan keterampilan. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih, dan mengembangkan, baik para pegawai maupun para pengguna jasa yang dilayaninya.
2. **MANAJER**, pada hakikatnya pustakawan adalah *“ Manajer Informasi”* yang mengelola informasi pada satu sisi dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlahnya selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelolaan informasi. Bila dikaitkan dengan lembaga jasa lainya, maka pustakawan memiliki kedudukan yang sama dengan manajer sebuah toko buku, restoran, hotel, dan sebagainya. Sebagai manajer pustakawan harus mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakan, serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Pustakawan dalam perananya sebagai manajer juga harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik yang berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dana, sarana, dan prasarana, untuk mendukung tercapainya visi, misi perpustakaan. Selain itu pustakawan harus mampu menjembatani antara para generalis dan spesialis, serta politisi dan para professional.
3. **ADMINISTRATOR**, sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasikan program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Oleh karena itu seorang pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas di bidang organisasi, sistem dan prosedur kerja. Dengan pengetahuan itu, diharapkan pustakawan memiliki kemampuan dalam menafsirkan prosedur ke dalam kegiatan-kegiatan nyata, sehingga akan dapat meningkatkan kualitas kerja, berdaya guna, berhasil guna, dan tepat guna.
4. **SUPERVISOR**, sebagai supervisor pustakawan harus :

(a). dapat melaksanakan pembinaan professional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesame pustakawan sehingga dapat menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, dan kebersamaan.

(b). dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan, dan keterampilan.

(c). mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh kedepan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan, serta bersikap bersabar, tetap tegas, adil, objektif, dalam melaksanakan tugasnya. Dan

(d). mampu berkoordinasi, baik dengan sesame pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.

Dari berbagai pengertian di atas maka peranan pustakawan sangat penting, karena mereka dapat mengatur alokasi sumber daya bagi perkembanganya, mampu menyampaikan pelayanan kepada pengguna sepuas mungkin, mampu memenuhi seluruh sarana prasarana dan perlengkapan yang di perlukan, dan merekalah sebagai penentu yang dapat mengantisipasi berbagai gambaran dan imajinasi untuk perkembangan perpustakaan yang akan dicapai masa mendatang. Secara ringkas dapat dinyatakan bahwa dalam suatu perpustakaan, sumber daya manusia merupakan titik sentral dari penyelenggara seluruh fungsi-fungsi manajerial. Artinya bahwa teknik, gaya dan mekanisme penyelenggaraan berbagai fungsi manajerial harus berangkat dan tiba pada pengakuan bahwa manusia merupakan unsur penting dalam seluruh proses organisasi tersebut.[[66]](#footnote-66)

1. Kinerja pustakawan

Pengertian kinerja secara etimonologi kinerja berasal dari penerjemahan kata yang berarti “penampilan atau prestasi. Dalam kamus kepustakawanan yang di tulis Lasa HS kinerja merupakan hasil kerja yang di capai seseorang atau kelompok dalam suatu lembaga atau instansi atau organisasi, sesuai dengan tugas kewajiban, tanggung jawab, wewenang dan hak sesuai etika, moral, dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan. Di dalam kamus ini juga dijelaskan bahwa kinerja pustakawan dapat diukur dari aspek-aspek : pengetahuan tentang pekerjaan tingkat kehadiran, pemanfaatan sumber daya, kualitas kerja, keramahan, kemampuan kerja, dalam tim sikap terhadap kritik, adaptabilitas, dan fleksibilitas.[[67]](#footnote-67)

Senada juga dengan Bambang Guritno dan Waridin kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Hakim mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu priode waktu tertentu, yang di hubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah di tentukan.[[68]](#footnote-68)

BAB III

GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN

KANTOR PERWAKILAN

BANK INDONESIA WILAYAH VII.

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan diri dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan pengetahuan dan teknologi informasi. Perkembangan bidang tersebut akan selalu beriringan dan akan memberikan sebuah tolak ukur perbandingan untuk melihat maju mundurnya sebuah perpustakaan.

“***Nam Et Ipsa Scientia Potesta Est*”** atau ***Knowledge Is Power*** adalah ungkapan dari Francis Bacon yang seringkali digunakan untuk menggambarkan peran dan manfaat dari pengetahuan. Kebutuhan manusia akan pengetahuan dapat disamakan seperti halnya kebutuhan akan air, udara dan matahari, dan perpustakaan hadir untuk melayani kebutuhan akan pengetahuan.

Koleksi perpustakaan Bank Indonesia ditujukan untuk memenuhi kebutuhan akan referensi bahan pustaka, dengan koleksi inti yang mencakup bidang tugas bank Indonesia yaitu bidang moneter, perbankan, dan sistem pembayaran, tanpa melupakan kebutuhan akan materi lainya seperti agama, psikologi, kesehatan, fiksi, dan lain-lain.

Awalnya Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan internal pegawai Bank Indonesia. Namun, dengan seiring berjalannya waktu, Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia melakukan kerjasama dengan 10 perguruan tinggi yang ada di wilayah kota Palembang yang diadakan pada tahun 2012, antara lain adalah: Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah, Fakultas Ekonomi Universitas IBA, Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah, Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mdp, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti, Fakultas Ekonomi Universitas Palembang, Dan Fakultas Ekonomi Politeknik Sriwijaya. Selain itu Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII juga telah melakukan perubahan sistem pengolahan perpustakaan yang awalnya dikelola dengan menggunakan sitem manual, saat ini sudah menggunakan sistem otomasi.[[69]](#footnote-69)

1. Visi dan Misi Perpustakaan Kantor Bank Indonesia Wilayah VII

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkannya. Informasi ini dapat diperoleh dari berbagai jenis bacaan yang disediakan di perpustakaan. Perpustakaan Bank Indonesia adalah perpustakaan khusus yang dikelola oleh Bank Indonesia yang menyediakan serta mengelola koleksi perpustakaan yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas Bank Indonesia. Perpustakaan Bank Indonesia mempunyai visi, misi dan tugas dalam menjalankan kegiatan yang ada di perpustakaan.

Adapun visi, dan misi perpustakaan Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

**Visi :**

Mendukung kebijakan Bank Indonesia yang efektif dan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pengolahan perpustakaan yang profesional kelengkapan koleksi sesuai kebutuhan riset dan pelayanan prima.

**Misi** **:**

Mengelola referensi dan literatur untuk kegiatan riset dan penelitian dalam mendukung pelaksanaan tugas Bank Indonesia di bidang moneter, perbankan dan sistem pembayaran serta bidang lain terkait peningkatan kompetensi sumber daya manusia.[[70]](#footnote-70)

1. Tugas Dan Fungsi Perpustakaan Kantor Bank Indonesia Wilayah VII.

Adapun tugas perpustakaan Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Menyajikan layanan dan sumber informasi sesuai dengan kebutuhan organisasi atau user.
2. Pengadaan serta pengelolaan informasi (identifikasi kebutuhan, pengelolaan bahan pustaka, dan layanan).
3. Promosi
4. Berjejaring dengan perpustakaan lain atau pusat informasi sejenis.

Adapun fungsi perpustakaan Bank Indonesia adalah menyediakan dan mengelola bahan pustaka bagi satuan kerja dan pegawai Bank Indonesia untuk membatu dalam pelaksanaan tugas pokok Bank Indonesia (bidang moneter, perbankan, sistem pembayaran, dan bidang intern).[[71]](#footnote-71)

1. Struktur Organisasi Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.

Perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII berada di divisi Ekonomi tergabung dalam Unit Statistik dan database. Dengan penanggung jawab Ibu Suzanna selaku Manajer Unit Statistik dan database, dan sebagai Pustakawati Sdri. Novi Susilawati.

Adapun nama-nama petugas yang pernah mengelola perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII adalah sebagai berikut:

1. Periode manual:
2. Sdri. Hamidah Henry
3. Sdri. Robinga Sukayat
4. Periode Otomasi:
5. Sdr. Agus Rahman
6. Sdri. Tuty fauziah
7. Sdr. Awalludin
8. Sdri. Wiwin Nopian Siska
9. Sdri. Novi Susilawati.[[72]](#footnote-72)
10. Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII

Ruangan yang di sediakan untuk perpustakaan seluas 48 m2, dengan ukuran 6x8 m. ruang perpustakaan pada dasarnya harus dapat memberikan rasa nyaman bagi pemustaka yang berkunjung sehingga dapat membaca dengan tenang. Penataan ruangan perpustakaan harus disesuaikan dengan ruangan yang tersedia, perabotan dan peralatan atau mesin yang dimiliki. Tata ruang (lay out) dan perabot diatur sedemikian rupa sehingga pintu masuk ke ruang perpustakaan dapat dicapai tanpa melalui ruang kerja lainya, pengunjung atau tamu (pemustaka) harus melewati meja pustakawan, sehingga pustakawan dapat melayani dan melakukan pengawasan dengan mudah.

1. Perlengkapan

Di dalam perpustakaan disediakan perabotan berupa meja sirkulasi dan kursi untuk pustakawan, meja baca dan kursi untuk pemustaka, meja khusus untuk meletakan buku-buku setelah dibaca pemustaka, rak koleksi untuk menyimpan koleksi (buku, dan perodikal), rak gantung untuk meletakan surat kabar atau Koran terbitan terbaru, rak CD untuk menyimpan koleksi multimedia, lemari (locker) dan kunci untuk menyimpan barang-barang pemustaka.

Perpustakaan juga menyediakan perlengkapan ruangan berupa papan penunjuk ruang perpustakaan, papan indikator berisi informasi klasifikasi atau subyek koleksi di rak, papan pengumuman untuk menginformasikan kegiatan perpustakaan, poster petunjuk informasi pencarian buku dan tata tertib perpustakaan dekorasi ruangan (poster, lukisan dan hiasan bunga), penerangan atau cahaya yang baik, serta suhu dan sirkulasi udara yang baik.

1. Peralatan atau mesin

Untuk peralatan atau mesin, perpustakaan menyediakan PC sirkulasi dan printer untuk pustakawan, telepon untuk pustakawan, PC untuk penelusuran (katalog online) untuk pemustaka dan mesin fotocopy.

1. Perlengkapan fisik buku

Pada fisik buku, perpustakaan menyediakan stempel atau cap perpustakaan, stempel tanggal (time stamp), stiker atau label punggung buku, stiker atau label barcode, sensor magnetic, lembar slip “tanggal harus kembali”, dan sampul plastik.

1. Perlengkapan lainya

Perpustakaan juga menyediakan perlengkapan lainya seperti buku induk (ukuran folio bergaris) untuk pencatatan koleksi terbaru, buku tamu untuk pencatatan pemustaka yang datang ke perpustakaan, penggaris untuk mengukur panjang/ tinggi buku, dan kotak saran.[[73]](#footnote-73)

1. Fasilitas Umum Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.

Perpustakaan juga menyediakan fasilitas umum yang dapat digunakan oleh para pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII antara lain yaitu:

1. Ruang baca yang nyaman
2. On-Line Public Access Catalogue (OPAC)
3. Ruang Baca dan Mainan Edukasi Anak
4. Free Wifi
5. Telivisi
6. Mesin Fotocopy
7. Komputer dan Internet.[[74]](#footnote-74)
8. Tata Tertib Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII

Jam Operasional Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia

Senin – Jumat / Jam 07.30 – 16.00

1. Tata tertib pengunjung.
2. Sopan dan tertib
3. Jaga keutuhan, kerapian, dan kebersihan, koleksi
4. Pengunjung tidak diperkenankan mengembalikan sendiri ke rak buku cukup letakkan kembali di meja yang telah disediakan.
5. komputer : Penelususran tidak di perkenankan untuk kepentingan yang lain.
6. Tata tertib peminjaman koleksi
7. Peminjaman hanya berlaku bagi anggota perpustakaan Bank Indonesia:
8. Pegawai c. Pensiunan.
9. Calon pegawai d. Konsultan atau honorer Bank Indonesia
10. Batasan peminjaman maksimal 3 eksemplar selama 14 hari. Perpanjangan maksimal 2 kali
11. Untuk keperluan penyelesaian tugas satuan kerja (satker) anggota dapat menambah pinjaman dengan mengajukan sebagai “peminjam khusus” maksimal 5 eksemplar”.
12. Buku harus di kembalikan sesuai tanggal jatuh tempo keterlambatan akan diinformasikan melalui surat pemberitahuan kepada peminjam.
13. Status keanggotaan peminjam akan diblokir jika terlambat mengembalikan koleksi lebih dari 42 hari sejak tanggal peminjaman
14. Bila koleksi rusak atau hilang, peminjam harus membuat surat pernyataan dan mengganti dengan koleksi yang sama atau sejenis.[[75]](#footnote-75)
15. Layanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII

Salah satu kegiatan penting Perpustakaan, memberikan pelayanan kepada pemustaka. Penerapan satu sistem layanan di Perpustakaan dimaksudkan agar proses pemberian jasa layanan di Perpustakaan dapat berlangsung tertib, teratur dan cepat tanpa ada hambatan. Sistem layanan Perpustakaan merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri atas beberapa subbagian saling berhubungan satu sama lain yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna.

Perpustakaan memberikan layanan kepada pemustaka dari lingkungan Bank Indonesia, dan secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka dari luar lingkungan Bank Indonesia.

Jenis pelayanan perpustakaan Bank Indonesia mencakup:

1. Pelayanan sirkulasi dan pemesanan koleksi perpustakaan untuk anggota perpustakaan;

Sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakan oleh anggota perpustakaan, termasuk pula layanan perpanjangan dan pemesanan peminjaman buku. Pemesanan peminjaman buku (booking) oleh anggota dapat dilakukan melalui aplikasi cyber library dengan ketentuan jika buku yang akan di pinjam tersebut dengan status “tersedia” maka secara otomatis sistem akan mengirim ke alamat email yang bersangkutan berupa surat pemberitahuan bahwa buku telah tersedia dengan jangka waktu pengambilan selama 2 hari. Bila dalam jangka waktu tersebut buku tidak diambil oleh anggota maka oleh sistem pada hari ke-3 buku tersebut telah menjadi pemesanan anggota berikutnya yang terdapat dalam daftar antrian peminjaman. Pemesanan untuk buku yang dalam status sedang “dipinjam” maka anggota tersebut akan masuk dalam daftar antrian peminjaman. Apabila peminjam telah melakukan pengembalian buku, maka secara otomatis sitem akan mengirimkan pesan ke alamat email yang bersangkutan berupa surat pemberitahuan bahwa buku telah tersedia dengan jangka waktu pengambilan 2 hari.

1. Penyediaan ruangan baca yang nyaman;
2. Penyedia Katalog Online melalui komputer yang tersedia untuk pemustaka;
3. Penyediaan Akses Koleksi perpustakaan elektronik yang dilanggan perpustakaan;
4. Pelayanan Referensi

Layanan referensi merupakan penyediaan koleksi rujukan (Referensi) seperti kamus, ensiklopedi, direktori, dan handbook. Namun koleksi referensi ini tidak dapat dipinjamkan, karena sebagai koleksi rujukan harus tetap berada ditempatnya sehingga apabila ada pemustaka yang membutuhkannya koleksi tersebut selalu tersedia

1. Penyediaan Scanner
2. Pelayanan Informasi

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus memiliki pustakawan yang dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mencari berbagai informasi di perpustakaan. Pemustaka juga harus siap menjawab pertanyaan yang mudah sampai dengan penelusuran yang agak rumit untuk mendapatkan informasi yang dicari pemustaka. Layanan informasi meliputi bantuan atau bimbingan langsung, intruksi penggunaan fasilitas perpustakaan, silang layan (peminjaman antar perpustakaan), jasa penyebaran informasi terpilih atau berjejaring.

Untuk dapat memberikan layanan informasi yang baik dan berkualitas sebagai ukuran keberhasilan dalam melayani pemustaka, maka perpustakaan perlu menyediakan berbagai sumber informasi yang cukup memadai dan fasilitas informasi yang mudah diakses. Saat ini perpustakaan dapat memanfaatkan akses data terpasang (online) dan internet untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Beberapa syarat utama yang harus dimiliki pustakawan antara lain:

1. Sikap ramah dan sabar, ketelitian, serta sikap membantu.
2. Pengetahuan yang luas terutama terkait dengan tugas Bank Indonesia.
3. Pengetahuan secara umum tentang isi koleksi perpustakaan dan mempunyai semangat belajar untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuannya.
4. Keterampilan menggunakan komputer untuk melakukan penelusuran baik melalui intranet maupun internet.
5. Pelayanan Fotocopy (dengan jumlah terbatas)

Penyediaan fasilitas fotocopy merupakan salah satu layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Tata aturan untuk perpustakaan yang memberikan layanan fotocopy kepada pengunjung eksternal adalah penggunaan mesin fotocopy diharapkan dilakukan sendiri oleh pemustaka dengan diberikan bimbingan bagaimana cara penggunaanya. Jumlah halaman yang difotocopy sebaiknya dibatasi, paling banyak antara 10-20 lembar dan bahan atau data yang akan difotocopy adalah data atau informasi yang penting saja. Untuk keperluan fotocopy untuk kunjungan berikutnya, yang bersangkutan diminta untuk membawa sendiri kertas fotocopynya (namun jumlahnya juga dibatasi).

1. Pelayanan Promosi.

Promosi merupakan kegiatan untuk memperkenalkan perpustakaan kepada pihak internal dan eksternal Bank Indonesia. Kegiatan promosi bertujuan untuk meningkatkan kunjungan pemustaka dan membudayakan gemar membaca serta membina dan mengembangkan kepercayaan pengguna kepada perpustakaan, agar mereka bukan saja mengenal perpustakaan dengan baik tetapi juga diharapkan dapat memanfaatkan secara optimal dan bahkan membutuhkanya.

Perpustakaan Bank Indonesia meskipun sudah memiliki pengguna yaitu pegawai, namun belum tentu mereka mengetahui dengan baik layanan perpustakaan dan memanfaatkanya. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh pegawai maka dapat mengadakan survey khusus, serta melakukan kegiatan promosi perpustakaan.

1. Promosi Internal

Promosi ini dilakukan dengan cara:

1. Menginformasikan berupa pengumuman melalui email mengenai akses website perpustakaan (<http://library>) kepada pegawai di satuan kerjanya.
2. Memajang koleksi terbaru (buku, terbitan berkala, dan majalah) di rak display.
3. Pencetakan informasi tentang perpustakaan yang dapat dikemas berupa : brosur, *leaflet*, poster, *standing* *banner*, atau buku katalog berisi daftar koleksi perpustakaan.
4. Pengadaan barang-barang promosi perpustakaan berupa souvenir atau cinderamata, seperti pembatas buku, pulpen, mug, jam kerja, dan bentuk lainya untuk kegiatan perpustakaan.
5. Pendekatan proaktif kepada pemustaka anggota, dengan melakukan kegiatan seperti informasi koleksi terbaru melalui email, bedah buku, penulisan resensi, buku, lomba seminar/ workshop, terkait perpustakaan, pelatihan penggunaan layanan/fasilitas perpustakaan (user library training), pemilihan pegawai teraktif yang memanfaatkan layanan perpustakaan, dan pameran/bazar buku yang bekerjasama dengan penerbit atau toko buku setempat.
6. Promosi Eksternal

Perpustakaan Bank Indonesia juga dapat dimanfaatkan dan menjadi salah satu rujukan sumber informasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan promosi perlu dilakukan kepada eksternal, terutama kalangan akademis, perguruan tinggi, dan lembaga perbankan untuk memanfaatkan layanan dan fasilitas Perpustakaan Bank Indonesia.

Bentuk promosi yang dapat dilakukan kepada pihak eksternal antara lain:

1. Pembuatan/pencetakan informasi tentang perpustakaan Bank Indonesia berupa brosur, leaflet, poster, standing banner, atau buku katalog berisi daftar koleksi perpustakaan yang dapat dibagikan kepada universitas atau perguruan tinggi setempat.
2. Berpartisipasi pada pameran yang di adakan oleh Perpustakaan Nasional atau Perpustakaan Provinsi/Daerah atau instansi setempat.
3. Menjajaki kemungkinan kerjasama dengan Perpustakaan Universitas atau Perguruan Tinggi, serta lembaga atau instansi setempat, berupa inter *library loan* atau silang layan.
4. Mengundang peserta dari Perguruan Tinggi yang terlibat kerjasama dengan Bank Indonesia untuk menghadiri bedah buku atau seminar yang diadakan oleh Bank Indonesia.[[76]](#footnote-76)

Dengan adanya upaya promosi kepada eksternal tersebut, maka diharapkan pula perpustakaan Bank Indonesia menjadi salah satu rujukan sumber informasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat, sehingga perpustakaan juga dapat berperan sebagai sosial rensposibility yang merupakan salah satu Misi/Visi Bank Indonesia dalam hal pendididkan kepada masyarakat. Bahkan rencana kedepanya diharapkan Perpustakaan Bank Indonesia dapat dijadikan sebagai salah satu perpustakaan rujukan untuk koleksi dengan subjek mengenai moneter, perbankkan, dan sistem pembayaran.

Jenis pelayanan di atas dapat berubah sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Untuk jam pelayanan perpustakaan adalah sesuai dengan waktu kerja Bank Indonesia. Dalam hal ini diperlukan, pimpinan satuan kerja yang mengelola perpustakaan berwenang untuk menentukan jam pelayanan perpustakaan yang disesuaikan kondisi dan kebutuhan masing-masing perpustakaan.

Koleksi perpustakaan yang dapat dipinjamkan terdiri atas:

1. Buku-buku di luar kelompok referensi (kamus, handbook, ensiklopedia, direktori, lembaran Negara, skripsi/tesis/disertasi, periodical, dan buku kuno);
2. Makalah/paper
3. CD tertentu.

Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam koleksi perpustakaan paling banyak 3 (tiga) eksemplar untuk setiap kali peminjaman. Untuk keperluan penyelesaian tugas atau riset, setiap anggota perpustakaan dapat mengajukan permohonan penambahan jumlah pinjaman sehingga jumlah pinjaman paling banyak 5 eksemplar. Permohonan diajukan dengan mengisi formulir permohonan penambahan jumlah peminjaman. Jangka waktu peminjaman adalah 14 hari dan dapat diperpanjang bila tidak ada pemesanan dari anggota lain. Perpanjangan pinjaman diperkenankan paling banyak 2 kali. Masing-masing untuk jangka waktu 2 minggu. Jika peminjam tidak mengembalikan koleksi perpustakaan yang dipinjam pada batas waktu yang telah ditentukan perpustakaan akan mengirimkan surat pemberitahuan melalui email, surat , telephone dan atau media lain peminjam tersebut tidak dapat meminjam koleksi lainya dan secara otomatis keanggotaan yang bersangkutan akan terblokir oleh sistem cyber library.

Peminjaman yang tidak dapat mengembalikan koleksi perpustakaan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan karena koleksi perpustakaan dimaksud hilang atau rusak harus diganti dengan bahan pustaka terbaru dengan judul yang sama. Namun jika koleksi tersebut sudah tidak ditertibkan lagi, maka peminjam harus mengganti dengan bahan pustaka lain dengan subjek sejenis. Penggantian dengan bahan pustaka yang berbeda tersebut harus memperoleh persetujuan pejabat setingkat manajer yang membawahi perpustakaan dan peminjam wajib mengisi formulir penggantian Bahan Pustaka yang hilang atau rusak.

Pelayanan perpustakaan mencakup sistem pelayanan yang ditetapkan, jenis layanan yang diberikan, dan penyediaan ruangan perpustakaan perpustakaan berikut fasilitas yang tersedia untuk pemustaka. Perpustakaan Bank Indonesia menerapkan sistem layanan terbuka *(open accsess),* yaitu bahwa pemustaka dapat masuk ke ruangan penyimpanan koleksi untuk mencari dan menemukan sendiri buku yang di perlukan di rak. Namun, pemustaka tidak diperbolehkan untuk mengembalikan sendiri buku yang telah di baca ke rak penyimpanan. Untuk itu perlu disediakan suatu tempat (meja khusus) untuk meletakan buku setelah dibaca.[[77]](#footnote-77)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Analisis data dalam penelitian ini adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil observasi dan wawancara. Dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, melakukan sintesa, memilih yang penting dan membuat kesimpulan tentang “**Efektivitas Perpustakaan Khusus Dalam Memberikan Layanan Informasi Bagi Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII”** analisis data dilakukan pada 16 Oktober sampai 14 Desember tahun 2014 di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII dengan informan penelitian bapak Sudarta sebagai ketua unit komunikasi dan pemberdayaan komunitas, saudari novi susilawati sebagai pustakawan dan 5 pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap ketiga informan tersebut pada bulan oktober dan Desember. Berikut ini akan dipaparkan pembahasan mengenai data yang telah diolah penulis sehingga menghasilkan data yang dapat menjawab rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya.

1. Efektivitas Perpustakaan Khusus Dalam Memberikan Layanan Informasi Bagi Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII.

Sebelum penulis menguraikan hasil dari penelitian melalui observasi, wawancara dan pengukuran tingkat keefektifan perpustakaan dalam memberi layanan informasi kepada pegawai Bank Indonesia wilayah VII. Terlebih dahulu penulis menjelaskan riwayat singkat informan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bapak Sudarta, menjabat sebagai ketua unit komunikasi dan pemberdayaan komunitas di Bank Indonesia wilayah VII.
2. Saudari Novi Susilawati, menjabat sebagai pustakawan di perpustakaan Bank Indonesia wilayah VII
3. Abdul Aziz, menjabat sebagai pegawai di unit pengelolaan data dan administrasi SP.
4. Dhita Aditya Nugraha, sebagai pegawai unit SDM
5. Prawulan, sebagai pegawai unit koordinasi kebijakan
6. Widya Julianti, sebagai pegawai unit layanan nasabah, kliring, perizinan, dan pengawasan SP.

Para pegawai Bank Indonesia merupakan orang-orang yang memiliki kesibukan di bidang dan tugas masing-masing, keadaan inilah yang membuat adanya penyesuaian dalam pemberian layanan yang dibutuhkan. Kesibukan kerja yang terjadi terkadang menyebabkan pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII tidak mempunyai waktu untuk berkunjung ke perpustakaan. Kesibukan inilah yang terkadang menyulitkan para petugas perpustakaan dalam upaya menyelenggarakan layanan perpustakaan yang ideal kepada pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

Seperti yang diketahui bahwa perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII di kelompokan sebagai perpustakaan khusus, begitu juga dengan pemustakanya yang memperoleh perhatian dan layanan khusus dari pustakawan yang mana sebagian layanan ini tidak diselenggarakan di perpustakaan umum lainnya, layanan tersebut antara lain:

1. Layanan sirkulasi

Sebuah perpustakaan apapun jenisnya biasanya menyelenggarakan layanan sirkulasi,yang meliputi pendaftaran keanggotaan, pemesanan, peminjaman, perpanjangan masa peminjaman dan pengembalian. idealnya layanan sirkulasi juga diselengarakan pada perpustakaan khusus kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII kepada pemustakanya, hanya saja yang membedakan perpustakaan khusus kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dan perpustakaan jenis lainya adalah tidak semua pemustakanya dapat meminjam koleksi perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII yang di perbolehkan meminjam koleksi hanyalah para pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dan X perguruan tinggi yang telah bekerjasama dengan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII. Di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII layanan ini belum terlaksana dengan baik karena jarangnya kunjungan dari para pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII

Menurut Novi Susilawati sebagai pustakawan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII mengatakan“ para pegawai sangat jarang datang keperpustakaan jika datang biasanya di jam istirahat dan hanya sebentar saja layanan sirkulasi jarang terjadi di perpustakaan ini”[[78]](#footnote-78)

Pernyataan di atas dibenarkan oleh saudari Widya Julyanti pegawai di bidang divisi asesmen ekonomi dan keuangan ia berkata “ memang jarang ada pegawai yang mendatangi perpustakaan karena kesibukan dari masing-masing tugas perdivisi dan bidang”[[79]](#footnote-79)

Dari dua pernyataan di atas dapat penulis analisis bahwa layanan sirkulasi di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII belum dilaksanakan secara maksimal, setidaknya perpustakaan ini harus memiliki layanan sirkulasi yang baik, kendala yang ditemui antara lain karena kurangnya SDM pustakawan yang fokus dalam mengelola dan menyelenggarakan layanan perpustakaan bagi pegawai di kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

1. Layanan informasi

Era teknologi informasi seperti sekarang ini memungkinkan semua orang untuk memperoleh akses informasi dengan cepat dan mudah. Sarana untuk mengakses informasi tersebut pun sudah semakin berkembang. Tidak hanya dari buku maupun media cetak lainya, tapi bahan bacaan dalam bentuk media elektronik pun sudah menjadi kebutuhan yang tak terpisahkan. Hal ini disadari oleh perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sebagai salah satu penyedia layanan kepustakaan dengan memberikan koleksi buku yang lengkap serta akses informasi lainya dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang sekarang ini.

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus memiliki pustakawan yang dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mencari berbagai informasi di perpustakaan. Pustakawan juga harus siap menjawab pertanyaan yang mudah sampai dengan penelusuran yang agak rumit untuk mendapatkan informasi yang dicari pemustaka. Layanan informasi meliputi bantuan atau bimbingan langsung, instruksi penggunaan fasilitas perpustakaan, silang layan (peminjaman antar perpustakaan), jasa penyebaran informasi terpilih atau berjejaring.

Menurut Novi Susilawanti selaku pustakawan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII menyatakan “ layanan informasi yang kami berikan kepada pegawai berdampingan dengan layanan promosi, kami selalu menginformasikan kepada pegawai melalui email tentang informasi buku-buku baru, mengundang mereka dalam bedah buku, penulisan resensi, seminar workshop, pelatihan penggunaan layanan atau fasilitas perpustakaan (user library training), adanya fasilitas wifi atau jaringan internet yang dapat diakses oleh seluruh pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.[[80]](#footnote-80)

Hal ini menunjukan bahwa, sesungguhnya pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII mampu memperoleh informasi dengan mudah, tanpa harus berkunjung ke perpustakaan, tapi bukan berarti mereka tidak mau mengunjungi perpustakaan, karena waktu yang singkat dan tersita oleh rutinitas pekerjaan yang menjadi penghambat pegawai untuk berkunjung keperpustakaan.

1. Bimbingan Layanan fotocopy

Penyediaan layanan fotocopy merupakan salah satu layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Novi Susilawanti, pustakawan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII menyatakan “Tata aturan untuk perpustakaan yang memberikan layanan fotocopy kepada pengunjung eksternal adalah penggunaan mesin fotocopy diharapkan dilakukan sendiri oleh pemustaka dengan diberikan bimbingan bagaimana cara penggunaanya. Jumlah halaman yang di fotocopy dibatasi, paling banyak 5 lembar dan bahan atau data yang akan difotocopy adalah bahan atau data yang penting saja. Untuk keperluan fotocopy untuk kunjungan berikutnya yang bersangkutan diminta untuk membawa sendiri kertas fotocopynya (dengan jumlahnya juga dibatasi)”[[81]](#footnote-81)

1. Layanan perpustakaan keliling untuk pemustaka internal (pegawai)

Perpustakaan keliling merupakan layanan yang dikembangkan pada perpustakaan, yang disebut unit layanan perpustakaan keliling, maksudnya agar perpustakaan tersebut dapat memberikan layanan berkeliling, mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan, atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis. Perpustakaan keliling selain diselenggarakan oleh perpustakaan umum (pemerintah daerah, kabupaten/kota), secara khusus juga dapat diselenggarakan oleh lembaga-lembaga tertentu.[[82]](#footnote-82)

Perpustakaan keliling adalah kegiatan yang dilakukan untuk mempromosikan koleksi terbaru kepada semua pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

Menurut Pak Sudarta selaku ketua divisi menyatakan “ kegiatan ini dilakukan dengan cara membawa koleksi dengan menggunakan troli, kemudian berkeliling keseluruh ruangan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dan menawarkanya. Kegiatan ini bertujuan untuk menarik perhatian dan membantu user (pegawai) dalam kegiatan peminjaman koleksi perpustakaan, karena hampir seluruh pegawai tidak mempunyai waktu luang untuk berkunjung ke perpustakaan.[[83]](#footnote-83)

1. Layanan promosi

Promosi merupakan kegiatan untuk memperkenalkan perpustakaan kepada pihak internal dan eksternal Bank Indonesia. Kegiatan promosi bertujuan untuk meningkatkan kunjungan pemustaka dan membudayakan gemar membaca serta membina dan mengembangkan kepercayaan pengguna kepada perpustakaan, agar mereka bukan saja mengenal perpustakaan dengan baik tetapi juga diharapkan dapat memanfaatkan secara optimal dan bahkan membutuhkanya.

Perpustakaan Bank Indonesia meskipun sudah memiliki pengguna yaitu pegawai, namun belum tentu mereka mengetahui dengan baik layanan perpustakaan dan memanfaatkanya. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh pegawai maka dapat mengadakan survey khusus, serta melakukan kegiatan promosi perpustakaan.

Promosi internal (pegawai) meliputi beberapa poin yaitu :

1. Menginformasikan berupa pengumuman melalui email mengenai akses website perpustakaan (<http://library>) kepada pegawai di satuan kerjanya.
2. Memajang koleksi terbaru (buku, terbitan berkala, dan majalah) di rak display.
3. Pencetakan informasi tentang perpustakaan yang dapat dikemas berupa : brosur, *leaflet*, poster, *standing* *banner*, atau buku katalog berisi daftar koleksi perpustakaan.
4. Pengadaan barang-barang promosi perpustakaan berupa souvenir atau cinderamata, seperti pembatas buku, pulpen, mug, jam kerja, dan bentuk lainya untuk kegiatan perpustakaan.
5. Pendekatan proaktif kepada pemustaka anggota, dengan melakukan kegiatan seperti informasi koleksi terbaru melalui email, bedah buku, penulisan resensi, buku, lomba seminar/ workshop, terkait perpustakaan, pelatihan penggunaan layanan/fasilitas perpustakaan (user library training), pemilihan pegawai teraktif yang memanfaatkan layanan perpustakaan, dan pameran/bazar buku yang bekerjasama dengan penerbit atau toko buku setempat.

Perpustakaan Bank Indonesia juga dapat dimanfaatkan dan menjadi salah satu rujukan sumber informasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan promosi perlu dilakukan kepada eksternal, terutama kalangan akademis, perguruan tinggi, dan lembaga perbankan untuk memanfaatkan layanan dan fasilitas Perpustakaan Bank Indonesia

Sedangkan untuk promosi eksternal meliputi beberapa point :

1. Pembuatan/pencetakan informasi tentang perpustakaan Bank Indonesia berupa brosur, leaflet, poster, standing banner, atau buku katalog berisi daftar koleksi perpustakaan yang dapat dibagikan kepada universitas atau perguruan tinggi setempat.
2. Berpartisipasi pada pameran yang di adakan oleh Perpustakaan Nasional atau Perpustakaan Provinsi/Daerah atau instansi setempat.
3. Menjajaki kemungkinan kerjasama dengan Perpustakaan Universitas atau Perguruan Tinggi, serta lembaga atau instansi setempat, berupa inter *library loan* atau silang layan.
4. Mengundang peserta dari Perguruan Tinggi yang terlibat kerjasama dengan Bank Indonesia untuk menghadiri bedah buku atau seminar yang diadakan oleh Bank Indonesia.

Dari sekian layanan yang diselenggarakan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII ada komentar dari beberapa pegawai antara lain : dhita aditya nugraha berkata : “ setahu saya layanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah baik tapi saya sendiri kurang tahu persis bagaimana layanan perpustakaan khusus yang baik untuk pegawai Bank, karena saya belum pernah membandingkan perpustakaan khusus Bank disini dengan perpustakaan khusus untuk Bank lainya.[[84]](#footnote-84)

Pramawulan berpendapat :“ bahwa layanan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah baik karena setiap satu minggu sekali tepatnya pada hari jumat rutin mengedarkan koleksinya (perpustakaan keliling) ke setiap unit dan menginformasikan koleksi terbaru dari perpustakaan.[[85]](#footnote-85)

Abdul Aziz berpendapat:“ layanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah baik”.[[86]](#footnote-86)

Dari pendapat yang telah di utarakan oleh beberapa pegawai dan petugas perpustakaan menyatakan bahwa layanan yang diselenggarakan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah baik dan cukup memfasilitasi para pegawai selaku pemustaka untuk mendapatkan informasi.

Penulis sendiri berpendapat bahwa layanan yang diselenggarakan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah baik, akan tetapi layanan pada perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII belum dapat menerapkan layanan yang prima meskipun sudah melakukan layanan promosi dan didukung dengan fasilitas nyaman di perpustakaan, hal ini dikarenakan belum adanya minat dan motivasi bagi pegawai untuk mengunjungi perpustakaan

1. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan bagi pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII
2. Kurangnya kunjungan para pegawai

Novi Susilawanti selaku pustakawan mengatakan” kurangnya kunjungan dari para pegawai keperpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII disebabkan oleh kesibukan dari para pegawai di bidangnya masing dan juga peraturan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII tidak memperbolehkan pegawainya keluar ruangan dalam kondisi jam kerja dan kurang berminat mengunjungi perpustakaan.[[87]](#footnote-87)

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, didapati bahwa ternyata tidak hanya siswa sekolah saja yang memiliki rasa malas untuk berkunjung ke perpustakaan, hal yang sama juga penulis dapati pada pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, dari hasil wawancara dengan 5 pegawai diketahui ada 3 pegawai yang belum pernah meminjam koleksi dan berkunjung ke perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII. Kurangnya kesadaran para pegawai akan pentingnya ilmu pengetahuan dan informasi dalam dunia kerja menjadi salah satu kendala dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan bagi pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

1. SDM (sumber daya manusia) pustakawan.

Novi Susilawanti mengatakan :”yang jadi penghambat dalam memberikan layanan prima kepada pegawai di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dikarenakan kurangnya tenaga pustakawan. Untuk saat ini perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dikelola oleh seorang pustakawan dan pekerja honorer.[[88]](#footnote-88)

Memang seharusnya sebuah perpustakaan itu harus dikelola oleh petugas yang khusus dan fokus pada tugasnya di perpustakaan saja. Hal ini diharapkan agar kerja dan tugasnya dapat dilaksanakan dengan optimal dan maksimal, sehingga layanan prima pun berangsur-angsur akan dapat diselenggarakan kepada pemustaka, kepuasan pemustaka akan berdampak pada frekuensi kunjungan yang meningkat dari pemustakanya.

Dari hasil pengamatan ini penulis berpendapat bahwa : fasilitas penunjang yang memadai belum menjadi jaminan bila belum dikelola dengan baik. Dengan fasilitas yang sudah ada betapa bagusnya jika dimanfaatkan secara maksimal.

BAB V

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan data dari hasil analisis yang telah penulis kumpulkan, maka dapat penulis simpulkan bahwa efektivitas perpustakaan khusus dalam memberi layanan informasi bagi pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII:

Layanan perpustakaan yang diselenggarakan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah efektif bagi pegawai di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII yaitu layanan yang mempermudah akses para pegawai untuk memenuhi kebutuhan informasi terkini melalui sarana fasilitas yang ada.

Secara umum layanan yang diselenggarakan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah bisa dikatakan baik dan layanannya telah mencapai layanan yang efektif dikarenakan telah mengatasi kendala yang dihadapi yaitu kurangnya kunjungan para pegawai, kurangnya SDM (sumber daya manusia) pustakawan dengan solusi mengadakan perpustakaan keliling.

1. Saran-saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan, dirasa perlu kiranya penulis memberikan saran-saran bagi beberapa pihak agar menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan layanan bagi pegawai di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, agar efektivitas penerapan layanan yang prima dapat dirasakan oleh pemustaka kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII beberapa saran tersebut yaitu :

1. Kepada Bapak Kepala bidang devisi pengembangan.

Perlunya tambahan tenaga pustakawan yang fokus mengurus layanan perpustakaan dan pengelolaan, dengan harapan keberadaan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dapat menjadi sumber informasi bagi pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII dan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh semua pihak.

1. Kepada pustakawan.

Teruslah berusaha untuk meningkatkan minat dan promosi kepada pegawai salah satunya memaksimalkan keberadaan perpustakaan, pada waktu tertentu para pegawai bisa meluangkan jam kerjanya untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk mendekatkan dan membiasakan para pegawai untuk mencari informasi diperpustakaan.

1. Kepada pegawai

Hendaknya para pegawai memaksimalkan fasilitas yang ada di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII.

1. Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2007), hlm.12. [↑](#footnote-ref-1)
2. B. Setiawan , *Ensklopedi Nasional Indonesia*, (Jakarta : Delta Pamungkas, 2004) [↑](#footnote-ref-2)
3. Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (jakarta : perpustakaan nasional RI, 2007), hlm. 7 [↑](#footnote-ref-3)
4. Sutarno Ns, *Manajemen Perpustakaan* *: suatu pendekatan praktis, (*Jakarta : Sagung Seto, 2006) Hlm. 119 [↑](#footnote-ref-4)
5. Perpustakaan Nasional, *Standar Perpustakaan Khusus* (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI 2002), hlm 17 [↑](#footnote-ref-5)
6. Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Dan Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Hlm. 80 [↑](#footnote-ref-6)
7. Wiji suwarno, piskologi perpustakaan, hlm 80 [↑](#footnote-ref-7)
8. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher ltd, 1997), hlm. 141 [↑](#footnote-ref-8)
9. Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman* (Jakarta : Depdiknas RI, 2004), Hlm. 7 [↑](#footnote-ref-9)
10. Budi Yanti,” Perpustakaan Sebagai Sumber Informasi,” *skripsi* (S1 Jurusan Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara,2010), hlm. 7 [↑](#footnote-ref-10)
11. Atiek Nurindriani, “Jenis-Jenis Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Perpustakaan,” Artikel Diakses Pada 27 November 2013 pada httppdii,lipi.go.idbacaindeks.phpbacaarticelview7775 [↑](#footnote-ref-11)
12. Kholidawaty, “Efektivitas Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan,” *Skripsi* (Palembang : Fakultas Adab dan Humaniora, IAIN Raden Fatah palembang, 2013), hlm xv. [↑](#footnote-ref-12)
13. Sondang P. Siagan, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta : Bumi Aksara, 2007) hlm.5 [↑](#footnote-ref-13)
14. Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan Dan Efektifitas Kelompok* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 127-30 [↑](#footnote-ref-14)
15. Sutarno Ns, *Manajemen Perpustakaan* *: Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta : Sagung Seto, 2006), hlm. 38 [↑](#footnote-ref-15)
16. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher ltd, 1997), hlm. 141 [↑](#footnote-ref-16)
17. Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman* (Jakarta : Depdiknas RI, 2004), Hlm. 7 [↑](#footnote-ref-17)
18. Achmad Rofai, “Analisis factor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi pada badan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat jawa tengah,” *(tesis S2 program pasca sarjana, universitas diponegoro semarang,2006)*, hal 16. Diakses pada 08 september 2014 dari <http://eprints.undip.ac.id/16102/1/achmad> rofai.pdf [↑](#footnote-ref-18)
19. Putu Laxman Pendit, Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi Dan Metodologi (Jakarta : Kumandang, 2003) Hlm 264 [↑](#footnote-ref-19)
20. Murhayati, “Sikap Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan SMA Negeri 3 Palembang” *skripsi*, (Palembang : fakultas Adab dan Humaniora, IAIN Raden Fatah Palembang,2013), Hlm. 7. [↑](#footnote-ref-20)
21. Murhayati, “Sikap Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan SMA Negeri 3 Palembang” *,* Hlm. 7. [↑](#footnote-ref-21)
22. Lexy. J. Moleong, *“ Metode Penelitian Kualitatif* “, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2007), Hlm 132. [↑](#footnote-ref-22)
23. Murhayati, “Sikap Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan SMA Negeri 3 Palembang” *,* Hlm. 7. [↑](#footnote-ref-23)
24. Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), Hlm.310 [↑](#footnote-ref-24)
25. Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Hlm. 188 [↑](#footnote-ref-25)
26. Enjah Takari, *Penelitian Tindakan Kelas* (Bandung: Genesindo, 2010), Hlm. 39 [↑](#footnote-ref-26)
27. Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D,* Hlm. 329 [↑](#footnote-ref-27)
28. Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan* Praktik (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hlm 26 [↑](#footnote-ref-28)
29. Pius A Purtanto Dan M Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya, arlaka, 1994) hlm 128 [↑](#footnote-ref-29)
30. Aswarni Sujud, Matra Fungsional administrasi pendidikan (Yogyakarta: purbasari.1989) hlm 154 [↑](#footnote-ref-30)
31. Admin, “*Efektivitas Kerja : Definisi,Factor Yang Mempengaruhi Dan Alat Tolak Ukur Efektivitas Kerja*” Artikel Diakses 8 September 2014 Dari Http://Jurnal-Sdm.Blogspot.Com/2010/01/Efektivita-Kerja-Definisi-Faktor-Yang-Html [↑](#footnote-ref-31)
32. Karmidi Martoatmojo,*”Manajemen Perpustakaan Khusus*”,(Jakarta: Universitas Terbuka. 1999), Hlm 1-5 [↑](#footnote-ref-32)
33. Save, M, Dagun,” *Perpustakaan Khusus : Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*”.(Jakarta:Lembaga Pengkajian Nusantara,1999), Hlm 840 [↑](#footnote-ref-33)
34. Badan Standarisasi Nasional “*Standar Perpustakaan Khusus Dan Standar Nasional Indonesia*” <https://ula3.files.wodpress.com/.../stndarisasi-perpustakaan-khusus.ppt> diakses pada tanggal 21 april 2015 jam 00.12 [↑](#footnote-ref-34)
35. Badan Standarisasi Nasional “*Standar Perpustakaan Khusus Dan Standar Nasional Indonesia*” <https://ula3.files.wodpress.com/.../stndarisasi-perpustakaan-khusus.ppt> diakses pada tanggal 21 april 2015 jam 00.12 [↑](#footnote-ref-35)
36. Sutarno NS*,” Perpustakaan Dan Masyarakat”*, (Jakarta: yayasan obor Indonesia,2003), hlm, 39 [↑](#footnote-ref-36)
37. Arif Budiwijaya, *“Pembinaan Koleksi Perpustakaan:Dalam Lokakarya Pembinaan Perpustakaan Khusus Kependudukan”,* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada,1979), Hlm 1 [↑](#footnote-ref-37)
38. Sulistyo- Basuki, *“Pengantar Ilmu Perpustakaan”,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1993), Hlm 49-50 [↑](#footnote-ref-38)
39. Karmidi Martoatmojo, “*Pelestarian Bahan Pustaka*”, (Jakarta: Universitas Terbuka,1999), Hlm 1 [↑](#footnote-ref-39)
40. Yuyu Yulia, “*Pengadaan Bahan Pustaka* “,(Jakarta : Universitas Terbuka, 1993), Hlm 3 [↑](#footnote-ref-40)
41. M, Yusuf Pawit, “ *Pedoman Mencari Sumber Informasi*”(Bandung : Remaja Rosdakarya, 1988), Hlm 11 [↑](#footnote-ref-41)
42. Rahmat Nata Djumena, “ *Pedoman Umum Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tingg”,*(Jakarta : Perpustakaan Nasional, 2000), Hlm 5 [↑](#footnote-ref-42)
43. Sutarno Ns, *“ Tanggung Jawab Perpustakaan : Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi”* (Jakarta : Panta Rei, 2005), Hlm 100-101 [↑](#footnote-ref-43)
44. Karmidi Martoatmojo,”*Buku Materi Pokok Perpustakaan Khusus”*, (Jakarta : Universitas Terbuka,1999), Hlm 6 [↑](#footnote-ref-44)
45. Surachman Arif*,” Pengelolaan Perpustakaan Khusus”* [Http://Arifs.Staff.Ugm.Ac.Id](http://arifs.staff.ugm.ac.id) Diakses Pada Tanggal 10 September 2014 Jam 00.00 [↑](#footnote-ref-45)
46. Karmidi Martoatmojo *“Buku Materi Pokok Manajemen Perpustakaan Khusus*”,(Jakarta:Universitas Terbuka,1999), Hlm 17-18 [↑](#footnote-ref-46)
47. Kamus besar bahasa Indonesia,”pengertian layanan perpustakaan”, artikel ini di akses pada 14 september 2014 <http://kbbi.web.id/layanan> perpustakaan. [↑](#footnote-ref-47)
48. Herlina, *“Ilmu Perpustakaan Dan Informasi”*, (Palembang :IAIN Raden Fatah Press,2006) Hlm 114 [↑](#footnote-ref-48)
49. Herlina*, “Ilmu Perpustakaan Dan Informasi”,* (Palembang :IAIN Raden Fatah Press,2006) Hlm 116 [↑](#footnote-ref-49)
50. Herlina,” *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*”, (Palembang :IAIN Raden Fatah Press,2006) Hlm 125 [↑](#footnote-ref-50)
51. Haidar Dan Asmawati Mile,” *Kualitas Pelayanan* : Suatu Tantangan Di Era Globalisasi Informasi”, Jupiter. Vol 2 No. 1 (Agustus, 2004) Hlm 35 [↑](#footnote-ref-51)
52. W.Sudrajad Ari N, *“ Pustakawan Public Reletion”*, Persada, Vol 2 No 1 (Desember,2003) Hlm 7 [↑](#footnote-ref-52)
53. Haidar Dan Asmawati Mile,” *Kualitas Pelayanan : Suatu Tantangan Di Era Globalisasi Informasi”*, Jupiter Vol 2 No 1 (Agustus 2004), Hlm 39 [↑](#footnote-ref-53)
54. Ag.Marsudi,” *Pelayanan Koleksi* (Jakarta : Para Madinah,1992) Hlm 10 [↑](#footnote-ref-54)
55. Ari Sudarajat,” *Pelayanan Umum* (Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI ) Hlm 110 [↑](#footnote-ref-55)
56. Atiek Nurindriani, “Jenis-Jenis Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Perpustakaan,” artikel diakses pada 27 november 2013 pada httppdii,lipi.go.idbacaindeks.phpbacaarticelview7775 [↑](#footnote-ref-56)
57. Badan Standarisasi Nasional “*Standar Perpustakaan Khusus Dan Standar Nasional Indonesia*” <https://ula3.files.wodpress.com/.../stndarisasi-perpustakaan-khusus.ppt> diakses pada tanggal 21 april 2015 jam 00.12 [↑](#footnote-ref-57)
58. Bopp, Richard E, and Smith, Linda C (end), “*Reference And Information Services*” (Englewood Colorado : libraries unlimited,1991) hlm. 26-28 [↑](#footnote-ref-58)
59. Perpustakaan Nasional, *“Undang-Undang Republic Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan”,* (Jakarta :Perpustakaan Nasional RI, 2007) [↑](#footnote-ref-59)
60. Sulistyo-basuki, *pengantar ilmu perpustakaaan*, hlm 159 [↑](#footnote-ref-60)
61. Soetminah*, “Perpustakaan Kepustakawanan Pustakawan”,* (Yogyakarta: Kanisisus, 1992),Hlm, 161 [↑](#footnote-ref-61)
62. Mulyadi ,*“Profesi Pustakawan”,* (Palembang:Rafah Press,2011), Hlm 31 [↑](#footnote-ref-62)
63. Lasa, *“kamus kepustakawanan Indonesia”.* Hlm 122 [↑](#footnote-ref-63)
64. Sulistyo Basuki, “ *Pengentar Ilmu Perpustakaan*, hlm 36 [↑](#footnote-ref-64)
65. Ranchman Hermawan dan Zulfikar Zen*, “Etika Kepustakawanan*” (Jakarta : sagung seto) hlm 57-59 [↑](#footnote-ref-65)
66. Sri Endang Yektiningsih, “ Peranan Pustakawan Dalam Mewujudkan Kinerja Perpustakaan Diperpustakaan Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan Seni Dan Budaya Yogyakarta”,(*skripsi S1 fakultas adab uin sunan kalijaga*), Hlm 20-21 [↑](#footnote-ref-66)
67. Lasa,Hs “ *Kamus Kepustakawanan Indonesia*”(Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009) Hlm 159-160 [↑](#footnote-ref-67)
68. Guritno, Bambang Dan Waridin, *“Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja”.* (Jakarta : JRBI, 2005) Hlm 63-73 [↑](#footnote-ref-68)
69. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 9 [↑](#footnote-ref-69)
70. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 1 [↑](#footnote-ref-70)
71. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 10 [↑](#footnote-ref-71)
72. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 10 [↑](#footnote-ref-72)
73. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 12-13 [↑](#footnote-ref-73)
74. Brosur Perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII [↑](#footnote-ref-74)
75. Brosur Perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII [↑](#footnote-ref-75)
76. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 31 [↑](#footnote-ref-76)
77. Ardillah Agnis,Maya Fadillah “ Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia” *(Laporan PPL Fakultas Adab Dan Humaniora, IAIN Raden Fatah : 2012)* Hlm 27-33 [↑](#footnote-ref-77)
78. Novi Susilawanti, pustakawan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 16 oktober 2014 [↑](#footnote-ref-78)
79. Widya Julianty, pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 20 oktober 2014 [↑](#footnote-ref-79)
80. Novi Susilawanti, pustakawan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 16 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-80)
81. Novi Susilawanti, pustakawan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 16 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-81)
82. Sutarno Ns, *Manajemen Perpustakaan* *: suatu pendekatan praktis, (*Jakarta : Sagung Seto, 2006 )Hlm 38 [↑](#footnote-ref-82)
83. Sudarta, ketua divisi pengelola perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 16 oktober 2014 [↑](#footnote-ref-83)
84. Dhita Aditya Nugraha, pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 18 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-84)
85. Prawulan, pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 20 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-85)
86. Abdul Aziz, pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 17 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-86)
87. Novi Susilawanti, pustakawan kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 16 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-87)
88. Novi Susilawanti, Pustakawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia wilayah VII, wawancara 16 oktober 2014

 [↑](#footnote-ref-88)