

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN KANTOR PERWAKILAN
BANK INDONESIA PROVINSI ACEH BERDASARKAN PERATURAN
KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017**

SKRIPSI

Oleh

NAUFAL AKIRA

NIM. 160503082

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2022 M/1442 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu beban Studi
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

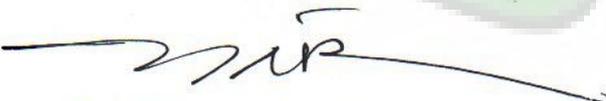
Diajukan Oleh:

NAUFAL AKIRA
NIM. 160503082
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

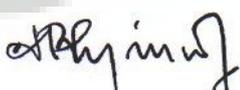
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Muhammad Nasir. M.Hum

NIP. 196601131994021002


Nurhayati Ali Hasan. M.LIS

NIP. 197307281999032002

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal

**Jum'at 07 Januari 2022
04 Jumadil Akhir 1443 H**

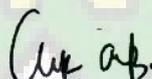
Darussalam – Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua

Sekretaris


**Dr. Muhammad Nasir, M.Hum
NIP. 196601131994021002**


**Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017**

Penguji I

Penguji II


**Nurrahmi S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 197902222003122001**


**Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP. 196002052000031001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry**



**Dr. Fauzi Ismail, M. Si
(NIP. 196805111994021001)**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Akira
NIM : 160503082
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul : Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia
Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini, dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 17 Desember 2021

Yang menyatakan,



Naufal Akira

NIM. 160503082

KATA PENGANTAR



Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam penulis persembahkan keharibaan pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti yang dirasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, skripsi ini telah diselesaikan untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana pada Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tercapai tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya. Ketua Prodi Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS dan penasehat akademik penulis Bapak Mukhtaruddin, M.LIS., beserta staff, karyawan dan dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah mendidik penulis selama ini. Bapak Dr. Muhammad Nasir. M.Hum, selaku pembimbing I dan Ibu Nurhayati

Ali Hasan. M.LIS selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi, waktu dan ilmu dalam menyelesaikan karya tulis ini..

ucapan terima kasih yang sangat istimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Taharuddin dan Ibunda Hidayah atas segala kasih sayang serta do'a yang tak pernah henti dalam setiap langkah penulis, kepada adik-adik tercinta Shaufia Alva, Rafif Mufty, Faris Sirhan.yang selalu sabar dan membantu penulis disetiap waktu, selalu memberi support, dan keluarga lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan, karena do'a dan bantuan merekalah penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Kepala Perpustakaan Kantor Bank Indonesia Provinsi Aceh, Bapak Rizki Firdaus dan Pustakawan yaitu Kak Bella Elpira yang telah bersedia memberikan keterangan, Informasi dan data untuk keperluan penulisan skripsi ini.

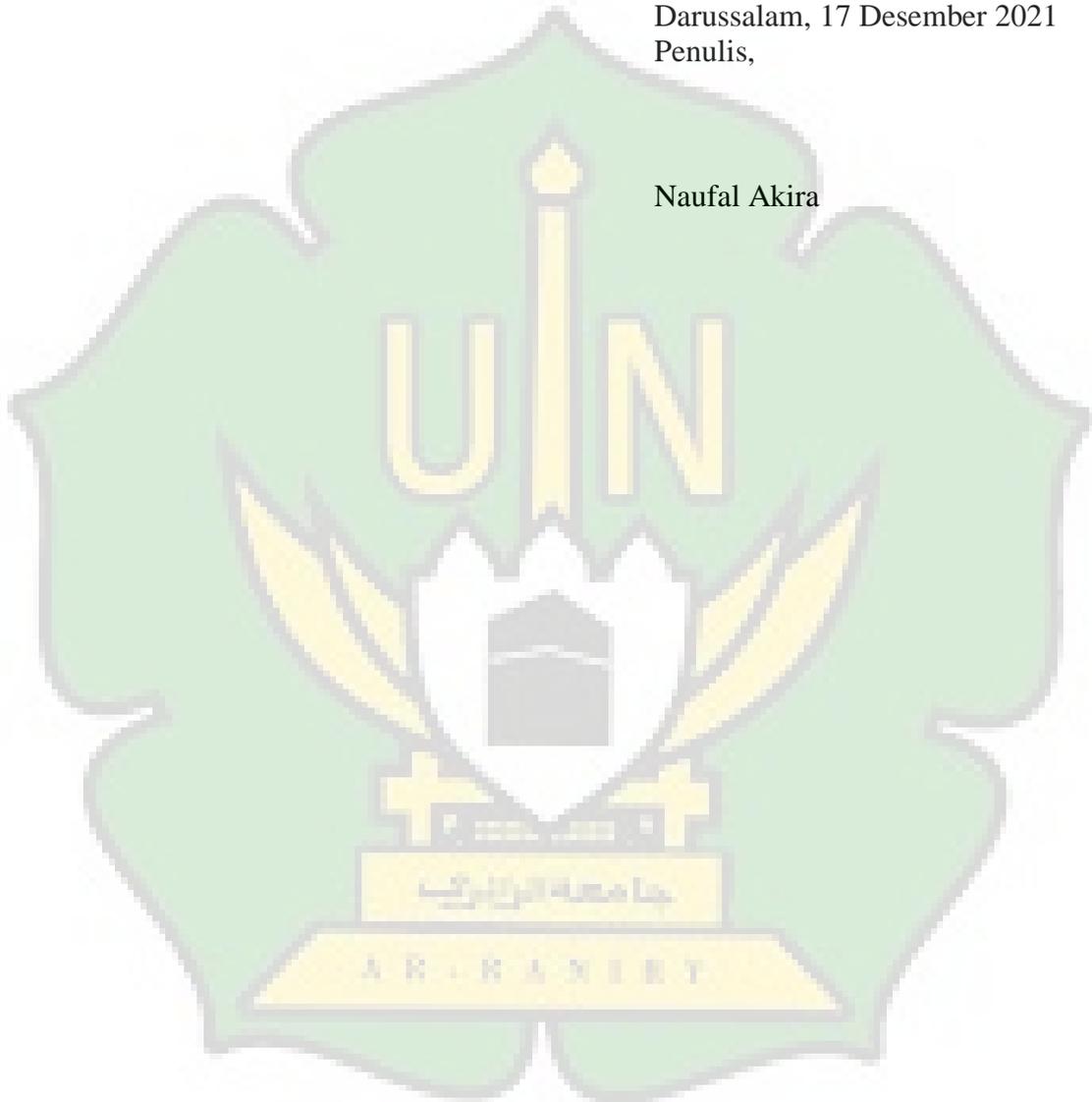
Terakhir, penulis sampaikan ribuan terima kasih kepada sahabatpenulis Rizkana Wahyuni, Syawalin santoso, juliwan yang telah menjadi keluarga seperantauan penulis dan seluruh teman seperjuangan angkatan 2016 yang telah memberikan semangat, motivasi dan mewarnai hari-hari penulis selama ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, bukan tidak mustahil dapat ditemukan kekurangan dan kekhilafan, namun peneliti sudah berusaha dengan segala kemampuan yang ada.Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang dapat dijadikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kalam kepada Allah SWT. Jumlah semuanya dikembalikan dengan harapan semoga yang telah dilakukan bermanfaat serta mendapat Ridho dan Magfirah dari-Nya. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Darussalam, 17 Desember 2021
Penulis,

Naufal Akira



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
ABSTRAK	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
A. Kajian pustaka	12
B. Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus.....	14
1. Pengertian Standar Pelayanan Khusus	14
2. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan Khusus.....	18
C. Standar Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Objek dan Subjek Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Teknik Analisis Data	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh.	38
2. Fasilitas dan Koleksi.....	39
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	40
1. Pelayann yang Diberikan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh	40
2. Kesesuaian Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 20017.....	46

BAB V : KESIMPULAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55
LAMPIRAN.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Lampiran 2 Surat Izin Melakukan penelitian ilmiah dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan penelitian dari Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh
- Lampiran 4 Struktur Bidang pengelolaan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup Penulis
- Lampiran 6 Dokumentasi penelitian di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017”, dan bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan yang diberikan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dan kesesuaian pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dengan Standar Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian lapangan. Informan penelitian terdiri dari kepala perpustakaan, 1 orang pustakawan dan 7 orang pemustaka. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang terdapat di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh, yaitu layanan secara langsung dengan pemustaka, layanan teknis, layanan sirkulasi, layanan referensi, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, layanan kerjasama dan layanan promosi. Dengan demikian layanan yang diberikan pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh sudah sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus.

Kata Kunci: *Standar Pelayanan, Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 menyebutkan bahwa perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.¹ Pasal 1 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 ini juga menyebutkan bahwa perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.²

Sulistyo Basuki mengatakan bahwa perpustakaan khusus merupakan perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penulisan, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta.³ Keberadaan perpustakaan khusus di lingkungan masyarakat, tentu harus memberikan pelayanan yang baik dan maksimal. Pelayanan perpustakaan khusus dapat berjalan baik tentu

¹ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, diakses pada 21 Februari 2021 melalui http://library.usu.ac.id/bfd_download/uu-no-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/

² Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, diakses pada 21 Februari 2021 melalui http://library.usu.ac.id/bfd_download/uu-no-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/

³ Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 49.

harus didukung oleh sarana dan prasarana dan sumber daya yang sesuai dengan bidangnya sehingga mampu mengelola perpustakaan dengan baik.⁴

Standar pelayanan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus disebutkan terdiri dari (a) Jam buka perpustakaan minimal 37,5 jam per minggu, (b) jenis pelayanan minimal pelayanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasi, dan bimbingan pemustaka, (c) kerja sama untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka, perpustakaan melakukan kerjasama dengan unit kerja dilingkungan instansi dan/atau diluar instansi yang bersangkutan dan (d) promosi perpustakaan dilakukan secara berkesinambungan untuk menginformasikan kepada pemustaka tentang koleksi yang dimiliki.⁵

Salah satu perpustakaan khusus yang saat ini memberikan layanan kepada masyarakat ialah Perpustakaan Bank Indonesia. Perpustakaan Bank Indonesia merupakan perpustakaan yang menyediakan koleksi pengetahuan khusus di bidang moneter, stabilitas sistem keuangan, sistem pembayaran, pengelolaan rupiah, hukum, manajemen, dan bidang lain guna meningkatkan kualitas diri dalam mendukung pekerjaan, penelitiandan pendidikan. Selain itu, juga menyediakan berbagai koleksi pilihan terbaik yang telah diatur sebagai bahan rujukan dan gambaran atas buku tersebut.⁶

⁴Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007), 8.

⁵ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

⁶<https://www.bi.go.id/id/layanan/perpustakaan/koleksi-buku/buku.aspx>, diakses tanggal 7 Juli 2021.

Berbagai jasa layanan koleksi yang terdapat pada Perpustakaan Bank Indonesia tersebut tentu harus diimbangi dengan pelayanan yang baik. Terkait pelayanan perpustakaan khusus seperti Perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh, sudah diatur standarnya dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus. Pasal 2 peraturan tersebut menyatakan bahwa Standar Nasional Perpustakaan Khusus mencakup: (a) standar koleksi perpustakaan; (b) standar sarana dan prasarana perpustakaan; (c) standar pelayanan perpustakaan; (d) standar tenaga perpustakaan; (e) standar penyelenggaraan perpustakaan; dan (f) standar pengelolaan perpustakaan.⁷

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus menyebutkan bahwa pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan secara umum ada dua bentuk, yaitu pelayanan pemustaka yang merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan dan pelayanan teknis yang merupakan pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca.⁸ Namun, penelitian ini mengkhususkan pada aspek standar pelayanan perpustakaan pada poin (c).

Salah satu perpustakaan yang memberikan akses informasi terkait ekonomi dan keuangan kepada pengunjungnya adalah Perpustakaan Bank

⁷ Pasal 2 Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

⁸ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

Indonesia Provinsi Aceh. Didirikannya Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh ini bertujuan untuk memberikan akses dan perolehan informasi atau literatur terkini bagi masyarakat terutama di bidang ekonomi dan keuangan. Kepala Kantor Perwakilan BI Provinsi Aceh Zainal Arifin Lubis, mengatakan, pembukaan Perpustakaan BI salah satu tindak lanjut sebagai bentuk kepedulian Bank Indonesia terhadap dunia pendidikan. Sekaligus untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat, khususnya generasi muda terkait ekonomi, keuangan dan termasuk peranan BI di dalamnya. Maka dikembangkan program dalam aspek pendidikan. Tidak hanya itu pembukaan perpustakaan itu bertujuan untuk memberikan akses dan perolehan informasi atau [literatur](#) terkini yang berkualitas baik dari dalam maupun luar negeri, terutama di bidang ekonomi dan keuangan.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan menunjukkan bahwa sejak didirikan tahun 2019, jumlah pengunjung Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh baru mencapai 96 orang. Jumlah tersebut semakin meningkat di mana pada tahun 2020 mencapai 257 pengunjung yang melakukan kunjungan ke perpustakaan khusus tersebut. Para pengunjung ini terdiri dari berbagai elemen, mulai dari kalangan mahasiswa, masyarakat biasa dan bahkan juga dari Pegawai Negeri Sipil (PNS).⁹

Meningkatnya jumlah pengunjung ini tentu harus didukung oleh pelayanan yang baik dalam berbagai aspek sehingga pengunjung merasakan kepuasan akan layanan tersebut. Namun, selama penulis mengadakan pengamatan ditemui beberapa masalah dalam pelayanan di Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi

⁹Hasil Observasi Awal Pada Tanggal 16 April 2021.

Aceh, seperti jam layanan yang sering tutup sehingga membuat pengunjung yang sudah datang tidak dapat memanfaatkan perpustakaan. Masalah lainnya juga terlihat pemustaka tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan.¹⁰

Berbagai permasalahan ini jika dilihat dari standar pelayanan perpustakaan berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 perlu dikaji lebih lanjut sejauh mana standar yang sudah ada dijalankan oleh pihak Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian berjudul **“Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ?
2. Apakah pelayanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh sudah dijalankan berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017?

¹⁰Hasil Observasi Awal Pada Tanggal 16 April 2021.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Jenis pelayanan yang diberikan Perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh?
2. Kesesuaian pelayanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dengan standar Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan khusus dalam hal ini perpustakaan, tentang standar pelayanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dalam membuat kebijakan layanan berdasarkan standar pelayanan perpustakaan pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

E. Penjelasan Istilah

1. Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata standar berarti ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Standar juga didefinisikan sebagai kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan yang didalamnya terdiri antara lain mengenai spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat digunakan sebagai peraturan, petunjuk atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.¹¹

Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Standar yang dikembangkan dengan baik akan memberikan ciri ukuran kualitatif yang tepat seperti yang tercantum dalam standar pelaksanaannya, standar selalu berhubungan dengan mutu karena standar menentukan mutu, standar dibuat untuk mengarahkan cara pelayanan yang akan diberikan serta hasil yang dicapai.¹²

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penulisan, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta.¹³ Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang memberikan jasa pencarian informasi kepada pemustaka tertentu dengan

¹¹Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN Balai Pustaka, 2006), 512.

¹²Riky Haryanto, *Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2019*. diakses pada tanggal 7 July 2021 <https://www.coursehero.com/file/p6pfjp/7-menurut-kamus-besar-bahasa-indonesia-stadar-sekolah-ukuran>.

¹³ Sulistyobasuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 49.

ruang lingkup subyek khusus.¹⁴ Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan yang mempunyai misi tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan lingkungannya, baik dalam hal pengelolaan maupun pelayanan informasi bahan pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan tugas dan fungsi lembaga yang bersangkutan maupun sumber daya manusianya.¹⁵

Adapun istilah standar pelayanan perpustakaan khusus yang dimaksud dalam penelitian ini ialah standar pelayanan yang diberikan pihak Perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh yang memberikan layanan kepada pemustaka berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus mencakup aspek Jam buka perpustakaan, jenis pelayanan, kerja sama untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka dan promosi perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh itu sendiri.

2. Peraturan Kepala Perpustakaan

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus menyebutkan bahwa pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan secara umum ada dua bentuk, yaitu pelayanan pemustaka yang merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan dan

¹⁴ Poernomowati, *Bimbingan Teknis Perpustakaan Khusus*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), 40.

¹⁵ Karmidi Martoatmojo, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), 2.

pelayanan teknis yang merupakan pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca.¹⁶

Standar pelayanan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus disebutkan terdiri dari (a) Jam buka perpustakaan minimal 37,5 jam per minggu, (b) jenis pelayanan minimal pelayanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasi, dan bimbingan pemustaka, (c) kerja sama untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka, perpustakaan melakukan kerjasama dengan unit kerja dilingkungan instansi dan/atau diluar instansi yang bersangkutan dan (d) promosi perpustakaan dilakukan secara berkesinambungan untuk menginformasikan kepada pemustaka tentang koleksi yang dimiliki.

Pelayanan perpustakaan khusus ini jika dilihat dari waktu memberikan layanan kepada pihak pengguna paling sedikit 37,5 jam per minggu. Jam buka layanan pada perpustakaan khusus dilaksanakan oleh setiap tenaga perpustakaan. Waktu pemberian layanan dilaksanakan pada hari kerja, mulai hari senin hingga hari jum'at. Jam pelayanan perpustakaan khusus biasanya dibuka setiap hari kerja tersebut, yakni mulai dari pukul 08:00 – 12:30 WIB yang diselingi dengan istirahat hingga buka kembali dari pukul 14:00 – 17:00 WIB.

¹⁶Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

Pelayanan pada perpustakaan khusus terdiri dari beberapa jenis yang dapat diberikan kepada pemustaka di antaranya pelayanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasidan bimbingan pemustaka.Layanan baca di tempat pihak perpustakaan menyediakan koleksi dan tempat bagi pengguna untuk bisa memanfaatkan di ruang yang disediakan oleh pihak perpustakaan khusus.Segala kebutuhan koleksi pihak perpustakaan juga menyediakan layanan sirkulasi serta referensi kepada pemustaka.

Layanan perpustakaan khusus juga dapat berikan dengan mengadakan kerja sama untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka; pada bagian ini perpustakaan melakukan kerjasama dengan unit kerja dilingkungan instansi dan/atau diluar instansi yang bersangkutan. Pada bagian kerja sama ini pihak perpustakaan khusus melakukan kerja sama sesama karyawan dalam lingkup kantor tempat perpustakaan itu berada atau bernaung. Sedangkan secara eksternal kerja sama dilakukan dengan lembaga perpustakaan lain, baik dalam memperdayakan koleksi maupun peningkatan SDM perpustakaan itu sendiri.

Sementara itu layanan perpustakaan khusus juga dapat dilakukan dalam bentuk promosi.Layanan promosi pada perpustakaan khusus dilakukan secara berkesinambungan untuk menginformasikan kepada pemustaka tentang koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.Promosi pada perpustakaan dapat dilakukan baik melalui media online, media cetak, seminar dan lain sebagainya.Promosi dilakukan baik terhadap ketersediaan koleksi

perpustakaan maupun berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan kepada publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur, terdapat beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Meskipun beberapa penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan penelitian ini namun terdapat beberapa perbedaan.

Pertama, penelitian Siti Bidaya Sari tahun 2016 berjudul “*Efektivitas Perpustakaan Khusus dalam Memberi Layanan Informasi Bagi Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII*”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan dalam memberi layanan kepada pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII sudah mencapai tahap efektif yaitu layanan yang mempermudah akses para pegawai untuk memenuhi kebutuhan informasi terkini melalui sarana fasilitas yang ada. Walaupun demikian, kendala yang dihadapi dalam menyelenggarakan layanan bagi pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia wilayah VII (a). kurangnya kunjungan para pegawai, (b). kurangnya SDM (sumber daya manusia) pustakawan.¹⁷

Kedua penelitian Nadhea Olnasvi dan Desriyeni tahun 2016 berjudul “*Sistem Peminjaman Buku Pesan-Antar di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat*”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat memakai cybersistem aplikasi perpustakaan. Kedua, kendala yang dihadapi pada

¹⁷Siti Bidaya Sari, *Efektivitas Perpustakaan Khusus dalam Memberi Layanan Informasi Bagi Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII*, Skripsi. (Palembang: UIN Raden Fatah, 2016), ii.

sistem desain peminjaman buku hantaran rumah, yaitu: (1) pengguna (karyawan Bank Indonesia) akan enggan datang ke Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia, (2) Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat harus menambah pustakawan yang bertugas mengantarkan buku; (3) biaya yang lebih rendah seperti membeli kendaraan yang berguna untuk mengangkut buku pengguna yang dipinjam; dan (4) koleksi terbatas di Perpustakaan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Ketiga, upaya sedang dilakukan untuk mengatasi kendala yaitu: (1) Perpustakaan Perwakilan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat harus melakukan banyak kegiatan yang masih dikunjungi oleh pengguna; (2) mencari pustakawan profesional dalam mengantarkan buku; (3) mencari biaya sekecil mungkin; (4) menambah koleksi di Perpustakaan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.¹⁸

Dari kedua penelitian di atas, jelas terlihat perbedaan mendasar dengan apa yang peneliti teliti. Kajian pertama hanya fokus melihat aspek efektifitas perpustakaan khusus dalam memberi layanan informasi bagi pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VII. Sedangkan penelitian kedua fokus kajiannya pada pelayanan peminjaman buku pesan-antar di perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat. Sementara penelitian yang peneliti lakukan fokus pada standar pelayanan perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

¹⁸Nadhea Olnasvil dan Desriyeni, *Sistem Peminjaman Buku Pesan-Antar di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 5, No. 1, September 2016, 22.

B. Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus

1. Pengertian Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata standar diartikan sebagai ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan.¹⁹ Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Standar yang dikembangkan dengan baik akan memberikan ciri ukuran kualitatif yang tepat seperti yang tercantum dalam standard pelaksanaannya. Standar selalu berhubungan dengan mutu karena standard menentukan mutu, standar dibuat untuk mengarahkan cara pelayanan yang akan diberikan serta hasil yang dicapai. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional yang dimaksud dengan Standardisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak.²⁰

Standar berarti menerapkan kriteria yang paling unggul dan konsistensi, sesuai dengan harapan. Menerapkan standar berarti melaksanakan tugas dengan tepat dan memenuhi harapan sebagai penunaian kewajiban. Standar itu efektivitas, memenuhi standar artinya memenuhi kriteria mutu yang telah ditetapkan dalam tujuan.²¹

¹⁹Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), 542.

²⁰Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional

²¹ Amalialaisa, *ApaYang Dimaksud Dengan Standar* July 2019. <https://www.dictio.id/apayangdimaksud-denganstandar/120077/2>.

Pelayanan menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus adalah pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan secara umum ada dua bentuk, yaitu pelayanan pemustaka yang merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan dan pelayanan teknis yang merupakan pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca.²²

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.²³ Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.²⁴ Pelayanan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu instansi atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar

²²Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

²³Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 55

²⁴Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 3.

kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).²⁵

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.²⁶ Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.²⁷

Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.²⁸ Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang di miliki dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan

²⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.

²⁶ Hartono, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), 186.

²⁷ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), 2.

²⁸ Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), 10.

pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.

Layanan perpustakaan khusus harus dapat memberikan nilai lebih kepada pengguna dan organisasi/badan induk yang membawahnya. Untuk itu pengelola perpustakaan perlu selalu memberikan alternatif-alternatif dalam penyampaian informasi kepada penggunanya. Aspek layanan menjadi penting untuk diperhatikan dikarenakan tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Jenis layanan perpustakaan khusus dapat bersifat terbuka maupun tertutup, tergantung pada kebijakan organisasi, pengelola dan tipe penggunaannya. Namun kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunaan yang lebih luas namun tetap terkontrol. Terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan akses terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fotokopi, dan sebagainya.²⁹

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan perpustakaan khusus adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu perpustakaan dalam memenuhi kepuasan pemustaka sesuai dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

²⁹Arif Surachman, *Pengelolaan Perpustakaan Khusus*, (Yogyakarta: UGM, 2015), 3.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan Khusus

Menurut Kusmayadi layanan pada perpustakaan khusus adalah layanan lebih bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna di lembaga induknya, menyimpan dan menemukan kembali informasi serta menyebarkan secara cepat dan tepat kepada para staf, dan membantu pimpinan memperoleh bahan untuk pengambilan keputusan.³⁰

Menurut Surachman kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan layanan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunaan yang lebih luas namun tetap terkontrol. Terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan akses terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fotokopidan sebagainya.³¹

Secara umum setiap perpustakaan sebetulnya mempunyai dua jenis kegiatan utama yang lazim disebut sebagai layanan teknis dan layanan pengguna. Pada perpustakaan khusus dua kegiatan tersebut juga merupakan kegiatan yang menjadi bagian penting dari pengelolaan perpustakaan khusus.

1. Layanan Teknis

Layanan teknis adalah merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat digunakan untuk

³⁰Eka Kusmayadi dan Ety Andriaty, *Kajian On-Line Public Access Catalogue (Opac) Dalam Pelayanan Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006, 51.

³¹Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, Makalah disampaikan dalam BIMTEK Direktorat Jenderal Budidaya Perikanan, Kementerian Perikanan dan Kelautan RI, 3 Oktober 2013, 3.

menyelenggarakan layanan pembaca/pengguna.³² Beberapa kegiatan yang termasuk dalam layanan teknis perpustakaan adalah.³³

a. Pengadaan Koleksi

Kegiatan pengadaan koleksi atau bahan pustaka adalah merupakan kegiatan menyediakan koleksi atau bahan pustaka untuk perpustakaan baik melalui pembelian, hadiah, tukar menukar, sumbangan maupun yang berasal dari terbitan organisasi induknya. Kegiatan pengadaan koleksi ini sebenarnya masuk dalam kegiatan kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan. Pengadaan koleksi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi perpustakaan khusus, karena koleksi atau spesialisasi khusus dari koleksi atau bahan pustaka atau informasi adalah merupakan kekuatan dari perpustakaan khusus untuk memberikan yang terbaik kepada pemustakanya.

Dalam Panduan Perpustakaan Khusus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dinyatakan bahwa koleksi perpustakaan khusus tidak terletak pada banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan ditekankan pada aspek kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi.³⁴

b. Pengolahan Bahan Pustaka

Kegiatan layanan teknis yang tak kalah penting dalam manajemen perpustakaan khusus adalah kegiatan pengolahan bahan pustaka. Pengadaan bahan pustaka akan menjadi sia-sia apabila sistem temu kembali informasi dan

³²Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), 21.

³³Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka...*, 21.

³⁴Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

sistem penyimpanannya tidak disediakan dengan baik. Perpustakaan harus mampu menentukan sistem temu kembali yang akan digunakan misal penggunaan sistem klasifikasi, penggunaan nomer panggil, klasifikasi jenis koleksi, dan sistem lain yang akan memberikan kesempatan kepada pemustaka menemukan kembali koleksi secara cepat dan tepat. Kegiatan pengolahan bahan pustaka disini juga termasuk melakukan identifikasi kepemilikan koleksi, pemberian nomer inventarisasi, penyusunan koleksi hingga entri data bibliografis ke dalam pangkalan data atau pembuatan katalog koleksi.

c. Pemeliharaan Bahan Pustaka

Penggunaan koleksi secara terus menerus dan juga keadaan lingkungan di perpustakaan tentu menyebabkan berubahnya kondisi fisik koleksi perpustakaan. Untuk itu, penting bagi perpustakaan juga melakukan upaya pemeliharaan koleksi atau bahan pustaka. Apalagi jika perpustakaan khusus juga mempunyai koleksikoleksi naskah kuno yang cukup langka dan kondisinya kurang bagus sehingga perlu perawatan khusus, maka keberadaan kegiatan pemeliharaan bahan pustaka ini menjadi sangat penting. Kegiatan pemeliharaan bahan pustaka sendiri mulai dari yang sederhana yakni melakukan penyampulan koleksi, perbaikan atau jilid ulang bahan pustaka, hingga melakukan upaya pencegahan melalui fumigasi dan upaya perbaikan melalui kegiatan restorasi bahan pustaka. Singkatnya, perpustakaan khusus juga harus melakukan upaya pemeliharaan dalam pengelolaannya.

d. Alih Media Bahan Pustaka

Kegiatan lain dalam layanan teknis yang juga saat ini perlu menjadi perhatian, terutama dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah upaya alih media bahan pustaka. Di samping sebagai upaya memperluas desiminasi informasi bahan pustaka, kegiatan ini juga merupakan bagian dari upaya pelestarian bahan pustaka. Banyak sekali koleksikoleksi kuno yang tidak dapat lagi diakses secara fisik, tentu akan sangat terbantu dengan adanya upaya alih media dari format cetak misal ke format digital yang saat ini ada. Kegiatan alih media semacam ini biasanya disebut dengan digitasi atau ada pula yang menyebut digitalisasi.

2. Layanan Pengguna

Layanan pengguna adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan khusus dalam rangka memanfaatkan dan menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan. Berikut ini adalah beberapa layanan pengguna yang ada di perpustakaan:

a. Layanan Sirkulasi

Septiyantono menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan jasa perpustakaan yang menghubungkan langsung dengan pengguna dimana terdiri dari kegiatan peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, layanan baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik dan hubungan masyarakat. Pola layanan sirkulasi ini yang biasanya juga membedakan antara perpustakaan khusus dan perpustakaan lainnya (terutama umum), yakni dari sisi jenis sistem pelayanannya. Terdapat 2 jenis sistem pelayanan sirkulasi,

yakni pelayanan terbuka (*open access*) dan pelayanan tertutup (*closed access*).³⁵

Pelayanan terbuka memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk secara bebas langsung mengakses ke bahan pustaka di dalam tempat penyimpanan koleksi, sedangkan pelayanan tertutup biasanya tidak memperbolehkan pemustaka secara bebas mengakses ke bahan pustaka yang tersedia. Artinya dalam pelayanan tertutup setiap peminjaman yang dilakukan pemustaka harus melalui petugas yang ada. Dalam perpustakaan khusus, biasanya pelayanan dilakukan secara tertutup, yakni petugas yang mengambilkan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan sifat bahan pustaka yang sangat terbatas dan menghindari resiko kehilangan atau kerusakan koleksi.³⁶

Pelayanan secara tertutup ini mempunyai keuntungan pada tingkat keamanan dan kondisi koleksi yang relatif bagus dan terjaga. Namun mempunyai kelemahan apabila banyak permintaan dari pemustaka maka petugas yang melayani akan membutuhkan usaha dan waktu yang lebih daripada ketika pemustaka langsung mengakses ke koleksi. Pada layanan sirkulasi inilah perpustakaan mengenal adanya otomasi perpustakaan terutama untuk keperluan transaksi peminjaman, pengembalian, dan lain sebagainya.³⁷

Pemanfaatan teknologi informasi melalui otomasi perpustakaan inilah yang memungkinkan pelayanan lebih efektif dan efisien di samping

³⁵Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 2003), 32.

³⁶Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 11.

³⁷Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 11.

mempermudah akses data koleksi oleh pemustaka. Beberapa contoh aplikasi pendukung otomasi perpustakaan yang ada saat ini dan dapat diperoleh secara gratis adalah SLIMS (*Senayan Library Information Management System*), OpenBiblio, Koha, PerpustakaanLight, Athenaum, dan lain sebagainya. Namun demikian, dalam Standar Nasional Perpustakaan Khusus layanan sirkulasi ini tidak dijadikan bagian dari layanan yang harus ada di perpustakaan khusus pemerintah. Perpustakaan khusus lebih memberikan layanan untuk baca di tempat. Hal ini biasanya mengingat keterbatasan dan kekhususan koleksi.³⁸

b. Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk keperluan menjawab berbagai pertanyaan yang dibutuhkan pemustaka terkait dengan subyek atau bidang tertentu yang sedang menjadi amatannya. Misal seseorang yang membutuhkan informasi mengenai suatu negara tertentu, atau tentang tokoh tertentu, atau tentang riset tertentu, atau hanya sekedar informasi ringan seperti informasi jalur bus, dan lainlain. Intinya bagian referensi adalah bagian yang akan membantu pemustaka dalam menemukan jawaban atas apa yang menjadi pokok permasalahan mereka dalam mengkaji satu bidang tertentu. Untuk itu maka dalam layanan referensi buku-buku yang tersedia adalah merupakan buku rujukan bukan buku teks seperti kamus, ensiklopedia, buku tahunan, direktori, buku pegangan, buku pedoman, indeks, abstrak, sumber-sumber geografi,

³⁸Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, 32.

biografi, bibliografi, terbitan pemerintah, peta, globe, brosur, katalog, dan koleksi sejenis.

Septiyantono menyatakan bahwa fungsi layanan referensi ada 5 (lima) yakni pengawasan, informasi, bimbingan, instruksi dan bibliografis. Sedangkan beberapa tugas dari layanan referensi dalam perpustakaan khusus adalah seperti memberikan informasi secara umum terkait layanan yang ada di perpustakaan, memberikan informasi khusus terkait bidang yang menjadi subyek dari perpustakaan khusus, membantu pemustaka dalam menelusur informasi, dokumen maupun manuskrip, membantu penggunaan katalog dan temu balik informasi yang relevan dengan menggunakan berbagai alat temu kembali, memberikan bimbingan belajar pemakai, dan menyelenggarakan pameran terkait dengan bidang yang ditanganinya.³⁹

c. Layanan Koleksi Terbitan Berkala

Layanan Koleksi Terbitan Berkala adalah layanan pengguna yang memberikan atau menyediakan sumber-sumber informasi berupa terbitan berkala dan atau berseri baik yang diterbitkan oleh lembaga/institusi internal maupun dari luar. Contoh dari terbitan berkala dan atau berseri adalah majalah, jurnal, surat kabar, buletin, laporan tahunan/semesteran/triwulanan, berita pemerintah/swasta, newsletter dan lain-lain. Layanan terbitan berkala di perpustakaan khusus biasanya difokuskan pada terbitan yang merupakan bidang kajian khusus dari lembaga/institusi yang menaunginya. Hal ini penting karena fungsi perpustakaan khusus salah satunya adalah mendukung visi dan

³⁹Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, 34.

misi institusi/lembaga melalui sumber daya informasi yang relevan dan sesuai dengan bidangnya. Contoh misalnya perpustakaan Balai Bahasa, maka perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbitan berkala yang menjadi kajian utama dan mendukung tujuan utama balai bahasa, yakni misal buletin balai bahasa, berita balai bahasa maupun jurnal terkait bahasa dan kajian ilmiah linguistik. Keberadaan layanan ini juga harus dapat mendukung fungsi perpustakaan khusus sebagai bagian dari pusat informasi dan penelitian dari lembaga yang ada.⁴⁰

d. Layanan Koleksi Langka

Pada perpustakaan khusus, seringkali ditemui adanya koleksi langka yang tidak dapat ditemukan di perpustakaan lain. Hal ini mengingat kekhususan kajian dari lembaga yang menaunginya atau menjadi bagian dari amatannya. Untuk itu tak kalah penting bagi perpustakaan khusus adalah menyediakan sistem layanan koleksi langka, dan koleksi-koleksi klasik yang menjadi sumber informasi ‘ibu’ bagi bidang yang menjadi kajian lembaga. Biasanya layanan koleksi langka ini dilayankan secara terbatas kepada pemustaka yang benar-benar membutuhkan informasi yang ada dan lebih banyak untuk keperluan penelitian atau kajian tertentu.⁴¹

e. Layanan Koleksi Digital dan Multimedia

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan multimedia mau tidak mau harus disikapi juga dengan baik oleh perpustakaan khusus. Keberadaan akses secara global melalui internet dan juga tersedia

⁴⁰Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2013), 11.

⁴¹Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

berbagai media informasi digital mengharuskan perpustakaan juga harus mampu menyediakan informasi dalam bentuk digital dan multimedia. Keberadaan layanan koleksi digital dan multimedia memungkinkan akses yang lebih luas pemustaka ke dalam sumber-sumber informasi yang relevan dengan bidangnya. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan sumber informasi dalam bentuk jurnal online, database online, akses internet, data-data elektronik dan sumber-sumber lain berformat elektronik seperti cakram optik, audiobook dan lain-lain.⁴²

f. Pendidikan Pemakai

Satu hal yang tak kalah penting dalam layanan pengguna di perpustakaan khusus adalah pendidikan dan atau bimbingan pemakai. Perpustakaan dan pustakawannya harus mampu memberikan bimbingan dan pendampingan kepada pemustaka dalam menggunakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dan tersedia di perpustakaan. Pendidikan pemakai menjadi penting agar pemustaka dapat menggunakan sumber informasi secara lebih cepat, tepat dan efisien. Pendidikan pemakai dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, sosialisasi, diskusi maupun pendampingan secara langsung pada saat pemustaka ada di perpustakaan. Pada posisi ini maka penting sekali peran pustakawan atau staf pustakawan yang memiliki kompetensi yang sesuai atau memadai.⁴³

⁴²Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

⁴³Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

g. Literasi Informasi

Literasi informasi adalah menyangkut kemampuan seseorang dalam mencari dan menggunakan informasi. Literasi informasi adalah seperangkat keterampilan yang diperlukan untuk mencari, menelusur, menganalisa, dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan khusus dimana mempunyai fungsi informasi jelas harus menjadikan literasi informasi sebagai bagian penting dalam layanan pengguna. Literasi informasi akan memberikan kesempatan kepada pemustaka dalam mendapatkan dan menggunakan informasi secara bertanggung jawab. Pemustaka atau pengguna tidak saja diajarkan atau dibimbing bagaimana mencari dan mendapatkan informasi yang relevan, akan tetapi juga diberi panduan bagaimana rambu-rambu menggunakan informasi tersebut sehingga terhindar dari resiko plagiarism misalnya.⁴⁴

Layanan literasi informasi ini dapat dilakukan baik secara rutin melalui sebuah program kegiatan pelatihan atau workshop, tetapi juga dapat secara langsung dilakukan ketika perpustakaan dan pustakawan khusus memberikan pelayanan kepada pengguna. Pengguna diajarkan dan dibimbing bagaimana menggunakan piranti dan alat bantu temu kembali informasi, pengguna diajarkan bagaimana melakukan seleksi informasi yang benar dan valid, serta pengguna diajarkan bagaimana melakukan sitasi atau kutipan pada sumber-sumber informasi yang didapatkannya.⁴⁵

⁴⁴Achmad, *Literasi Informasi: Ketrampilan Penting di Era Global*, (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2007), 20

⁴⁵Achmad, *Literasi Informasi: Ketrampilan Penting di Era Global..*, 20.

h. Layanan Lainnya

Layanan pengguna lain yang dapat diberikan oleh perpustakaan khusus adalah layanan ruang baca, layanan ruang riset atau penelitian, layanan ruang diskusi, layanan penelusuran informasi, kegiatan pelatihan, workshop, seminar, pameran dan diskusi yang mendatangkan pakar atau ahli dalam bidangnya.⁴⁶

C. Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus. Pasal 2 peraturan tersebut menyatakan bahwa Standar Nasional Perpustakaan Khusus mencakup: (a) standar koleksi perpustakaan; (b) standar sarana dan prasarana perpustakaan; (c) standar pelayanan perpustakaan; (d) standar tenaga perpustakaan; (e) standar penyelenggaraan perpustakaan; dan (f) standar pengelolaan perpustakaan.⁴⁷ Namun, penelitian ini khusus pada aspek standar pelayanan perpustakaan pada poin (c).

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus menyebutkan bahwa pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan secara umum ada dua bentuk, yaitu pelayanan pemustaka yang merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan dan pelayanan teknis yang merupakan pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan

⁴⁶Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

⁴⁷Pasal 2 Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca.⁴⁸

Standar pelayanan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus disebutkan terdiri dari:⁴⁹

1. Jam buka layanan perpustakaan khusus; adapun jam buka layanan perpustakaan khusus paling sedikit 37,5 jam per minggu. Jam buka layanan pada perpustakaan Bank Indonesia difungsikan setiap jam kerja oleh pihak bank bersangkutan. Jika dilihat jadwal kerja pihak Bank Indonesia dimulai sejak hari senin hingga hari jum'at. Jam pelayanan perpustakaan dibuka setiap hari kerja tersebut, yakni mulai dari pukul 08:00 – 12:30 WIB. Kemudian pihak perpustakaan istirahat hingga buka kembali dari pukul 14:00 – 16:00 WIB.
2. Jenis pelayanan perpustakaan khusus; jenis pelayanan pada perpustakaan khusus paling sedikit pelayanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasidan bimbingan pemustaka. Dalam layanan baca di tempat pihak perpustakaan menyediakan koleksi dan tempat bagi pengguna untuk bisa memanfaatkan di ruang yang disediakan oleh pihak perpustakaan khusus. Segala kebutuhan koleksi pihak perpustakaan juga menyediakan layanan sirkulasi serta referensi.

⁴⁸Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

⁴⁹Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

3. Kerja Sama untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka; pada bagian ini perpustakaan melakukan kerjasama dengan unit kerja dilingkungan instansi dan/atau diluar instansi yang bersangkutan. Pada bagian kerja sama ini pihak perpustakaan khusus melakukan kerja sama sesama karyawan dalam lingkup kantor tempat perpustakaan itu berada atau bernaung. Sedangkan secara eksternal kerja sama dilakukan dengan lembaga perpustakaan lain, baik dalam memperdayakan koleksi maupun peningkatan SDM.
4. Layanan promosi perpustakaan khusus; layanan promosi pada perpustakaan khusus dilakukan dengan cara berkesinambungan untuk menginformasikan kepada pemustaka tentang koleksi yang dimiliki. Layanan perpustakaan khusus dalam bentuk promosi dapat dilakukan baik melalui media online, media cetak, seminar dan lain sebagainya. Promosi dilakukan baik terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan maupun berbagai layanan yang disediakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan.⁵⁰ Dengan demikian jenis penelitian lapangan akan menggambarkan standar pelayanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan dari perilaku yang dapat diamati.⁵¹

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh. Adapun waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober 2021 sampai dengan November 2021.

⁵⁰Suharismi Arikunto, *Dasar – Dasar Research*, (Tarsoto: Bandung, 2013), 58.

⁵¹ Moleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaj Rosda Karya, 2006), 4.

C. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ialah sasaran dari penelitian, sasaran penelitian tersebut tidak tergantung pada judul dan topik penelitian tetapi secara konkret tergambar dalam rumusan masalah penelitian.⁵² Adapun yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelayanan perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh berdasarkan standar Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Subjek penelitian adalah pihak yang menjadi sampel atau subjek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Subjek penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi informan yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian.⁵³ Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan informan. Informan adalah tempat memperolehnya informasi yang dikumpulkan sebagai upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.⁵⁴ Informan penelitian ini adalah kepala perpustakaan 1 orang, pustakawan 1 orang dan pengunjung perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh sebanyak 7 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di

⁵² Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 78.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 171.

⁵⁴ Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. (Yogyakarta: Erlangngga, 2009), 92.

lapangan.⁵⁵ Adapun yang diamati dalam penelitian ini berupa pemberian layanan oleh pihak perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh kepada pengunjungnya.

2. Wawancara

Wawancara ialah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula. Secara sederhana wawancara diartikan sebagai alat pengumpul data dengan menggunakan tanya jawab antar pencari informasi tanya jawab antar pencari informasi dan sumber informasi.⁵⁶ Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih untuk memperkuat data yang diperoleh untuk dokumentasi. Adapun aspek yang diwawancarai ialah jam pelayanan, jenis pelayanan, kerja sama pihak perpustakaan dan layanan promosi perpustakaan. Informan yang diwawancarai terdiri kepala perpustakaan, pemustaka dan pustakawan yang memiliki pengetahuan terkait objek yang diteliti. Agar wawancara berjalan dengan baik, maka penulis terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara dan agar hasilnya terekam dengan baik maka perlu pula disiapkan alat perekam suara berupa *recorder*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D...*, 166.

⁵⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial...*, 118

perkiraan.⁵⁷ Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan data tingkat pemanfaatan koleksi di Perpustakaan Bank Indonesia. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa data pengunjung dibagian sirkulasi, profil Perpustakaan Bank Indonesia, jumlah pengunjung dan foto-foto penelitian.

E. Kredibilitas Data

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian.⁵⁸ Penelitian berangkat dari data dan data adalah hal yang sangat penting dalam penelitian. Oleh karena itu, data harus benar-benar valid, ukuran validitas suatu penelitian terdapat pada alat untuk menjaring data, apakah sudah tepat, benar, sesuai dengan mengukur apayang seharusnya diukur. Alat untuk menjaring data penelitian kualitatif terletak pada penelitiannya yang dibantu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.⁵⁹ Kredibilitas menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif.⁶⁰

Adapun kredibilitas data yang penulis lakukan dengan melakukan pengamatan secara berkelanjutan, dimana peneliti melakukan beberapa kali pengamatan terhadap kegiatan pelayanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dengan cara melibatkan diri secara langsung dan berturut-turut selama penelitian dilakukan. Setelah menemukan data di lapangan, maka

⁵⁷ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 158.

⁵⁸ Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 165.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2002), 14.

⁶⁰ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja. Rosdakarya., 2012), 103-105.

langkah berikutnya ialah memperkuat data tersebut yakni dengan membandingkan antara hasil temuan dengan berbagai kajian relevan guna memperkuat data yang diperoleh saat penelitian terkait pelayanan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh.

Langkah selanjutnya peneliti melakukan triangulasi terhadap data yang ditemukan di lapangan dengan caramengecek dan mengkritisi data guna mendapatkan data yang valid terkait pelayanan perpustakaan Bank Indonesia Banda Aceh serta membandingkannya dengan bahan referensi yang digunakan sehingga ditemukan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perpustakaan Bank Indonesia dengan Standar Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, atau bahan-bahan yang ditemukan di lapangan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan model analisis interaktif. Sugiyono mengemukakan tiga komponen pokok dalam analisis data yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk analisis yang mempertegas, memper-pendek, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

Pada bagian ini peneliti melakukan verifikasi data dengan memilah-milah data yang sudah ditemukan di lapangan baik hasil wawancara maupun pengamatan dan dokumentasi dengan membandingkan jawaban satu dengan jawaban responden lainnya, sehingga diperoleh data yang valid terkait pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh.

2. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai pemaparan informasi yang tersusun untuk memberi peluang terjadinya suatu kesimpulan. Selain itu, dalam penyajian data diperlukan adanya perencanaan kolom dan tabel bagi data kualitatif dalam bentuk khususnya. Penyajian data yang baik dan jelas sistematisnya diperlukan untuk melangkah kepada tahapan penelitian kualitatif selanjutnya.

Pada bagian ini data yang sudah valid dari hasil reduksi, maka disajikan dalam bentuk uraian secara deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian yang diharapkan yakni tentang pelayanan perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam penelitian dimana data-data yang telah diperoleh akan ditarik garis besar atau kesimpulan sebagai hasil keseluruhan dari penelitian tersebut.⁶¹ Setelah data disajikan, maka pada tahap terakhir penelitian ini ditarik sebuah kesimpulan dari tujuan penelitian yakni standar pelayanan perpustakaan Bank Indonesia Provinsi

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 62.

Aceh berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI) Provinsi Aceh

Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh telah berdiri sejak tahun 1990. Saat itu perpustakaan dikelola oleh Dharma Wanita., dibawah pemerintah. Pada masa itu, koleksi masih terbatas hanya publikasi Bank Indonesia, pelayanan tidak maksimal, anggota perpustakaan terbatas, inventarisasi secara manual, dan ruang perpustakaan tidak luas. Pada tahun 1999 setelah diterbitkan UU Bank Indonesia, perpustakaan mulai dikelola oleh pegawai, ada koleksi selain publikasi Bank Indonesia, adanya pengadaan buku, namun peminjaman buku masih terbatas karena jumlah pegawai masih sedikit.

Pada saat kejadian tsunami di Aceh pada tahun 2004, juga menerjang KPwBI Aceh. Perpustakaan saat itu berada di lantai dua, koleksi perpustakaan saat itu bisa diselamatkan, namun ada beberapa data dan dokumentasi perpustakaan yang hilang. Pada tahun 2005 sampai dengan 2007 perpustakaan tidak ada aktivitas apapun, disebabkan adanya perpindahan aktivitas kantor. Pada tahun 2008, perpustakaan sudah aktif kembali. Perkembangan pelayanan terus berkembang lebih baik dari tahun ke tahun, dimulai dari penambahan koleksi di mana koleksi yang tersedia tidak hanya koleksi publikasi BI, namun juga koleksi buku-buku umum lainnya

dan koleksi audio visual. Sistem katalogisasi juga terus berkembang, dari katalog manual ke katalog elektronik, semua deskripsi buku telah diinput ke sistem komputer.

Layanan dan kegiatan perpustakaan terus ditingkatkan sampai sekarang. Sehingga Perpustakaan Kantor Bank Indonesia Provinsi Aceh hadir untuk mendukung kegiatan riset dan kebijakan yang berbasis pengetahuan di Bank Indonesia. Dalam peningkatan mutu perpustakaan, akreditasi sangatlah di butuhkan. Perpustakaan BI Aceh telah mengikuti penilaian akreditasi yang dinilai langsung oleh Lembaga Akreditasi Perpustakaan (LAP) Perpusnas RI, dan telah memperoleh akreditasi B pada bulan Oktober 2020.

2. Fasilitas dan Koleksi

Perpustakaan KPwBI Aceh tidak hanya menjadi tempat penyimpanan koleksi buku, tetapi juga memiliki berbagai fasilitas lainnya, seperti fasilitas pendaftaran anggota perpustakaan, fasilitas peminjaman-pengembalian koleksi, *kids corner*, *ideas room*, penelusuran koleksi (OPAC), penelusuran informasi (multimedia). Referensi, koleksi terbitan berseri, dan publikasi Bank Indonesia. Adapun jumlah koleksi perpustakaan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh, dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Jumlah Koleksi Perpustakaan Kantor Bank Indonesia Provinsi Aceh

No	Jenis Koleksi	Jumlah
1	Koleksi Inti	1149
2	Koleksi Pelengkap	1868
Total		3017

Sumber: Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, maka dapat diketahui jumlah koleksi pada Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh sebanyak 3017 yang terdiri dari 1149 koleksi inti dan 1868 koleksi pelengkap. Koleksi inti pada Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh sebagai pendukung fungsi perpustakaan BI di bidang moneter, stabilitas sistem keuangan, sistem pembayaran-pengelolaan uang rupiah serta bidang lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas BI. Sedangkan koleksi pelengkap pada Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh digunakan sebagai koleksi penunjang koleksi inti. Adapun jenis koleksi pelengkap berupa koleksi Ekonomi, Perbankan, Manajemen, Akuntansi, Pajak, Bisnis, Asuransi, Motivasi, Hukum, Agama Islam, Sastra, Hukum, Komputer, Statistik, Bografi. Koleksi di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ini merupakan buku-buku berkualitas yang hingga saat ini terus dikembangkan melalui pengadaan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pelayanan yang Diberikan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh

Keberadaan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dalam memberikan layanan kepada pemustaka sudah dimulai sejak lama. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh bahwa Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ini sudah membuka layanan sejak tahun 1990-an, namun pada saat itu layanan hanya diberikan terbatas kepada karyawan. Sesuai

dengan perkembangan dari tahun ke tahun baru layanan diberikan kepada publik.⁶²

Standar operasionalnya berdsarkan ikut panduan surat edaran nomor 18/119 yang dikeluarkan oleh perpustakaan Bank Indonesia pusat, jadi semua perpustakaan BI cabang daerah menggunakan standar perpustakaan BI pusat.⁶³Layanan secara umum baru dimulai tahun 2019.Namun sebelumnya sudah ada layanan tetap hanya bersifat internal pegawai Bank Indonesia.Tahun 2019 perpustakaan ini diresmikan dengan mengadakan beberapa kesepakatan dengan pihak kampus terkait pemanfaatan koleksi untuk mahasiswa, masyarakat umum.Waktu sesuai jam kantor mulai dari pukul 08:00 – 17:00 WIB tanpa diselang jam istirahat, sebagaimana perpustakaan lainnya yang memiliki jam istirahat antara pukul 12:00 – 14:00 WIB.⁶⁴

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemustaka seperti membaca koleksi buku yang ada dan diperbolehkan untuk memfoto copy koleksi, namun peminjaman masih belum bisa diberikan kepada publik karena masih terbatas jumlah koleksi. Pihak perpustakaan hanya memberikan layanan terbatas kepada sekolah dan perguruan tinggi yang sudah bekerja sama dengan Bank Indonesia Provinsi Aceh. Pihak perpustakaan juga memberikan layanan gratis seperti jurnal dan sebagainya.Layanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh kepada pemustaka dilakukan tidak adanya secara manual melainkan juga sistem digital, mulai dari absensi secara

⁶²Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

⁶³ ibid

⁶⁴ ibid

digital tidak manual lagi serta pihak perpustakaan menyediakan lantai dua sebagai ruang meja layanan membaca.⁶⁵

Layanan terhadap pemustaka diklasifikasikan dalam dua kategori yakni layanan kepada pemustaka yang sudah bekerja sama dengan pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dan pemustaka yang tidak bekerja sama. Dalam pelayanan sering terlihat pemustaka yang sudah bekerja sama lebih leluasan memanfaatkan koleksi karena dapat secara langsung melakukan peminjaman koleksi sementara pihak pemustaka yang belum bekerja sama hanya diberikan layanan membaca di tempat serta memfoto copy koleksi. Saat ini koleksi yang paling banyak di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ialah koleksi ekonomi, namun pihak perpustakaan juga menyediakan layanan koleksi buku pendukung dan jurnal termasuk juga koleksi novel.⁶⁶

Saat ini Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh telah memberikan layanan dalam berbagai bentuk. Di antaranya jenis layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian. Peminjaman hanya diberikan kepada anggota pegawai tetap sedangkan pegawai lain harus didaftarkan oleh pihak perpustakaan supaya menjadi anggota. Selain itu layanan peminjaman juga hanya dapat dilakukan oleh anak dari pegawai Bank Indonesia yang

⁶⁵Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

⁶⁶Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

menggunakan kartu orangtua untuk meminjam buku di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ini.⁶⁷

Layanan membaca untuk pemustaka dilakukan secara terbuka dan pustakawan membantu jika ada pemustaka yang terkendala menemukan buku bacaan dengan menggunakan sistem OPAC. Layanan baca ditempat diadakan kepada seluruh pengunjung dan anggota yang sudah bekerja sama yakni anggota dari Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala, STAIS Sabang dan Fakultas Ekonomi Abulyatama. Para pengunjung dapat mengakses koleksi buku, jurnal, memanfaatkan komputer dan fasilitas yang sudah disediakan.⁶⁸

Layanan peminjaman diberikan khusus ke anggota yang sudah bekerja sama dan memiliki kartu anggota. Layanan peminjaman bagi yang sudah habis masa pinjam juga diberikan layanan perpanjangan hingga dua minggu. Layanan peminjaman ini dilakukan tidak mesti pemustaka mendatangi perpustakaan, melainkan bisa dilakukan secara online dengan mengabari pihak perpustakaan untuk diperpanjang koleksi yang dipinjam melalui sistem secara optimal dengan jaminan pihak pemustaka meninggalkan kartu anggotanya kepada pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh.⁶⁹

Tidak hanya itu bentuk layanan referensi juga diberikan dengan menyediakan terdiri dari koleksi Statistik, Biografi, Koleksi Ekonomi, Ensiklopedia. Koleksi referensi dan koleksi lainnya di Perpustakaan Kantor

⁶⁷Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

⁶⁸Wawancara dengan Pustakawan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 10 November 2021.

⁶⁹Wawancara dengan Pustakawan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ini sama saja tidak dibedakan sebagai mana koleksi di perpustakaan lainnya. Namun layanan referensi koleksi dibuat aturan secara khusus.⁷⁰Layanan pencarian informasi juga digunakan sistem OPAC dan menyediakan komputer khusus untuk dimanfaatkan terlebih dahulu oleh pemustaka, jika ada kendala maka pihak pustakawan memberikan bantuan kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi referensi yang dibutuhkan mulai dari bantuan pada katalog hingga mendampingi pemustaka di rak buku yang ada di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh.⁷¹

Pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga memberikan layanan pendampingan dengan membantu pemustaka mendapatkan koleksi yang dibutuhkan secara cepat. Memberikan layanan konsultasi seperti memberikan masukan terhadap pemustaka terkait informasi yang baik untuk digunakan dalam penyelesaian tugas dari pemustaka. Tidak hanya itu Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga memberikan layanan multimedia, layanan khusus berupa sudut baca untuk anak, layanan bercerita dan layanan yang melibatkan Gen BI (Generasi Baru Bank Indonesia) juga memberikan layanan menuliskan kepada pemustaka.⁷²

Berdasarkan hasil analisis terhadap temuan penelitian di atas, maka dapat diketahui bahwa jam layanan di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ialah mulai pukul 08:00 – 17:00 WIB tanpa diselangai jam istirahat.

⁷⁰Wawancara dengan Pemustaka Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 10 November 2021.

⁷¹Wawancara dengan Pemustaka Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

⁷²Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 11 November 2021.

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh berhubungan langsung dengan pembaca atau pemakai. Layanan koleksi ini diberikan dalam bentuk peminjaman bagi pemustaka yang sudah menjadi anggota perpustakaan dan layanan baca di tempat dan memfoto copy bagi bukan anggota.

Layanan teknis di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dilakukan dengan pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca. Selain kedua pelayanan tersebut perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga memberikan layanan sirkulasi, referensi, penelusuran informasi dan bimbingan pemustaka. Layanan kerja sama juga dilakukan oleh perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh terutama dengan perguruan tinggi seperti Universitas Syiah Kuala dan Universitas Abulyatama. Layanan promosi dilakukan oleh pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan seperti promosi melalui media online, seminar, kegiatan perlombaan, kegiatan pelatihan dan memberikan layanan keliling.

Kendala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dalam memberikan layanan kepada pemustaka menurut keterangan kepada perpustakaan sejauh ini belum terlalu besar, namun karena adanya pandemi Covid-19 terhambat dalam bidang promosi yang selama ini pernah dilakukan promosi berupa layanan keliling. Namun, pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan

Bank Indonesia Provinsi Aceh masih melakukan layanan secara online dengan melakukan kegiatan bedah buku secara online.⁷³

Faktor mendukung utama pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh ialah kelengkapan koleksi khususnya koleksi digital, integrasi sistem dengan perpustakaan pusat. Kami juga memiliki langganan terkait koleksi jurnal digital. Faktor pendukung lainnya ialah fasilitas perpustakaan yang sudah nyaman terutama pasca renovasi Gedung tahun 2019 serta aktif dilakukan pembaruan koleksi di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh. bahkan di tahun 2021 ini sudah terdapat 3.000 koleksi khususnya koleksi bidang ekonomi.⁷⁴

2. Kesesuaian Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Ditinjau dari Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh kepada pemustaka sudah sesuai standar yang ditetapkan, baik pelayanan yang bersifat langsung, dimana pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh berhubungan langsung dengan pembaca atau pemakai terutama para pemustaka yang sudah menjadi anggota perpustakaan. Sedangkan para pengunjung yang belum terdaftar hanya dibatasi layanan dalam aspek membaca di tempat dan memfoto copy.

⁷³Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 9 November 2021.

⁷⁴Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh 8 November 2021.

Begitu juga dengan layanan teknis pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga sudah dilakukan berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus. Pada layanan teknis ini pihak Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh dilakukan dengan mempersiapkan bahan bacaan bagi pengunjung yang ingin memanfaatkan jasa layanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh..

Ditinjau dari jam buka layanan pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga sudah menjalankan berdasarkan Standar pelayanan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus yang menyebutkan standar jam buka layanan perpustakaan khusus paling sedikit 37,5 jam per minggu sedangkan pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh membuka jam layanan mencapai 50 jam per minggu. Jam buka layanan pada perpustakaan Bank Indonesia difungsikan setiap jam kerja oleh pihak bank bersangkutan. Jika dilihat jadwal kerja pihak Bank Indonesia dimulai sejak hari senin hingga hari jum'at. Jam pelayanan perpustakaan dibuka setiap hari kerja mulai dari pukul 08:00 – 17:00 WIB tanpa diselingi jam istirahat, sebagaimana perpustakaan lainnya yang memiliki jam istirahat antara pukul 12:00 – 14:00 WIB.

Ditinjau dari jenis layanan yang terdapat pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus terdiri dari pelayanan baca di tempat,

sirkulasi, referensi, penelusuran informasidan bimbingan pemustaka. Jika dilihat apa yang diberikan oleh pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh, maka jenis-jenis layanan tersebut juga sudah sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan khusus. Dimana dalam layanan baca di tempat pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh menyediakan koleksi dan tempat bagi pengguna untuk bisa memanfaatkan di ruang yang disediakan oleh pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh. Segala kebutuhan koleksi pihak perpustakaan juga menyediakan layanan sirkulasi serta referensi.

Sementara itu, dalam bidang kerja sama pihak pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga sudah melakukan hubungan baik dengan beberapa perguruan tinggi seperti Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala dan Fakultas Pertanian Abulyatama. Kerja samayang dilakukan oleh pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka. Kerja sama yang dilakukan dalam bentuk saling berbagi koleksi, terutama kerja sama dalam penyediaan jurnal ilmiah dari pihak Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala dan Fakultas Pertanian Abulyatama kepada perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh.

Begitu juga layanan promosi pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh telah melakukan berbagai kegiatan promosi, seperti promosi melalui media online, seminar, kegiatan perlombaan, kegiatan pelatihan dan memberikan layanan keliling kepada masyarakat, khususnya di Kota Banda

Aceh dan Aceh Besar. Layanan melalui media online, dimana pihak perpustakaan mempermudah pemustaka untuk memperoleh informasi melalui online. Bagian seminar pihak perpustakaan mengadakan kegiatan bedah buku kepada masyarakat umum terutama pengunjung. Kegiatan perlombaan pihak perpustakaan mengadakan lomba kepada pemustaka seperti mengadakan lomba literasi membaca dan bercerita di kalangan remaja dan siswa. Sedangkan layanan pelatihan biasanya diberikan kepada anggota perpustakaan yang baru serta bagi karyawan perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh itu sendiri.

Berdasarkan keterangan di atas, maka jelaslah bahwa berbagai jenis layanan tersebut jika ditinjau dari Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus sudah sesuai standar yang ditetapkan, baik pelayanan yang bersifat langsung, layanan teknis, jam buka layanan, pelayanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, layanan bidang kerja sama dan layanan di bidang promosi perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh kepada publik.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang terdapat di perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh diberikan dalam waktu jam kerja setiap harinya (9 jam perhari dari pukul 08.00 - 17.00 WIB). Layanan pada perpustakaan Bank Indonesia ini diberikan secara langsung kepada pemustaka, berbentuk layanan teknis, layanan sirkulasi, referensi, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, layanan kerja sama dan layanan promosi.
2. Layanan yang diberikan pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh sudah sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus. Dilihat dari aspek jam buka perpustakaan sudah melebihi 37,5 jam per minggu, (45 jam per minggu). Dilihat dari aspek jenis pelayanan pada perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh mencakup layanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasi dan bimbingan pemustaka. Aspek kerjasama juga telah dilakukan dengan pihak lain seperti fakultas ekonomi dan bisnis USK dan Fakultas Pertanian Universitas Abulyatama. Begitu juga aspek promosi perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh juga telah dilakukan secara

berkesinambungan untuk menginformasikan kepada pemustaka tentang koleksi yang dimiliki.

B. Saran

Agar penelitian ini dapat terealisasi, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak perpustakaan kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh disarankan agar memperluas penerimaan anggota perpustakaan, tidak hanya dari kalangan pihak yang bekerja sama dan karyawan kantor, melainkan juga kalangan umum lainnya.
2. Kepada pihak Bank Indonesia Provinsi Aceh, agar terus memberikan dukungan penuh terhadap pelayanan yang sudah dijalankan dan memperluas kerja sama dengan berbagai instansi lainnya.
3. Untuk penelitian lanjutan disarankan untuk meneliti dampak pelayanan di perpustakaan Bank Indonesia ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Literasi Informasi: Keterampilan Penting di Era Global*. Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2007
- Amalia Laisa, *Apa Yang Dimaksud Dengan Standar*, diakses pada tanggal 22 Juli 2021. <https://www.dictio.id/apa-yang-dimaksud-dengan-standar/120077/2>
- Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, Yogyakarta: UGM, 2015
- Badan Standar Nasional (BSN) *Standar Nasional Indonesia: Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah (SNI 7496:2009)*, Jakarta: Badan Standar Nasional Tahun 2009
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011
- Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Faisal Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016
<https://www.bi.go.id/id/layanan/perpustakaan/koleksi-buku/buku.aspx>
- Laksana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya., 2012
- Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga, 2009
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional
- Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 1992
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014
- Septiyantono, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2002
- Suharismi Arikunto, *Dasar – Dasar Research*, Tarsoto: Bandung, 2013
- Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007
- Riky Haryanto, *Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2019*. diakses pada tanggal 7 July 2021, <https://www.coursehero.com/file/p6pfjp/7-menurut-kamus-besar-bahasa-indonesia-stadar-sekolah-ukuran>.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, diakses pada 7 July 2021 melalui http://library.usu.ac.id/bfd_download/uu-no-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 572/Un.08/FAH/KP.004/05/2021
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Dr. Muhammad Nasir, M.Hum (Pembimbing Pertama)
2. Nurhayati Ali Hasan, M.LIS. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Naufal Akira
NIM : 160503082
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian Fakultas
5. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
6. Arsip

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 03 Mei 2021 M
21 Ramadan 1442 H

Dekan,


Fauzi



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 984/Un.08/FAH.I/PP.00.9/09/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Naufal Akira / 160503082**
Semester/Jurusan : **XI / Ilmu Perpustakaan**
Alamat sekarang : **Perada Utama jln tunggai cut**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI ACEH BERDASARKAN PERATURAN KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 06 September 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 06 Januari
2022

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.

SURAT KETERANGAN

Kepala Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh menerangkan bahwa:

Nama/NIM :Naufal Akira/ 160503082
Semester/Jurusan :XI/ Ilmu Perpustakaan
Alamat :Desa Kajhu, Aceh Besar
Judul Skripsi :*Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017*

Telah melakukan penelitian di Perpustakaan Bank Indonesia Provinsi Aceh mulai dari tanggal 21 September s/d 04 November 2021.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 04 November 2021

Kepala,



Rizka Firdaus

STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI ACEH



DOKUMENTASI



Gambar 1. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Kepala Perpustakaan bapak Rizki Firdaus



Gambar 2. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Pustakawan Ibu Bella Elpira



Gambar 3. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Pemustaka Helmi Syahputra



Gambar 4. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Pemustaka Yama



Gambar 5. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Pemustaka Rhadatul Hasanah



Gambar 6. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Pemustaka Mutia



Gambar 7. Suasana Saat Penulis Mewawancarai Pemustaka Reni Magfirah

