



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**KEBUTUHAN INFORMASI PIMPINAN DAN STAF:  
STUDI KASUS KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora**

**FITRI PRAWITASARI  
0806465642**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2012**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

**Depok, Juli 2012**



**Fitri Prawitasari**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

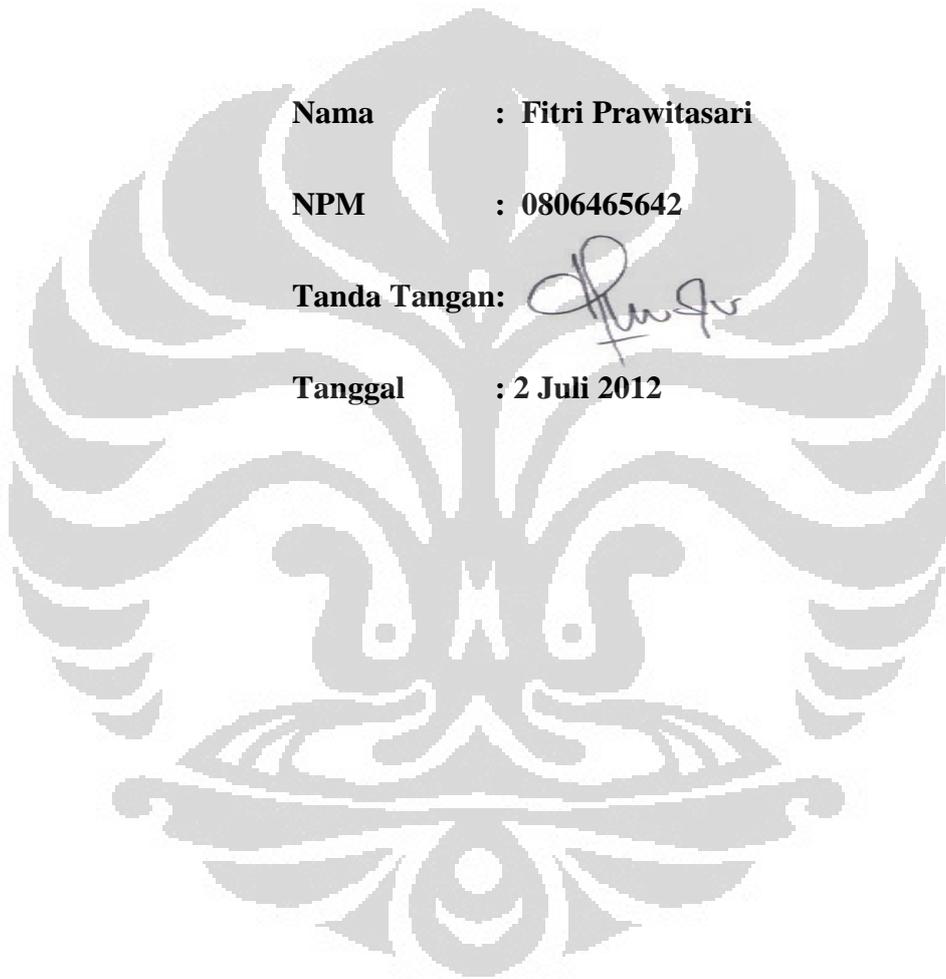
**Nama : Fitri Prawitasari**

**NPM : 0806465642**

**Tanda Tangan:**



**Tanggal : 2 Juli 2012**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
nama : Fitri Prawitasari  
NPM : 0806465642  
program Studi : Ilmu Perpustakaan  
judul : Kebutuhan Informasi Pimpinan dan Staf:  
Studi Kasus Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Utami Budi Rahayu Hariyadi, M.Lib, M.Si (.....)

Penguji I : Dr. H. Zulfikar Zen, M.A. (.....)

Penguji II : Fuad Gani, M.A (.....)

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 2 Juli 2012

oleh

Dekan  
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya  
Universitas Indonesia



Dr. Bambang Wibawarta, M.A.  
NIP. 196510231990031002

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T. karena berkat rahmat dan hidayahnya skripsi berjudul “Kebutuhan Informasi Pimpinan dan Staf: Studi Kasus Komisi Nasional Hak Asasi Manusia” dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Utami Budi Rahayu Hariyadi, M.Lib., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan nasihat dan bimbingannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. H. Zulfikar Zen, M.A., selaku ketua sidang, pembaca, dan penguji skripsi yang telah memberikan koreksinya dalam penyelesaian skripsi.
3. Bapak Fuad Gani, M.A., selaku pembaca dan penguji skripsi serta penasihat akademik yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis.
4. Bapak Arie Nugraha, M.TI., selaku panitera sidang skripsi penulis.
5. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan semangatnya, memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Para staf dan pimpinan Komnas HAM, Mas Iwan, Mas Wawan, Mas Ojan atas masukan, saran, bimbingan, dan bantuan dalam proses pengumpulan data-data keperluan skripsi ini.
7. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan, JIP 2008, yang telah memberikan banyak cerita selama empat tahun perkuliahan.
8. Senior dan junior JIP yang telah memberikan banyak masukan dan pengalaman dalam menghadapi perkuliahan serta sering mengucapkan ‘semangat!’ memberikan sedikit motivasi kepada penulis.

9. Keluarga Kuliah Kerja Nyata Universitas Indonesia (K2NUI), atas pelajaran dan perjalanan berharga, memberikan warna sendiri dalam perkuliahan penulis.
10. Para sahabat, Firman, Yuyun, Puji, Astri, Tiara, Tanti, Fadita, Asti, Tur, Wiji, Feri sebagai tempat keluh kesah penulis, dan sering menanyakan ‘kapan sidang?’ memacu semangat penulis untuk segera menuntaskan skripsi ini.
11. Serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan, cerita, dan pengalaman kepada penulis sejak masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai dibuat.

Semoga Allah S.W.T. berkenan membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kesalahan dan kekurangan. Kendati demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi serta menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya pada instansi Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.

Depok, Juli 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Prawitasari  
NPM : 0806465642  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :

“Kebutuhan Informasi Pimpinan dan Staf:  
Studi Kasus Komisi Nasional Hak Asasi Manusia”

beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 2 Juli 2012  
Yang Menyatakan,



(Fitri Prawitasari)

## **ABSTRAK**

Nama : Fitri Prawitasari  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Kebutuhan Informasi Pimpinan Dan Staf: Studi Kasus  
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

Penelitian ini membahas kebutuhan informasi pimpinan dan staf Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah wawancara dengan informan yaitu para pimpinan dan staf yang berada di Komnas HAM. Analisis kebutuhan dilakukan dengan pendekatan audit informasi yang dikemukakan oleh Suzan Henczel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan informasi pimpinan dan staf berbeda, sesuai dengan tugas dan jabatan. Perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan informasi pimpinan dan staf melalui sumber informasi yang dimiliki. Penelitian menghasilkan suatu rekomendasi untuk meningkatkan peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pimpinan dan staf.

Kata kunci:

Informasi, kebutuhan informasi, audit informasi

## **ABSTRACT**

Name : Fitri Prawitasari  
Study Program : Library and Information Science  
Title : Managers' and Staffs' Information Needs: Case Study on  
National Committee of Human Rights

This research is about the information needs of the managers and staff of the National Committee on Human Rights (KOMNAS HAM), using case study method with the qualitative approach. Data was collected from the interview results with the managers and staff of National Committee on Human Rights (KOMNAS HAM) as the informants. The information needs analysis was conducted using the information audit model introduced by Susan Henczel. The research result shows that the information needs of managers and staff are different, depending on their job descriptions. The library and its information sources collection has not been able to fulfill the information needs of managers and staff. The research gives recommendations to increase the library roles in fulfilling the information needs of managers and staff of National Committee on Human Rights (KOMNAS HAM).

Keywords:

Information, information needs, information audit

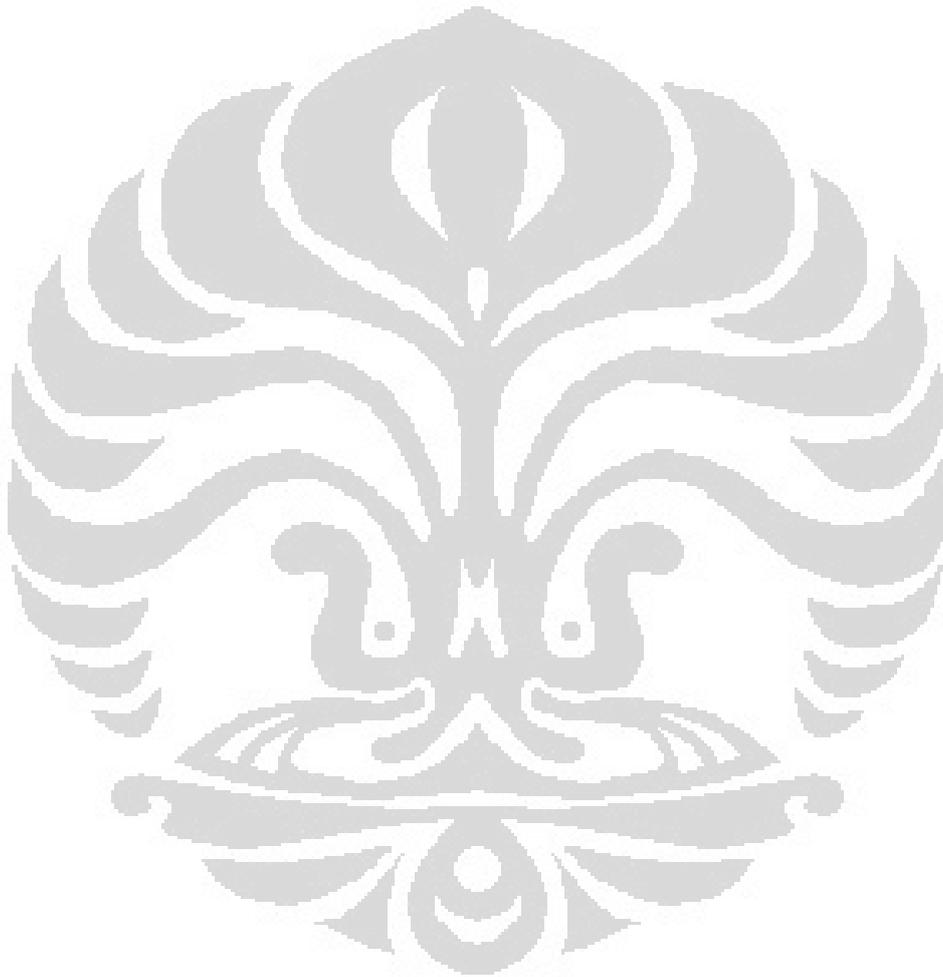
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Batasan penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kebutuhan Informasi .....	7
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi .....	9
2.2 Audit Informasi .....	10
2.2.1 Tujuan dan Manfaat Audit Informasi .....	11
2.2.2 Pelaksanaan Audit Informasi .....	12
2.2.3 Model Audit Informasi .....	13
2.3 Perpustakaan Khusus Komisi Nasional Hak Asasi Manusia ...	16
2.3.1 Ciri Perpustakaan Khusus .....	17
2.3.2 Fungsi Perpustakaan Khusus .....	18
2.4 Informasi Hak Asasi Manusia (HAM) .....	19
2.4.1 Lembaga HAM .....	20
2.4.2 Perpustakaan Sebagai Lembaga Informasi HAM .....	20
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
3.2 Objek dan Subjek Penelitian .....	22
3.3 Metode Penelitian .....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5 Analisis Data .....	24
3.6 Pembuktian dan Pelaporan Temuan .....	25
<b>4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Profil Organisasi Komisi Nasional Hak Asasi Manusia .....	26
4.1.1 Sejarah .....	26
4.1.2 Visi dan Misi .....	27
4.1.3 Keanggotaan .....	27
4.1.4 Fungsi .....	28
4.1.5 Sekretariat Jenderal Komnas HAM .....	30

4.2 Profil Perpustakaan Komnas HAM .....	31
4.2.1 Sejarah .....	31
4.2.2 Visi dan Misi .....	32
4.2.3 Pengguna .....	33
4.2.4 Koleksi .....	33
4.2.5 Sumber Daya Manusia .....	34
4.2.6 Sarana dan Prasarana .....	35
4.2.7 Layanan .....	35
4.2.8 Fungsi .....	36
4.3 Hasil dan Pembahasan penelitian .....	37
4.3.1 Pengumpulan Data .....	37
4.3.1.1 Kebutuhan Informasi Pimpinan Tingkat Atas ..	38
4.3.1.2 Kebutuhan Informasi Pimpinan Tingkat Mene-	
Ngah .....	40
4.3.1.3 Kebutuhan Informasi Staf .....	41
4.3.2 Analisis Data .....	45
4.3.2.1 Alasan Audit Informasi .....	45
4.3.2.2 Tujuan .....	46
4.3.2.3 Proses .....	47
1. Cakupan .....	47
2. Dukungan Pengelola Organisasi .....	47
3. Metodologi .....	47
4. Analisis Kebutuhan Informasi .....	47
5. Evaluasi .....	51
6. Manfaat Pelaksanaan Audit .....	54
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>

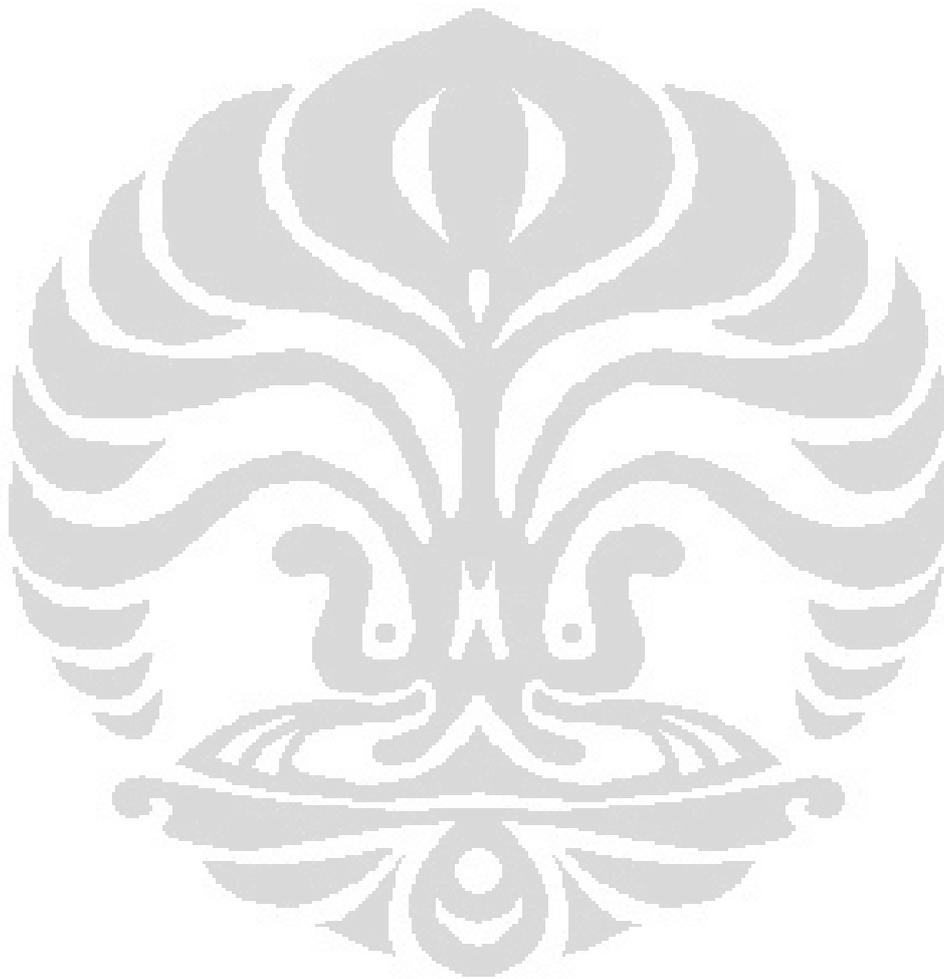
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Susunan Anggota Komnas HAM .....	28
Tabel 4.2	Pengguna Perpustakaan Komnas HAM .....	33
Tabel 4.3	SDM Perpustakaan Komnas HAM .....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Audit Informasi .....	14
Gambar 4.1 Katalog Berbasis Web .....	48
Gambar 4.2 Tampilan InMagic .....	49
Gambar 4.3 Tampilan Complaints Handling System (CHS) .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi
- Lampiran 2 Jadwal Penelitian
- Lampiran 3 Panduan Wawancara
- Lampiran 4 Wawancara Pimpinan Tingkat Atas
- Lampiran 5 Wawancara Pimpinan Tingkat Menengah
- Lampiran 6 Wawancara Staf



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Informasi merupakan sumberdaya yang diciptakan oleh manusia, berasal dari pengetahuan yang dimiliki oleh perorangan maupun pesan yang disampaikan antar individu. Seiring dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi informasi, terjadilah banjir informasi yaitu melimpahnya informasi dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, majalah, artikel ilmiah, bahkan internet yang menyebabkan penambahan informasi terjadi sangat cepat. Hal ini mengakibatkan pengguna mendapatkan begitu banyak informasi dalam waktu singkat. Grise dan Gallupe dalam *Journal of Management Information Systems* (2000) yang dikutip oleh Ramirez (2004, p.5), menyebutkan bahwa :

*“Information overload presents people with too much information, through many sources and media, and requires a lot of human and mechanical processing”*

Dalam kutipan tersebut, Grise dan Gallupe berpendapat bahwa terjadinya penerimaan informasi secara berlebih oleh individu diakibatkan oleh individu itu sendiri, karena keinginan mereka untuk mendapatkan informasi didukung oleh banyaknya sumber dan media informasi yang tersedia. Namun hal ini tidak selalu berdampak baik bagi pengguna informasi, karena seringkali informasi yang sampai tidak tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna, bahkan sering kali informasi yang didapat pengguna berasal dari sumber yang tidak sah. Hal ini menyebabkan pengguna mendapatkan informasi yang tidak berkualitas.

Selain terjadinya banjir informasi yang mengakibatkan pengguna mendapatkan informasi yang kurang tepat, perkembangan informasi yang begitu cepat mengakibatkan informasi tersebar tidak merata. Terjadinya informasi berlimpah pada masyarakat atau individu tertentu pada akhirnya mengakibatkan kesenjangan informasi. Kesenjangan informasi ini dapat disebabkan karena kemudahan individu atau masyarakat tertentu dalam mendapatkan informasi dikarenakan tersedianya fasilitas dan sarana yang memadai guna mendapatkan informasi yang cukup. Sedangkan disisi lain, terdapat dimana individu atau masyarakat tertentu yang sulit untuk mendapatkan informasi yang diinginkan

karena adanya keterbatasan fasilitas dan sarana yang mereka miliki atau adanya gangguan yang mengakibatkan terbatasnya mereka dalam mendapatkan informasi.

Banyaknya informasi yang didapat oleh individu tidak menjamin individu tersebut mendapatkan informasi yang cukup dan relevan, termasuk banyak pula ditemukan duplikasi pada informasi yang sejenis. Duplikasi tersebut mungkin disebabkan karena adanya gangguan pada saat proses penciptaan (Hak, 2006). Informasi yang kurang relevanpun sering terjadi karena sumber informasi yang kurang terpercaya atau tidak sah. Hal ini mungkin disebabkan karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki atau perbedaan pandangan dalam menyerap informasi.

Organisasi merupakan pencipta sekaligus pengguna informasi. Informasi merupakan elemen penting dalam organisasi. Selain membantu dalam kegiatan internal organisasi, informasi juga menghubungkan organisasi dengan pihak eksternal yang mendukung visi misi organisasi. Arus informasi yang terdapat dalam organisasi mengalir secara vertikal dan horizontal. Arus informasi vertikal membantu menghubungkan antara staf dengan pimpinan, sedangkan arus informasi horizontal membantu kegiatan operasional harian diantara staf.

Peredaran informasi di dalam maupun di luar organisasi banyak menemui kendala. Duplikasi informasi, kesenjangan informasi, kesahihan sumber, serta tersedianya informasi secara berlebihan (*information overload*) merupakan masalah umum yang sering ditemui organisasi. Hal ini dapat menghambat kemajuan organisasi serta menghambat para staf dalam menjalankan kegiatan operasional organisasi. Jika tidak segera diambil tindakan untuk mengatasi masalah ini, nantinya akan banyak waktu, tenaga dan biaya yang terbuang, serta tujuan organisasi yang diinginkan tidak tercapai. Gretchen M. Ptacek (2008, p.3) dalam tesisnya yang berjudul *An Information Audit Of A Business Intelligence Portal* menyebutkan bahwa:

*“Duplication of employee efforts, gaps in information, and time and money wasted on unsuccessful searches also manifests a lack of information management and creates a lack of knowledge management where employees fail to learn from each other, share resources, and collaborate on projects.”*

Dalam kutipan tersebut, menurut Ptacek (2008, p.3), terjadinya duplikasi dan kesenjangan informasi di dalam organisasi yang mengakibatkan banyak waktu dan biaya yang terbuang memperlihatkan bahwa tidak terjadinya kerjasama dan

pertukaran pengetahuan diantara staf. Untuk mencegah terjadinya hal ini dalam organisasi, perlu diambil tindakan yaitu dengan menerapkan metode audit. Audit ialah salah satu cara untuk mengawasi, memeriksa, dan mengevaluasi kegiatan yang terjadi di dalam organisasi. Suzan Henczel (2001, p.xxii) dalam bukunya *The Information Audit: A Practical Guide*, mendefinisikan audit sebagai suatu proses mengevaluasi keefektifan sumber daya informasi yang dimiliki oleh suatu organisasi. Sedangkan tujuan audit menurut Dunn (1991) ialah bukan untuk menyediakan informasi tambahan, melainkan memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang bisa diandalkan secara mudah melalui sumber daya informasi yang telah tersedia.

Perjalanan alur informasi mulai dari penciptaan hingga penggunaannya, umum dilakukan oleh suatu organisasi, termasuk Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM). Komnas HAM merupakan lembaga publik yang menciptakan dan menggunakan informasi guna melakukan tugas dan fungsi hariannya untuk mencapai visi dan misi yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan penciptaan dan penggunaan informasi di suatu organisasi umumnya dibantu oleh unit kerja pengelola informasi seperti perpustakaan. Perpustakaan di Komnas HAM sebagai pengelola informasi, membantu memenuhi kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM sehingga mereka mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan Komnas HAM merupakan perpustakaan khusus dibidang hak asasi manusia, membantu menyediakan sumber-sumber informasi HAM baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik dalam pemenuhan informasi staf dan pimpinan. Sumber informasi HAM utama yang dimiliki perpustakaan berasal dari pengaduan masyarakat terhadap pelanggaran HAM. Laporan pengaduan lisan atau tertulis kepada Komnas HAM datang dari setiap orang atau kelompok yang memiliki alasan kuat bahwa hak asasinya telah dilanggar (UU 39/1999 Tentang HAM). Pelanggaran HAM yang dimaksud UU 39/1999 Tentang HAM ialah:

*“Setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian yang secara melawan hukum mengurangi, menghalangi, membatasi dan atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh undang-undang ini, dan tidak mendapatkan, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh*

*penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku.”*

Menurut pengamatan penulis, peran perpustakaan di Komnas HAM belum maksimal dalam membantu pemenuhan kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa permasalahan antara lain karena tersumbatnya arus informasi dari perpustakaan ke pengguna perpustakaan, yaitu staf dan pimpinan Komnas HAM karena tampilan informasi yang diberikan dalam katalog yang dimiliki perpustakaan kurang lengkap, tidak menampilkan keberadaan koleksi apakah koleksi tersedia, rusak, sedang dipinjam atau hilang. Sistem pengelolaan informasi perpustakaan yang kurang memadai ini dapat menyebabkan berbagai masalah, misalnya duplikasi dalam permintaan informasi, yaitu pengguna meminta informasi yang sama kepada perpustakaan, mengakibatkan perpustakaan harus mencari informasi yang sama tersebut, karena informasi yang diberikan dalam sistem pengelolaan perpustakaan kurang lengkap. Kesenjangan informasi juga dapat terjadi karena diantara pengguna tidak mendapatkan pelayanan yang sama dalam pemenuhan informasi sehubungan dengan terbatasnya informasi yang dapat disediakan perpustakaan.

Hal lain yang menjadi permasalahan Perpustakaan Komnas HAM ialah sumber daya informasi yang dimiliki kurang beragam, tidak hanya informasi tentang HAM, tetapi juga subjek lain yang dibutuhkan staf dan pimpinan Komnas HAM. Sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan terbatas dengan hanya memiliki dua orang pustakawan, seorang merangkap sebagai kepala perpustakaan dan seorang lagi sebagai pustakawan yang melakukan kegiatan operasional perpustakaan. Keterbatasan sumber daya ini membuat pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan belum maksimal. Selain itu, Komnas HAM memiliki sistem lain dalam pemenuhan informasi pimpinan dan staf yaitu *Complaints Handling System (CHS)*. CHS ialah sistem pencarian berbasis web yang berisi tentang pengaduan-pengaduan dari masyarakat luas yang datang kepada Komnas HAM, yang kemudian sering menjadi alat dalam pencarian informasi para staf maupun pimpinan Komnas HAM. Namun sayangnya, CHS tidak berada di dalam pengelolaan perpustakaan, serta tidak adanya jaringan dari perpustakaan yang menghubungkan kepada CHS tersebut.

Melihat beberapa masalah yang telah disebutkan sebelumnya, terjadi pada lembaga informasi di Komnas HAM terutama pada perpustakaan, penulis berpendapat bahwa masalah tersebut dapat dikurangi bahkan dapat dihilangkan melalui penerapan metode audit informasi. Penelitian di perpustakaan Komnas HAM menggunakan konsep audit informasi untuk mengetahui mengapa hal demikian dapat terjadi serta kegiatan yang harus dilakukan untuk mengurangi masalah dan menjadikan perpustakaan Komnas HAM sebagai sumber utama dalam pemenuhan kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi Komnas HAM dan Perpustakaan Komnas HAM terutama untuk memberikan masukan berupa rekomendasi pengembangan sistem pengelolaan perpustakaan yang baik, secara manual maupun terotomasi serta pengembangan sumber daya informasi yang dimiliki dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Batasan Penelitian**

Berdasarkan penjabaran di atas, masalah yang diangkat dalam penelitian ini ialah belum terpenuhinya kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) oleh perpustakaan Komnas HAM. Informasi tentang kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM dijadikan rekomendasi dalam pengembangan sumber informasi perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasi perpustakaan.

Penelitian ini berfokus pada kebutuhan informasi staf dan pimpinan tingkat menengah serta pimpinan tingkat atas Komnas HAM. Yang dikategorikan sebagai staf adalah staf yang berasal dari masing-masing fungsi Komnas HAM berdasarkan UU 39/1999, yaitu staf pendidikan dan penyuluhan, pengkajian, pemantauan, dan mediasi. Pimpinan tingkat menengah berdasarkan struktur Komnas HAM membawahi para staf, yaitu Kepala Biro Penegakkan dan Pemajuan HAM, serta pimpinan tingkat atas Komnas HAM yaitu Sekretaris Jenderal Komnas HAM.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apa kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM?

2. Bagaimana peran perpustakaan Komnas HAM guna memenuhi kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM
2. Mengetahui peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademis ialah sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya tentang kebutuhan informasi perpustakaan di lembaga HAM.
2. Manfaat praktis ialah untuk memberikan rekomendasi dan saran kepada perpustakaan Komnas HAM untuk meningkatkan pelayanan kebutuhan informasi kepada staf dan pimpinan.
3. Manfaat sosial ialah sebagai masukan bagi pimpinan tingkat atas Komnas HAM untuk meningkatkan pengelolaan informasi dan sistem informasi agar lebih efektif dan efisien.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kebutuhan Informasi

Informasi ialah aset penting yang dimiliki organisasi. Meski demikian, banyak unit-unit kerja pengelola informasi dalam suatu organisasi yang kurang mendapat perhatian dari organisasi induknya. Informasi yang digunakan organisasi dalam kegiatan hariannya belum banyak yang tersimpan di unit pengelola informasi seperti perpustakaan (Henczel, 2001, p. xxi). Komnas HAM sebagai *information centre* atau pusat informasi mengenai hak asasi manusia, sangat bergantung pada pengelolaan informasi mulai dari penciptaan, distribusi, penggunaan, pertukaran, dan berbagi informasi mengenai hak asasi manusia.

Pengelolaan informasi yang baik oleh pengelola informasi akan menghasilkan sumber daya informasi yang handal. Menurut Henczel (2001, p.8) keberhasilan pengelolaan sumber daya informasi tergantung pada:

1. Peran pihak eksternal organisasi mempengaruhi pihak internal organisasi dalam hal pengelolaan informasi.
2. Tersedianya sumber daya dan jasa informasi apakah sudah sesuai dengan tujuan dan strategi yang telah ditentukan oleh organisasi.
3. Pengkajian berkelanjutan mengenai jasa dan sumber daya informasi yang dimiliki organisasi apakah telah mendukung tujuan organisasi.
4. Pemahaman tentang alur informasi yang terjadi baik di dalam maupun diluar organisasi
5. Pemahaman tentang dampak yang terjadi di dalam lingkungan internal organisasi bila terjadi perubahan.

Organisasi sekaligus pusat informasi seperti Komnas HAM dituntut untuk melakukan berbagai cara guna memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Nicholas (2000, p.20) dalam bukunya *Assessing Information Needs: tools, techniques, and concept for the internet age*, menyebutkan bahwa kebutuhan informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya. Menurut Sulistyono-Basuki

(2004), kebutuhan informasi adalah informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniyah, pendidikan, dan lain-lain. Line (dalam Nicholas, 2000, p.20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi timbul karena pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang. Sedangkan Belkin (dalam Nicholas, 2000, p.20) menyebutkan kebutuhan informasi timbul ketika seseorang menyadari kekurangan dalam pengetahuan yang dimilikinya dengan pengetahuan yang timbul disekitarnya. Nicholas (2000, p.21) berpendapat, kebutuhan informasi manusia timbul karena adanya kebutuhan dasar seperti kebutuhan fisik (meliputi makanan, pakaian, dan sebagainya), kebutuhan psikologis (kebutuhan akan rasa aman, kekuasaan, dan sebagainya), serta kebutuhan kognitif (kebutuhan belajar, perencanaan, dan lain sebagainya).

Nicholas (2000, p. 22-23) membagi dua macam kebutuhan informasi, yaitu kebutuhan informasi yang disadari dan tidak disadari. Kebutuhan informasi yang disadari ditujukan kepada pengguna informasi yang sadar bahwa mereka membutuhkan informasi dan berusaha melakukan pemenuhan kebutuhan informasi tersebut. Pengguna yang menyadari kebutuhan informasi mereka, juga mengetahui adanya kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan, sehingga mereka berusaha mencari cara untuk mengurangi kesenjangan agar kebutuhannya terpenuhi. Di sisi lain, terdapat pengguna yang tidak menyadari kebutuhan informasi mereka. Mereka tidak mengetahui informasi apa yang mereka butuhkan serta tidak mengetahui adanya kesenjangan informasi. Mereka pun tidak tahu bahwa informasi baru akan memberikan pengetahuan baru tentang sesuatu disekitarnya.

Karena ilmu pengetahuan terus berkembang, maka seseorang akan terus membutuhkan informasi baru. Pada saat seseorang membutuhkan informasi baru untuk memperkaya pengetahuan yang dimilikinya, terjadilah kesenjangan (*gap*) antara pengetahuan yang dimiliki dengan yang seharusnya dimiliki (Pasya, 2009). Untuk mengatasi kesenjangan informasi tersebut, manusia memerlukan informasi. Nicholas (2000, p.20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi berkembang ketika seseorang menyadari adanya batas pemisah antara pengetahuan dengan harapan untuk dapat menyelesaikan sebuah keanehan atau permasalahan.

### 2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi

Disadari maupun tidak, seseorang membutuhkan informasi disebabkan oleh berbagai macam faktor. Kebutuhan informasi masing-masing orang berbeda berdasarkan hal – hal sebagai berikut (Nicholas, 2000, p. 92-109) :

1. Jenis pekerjaan. Kebutuhan informasi berbeda tergantung jenis kebutuhan informasi yang dimilikinya. Terdapat beberapa profesi yang bergantung pada banyaknya informasi yang tersedia, misalnya jurnalis dan peneliti
2. Negara/budaya tempat tinggal. Budaya berasal dari lingkungan tempat tinggal sangat mempengaruhi pola pikir seseorang, serta berpengaruh pada kebutuhan informasi mereka.
3. Tingkat pendidikan. Pendidikan mempengaruhi kebutuhan informasi. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki, semakin besar pula kebutuhan informasinya.
4. Jenis Kelamin. Perbedaan jenis kelamin antara pria dan wanita menampilkan adanya perbedaan kebutuhan dan jenis informasi diantara keduanya.
5. Usia, mempengaruhi perbedaan minat seseorang dalam membutuhkan informasi.
6. Ketersediaan waktu. Terdapat individu yang memiliki keterbatasan waktu dalam memenuhi kebutuhan informasinya, hal ini berdampak pada kualitas dan kuantitas informasi yang diperoleh.
7. Ketersediaan akses. Mudahna akses ke sumber informasi akan memperlancar terjadinya pemenuhan kebutuhan informasi, namun ada kalanya akses ke sumber informasi terhambat menyebabkan kebutuhan informasi sulit terpenuhi.
8. Ketersediaan biaya. Informasi merupakan barang mewah. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan finansial dalam melakukan akses ke sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan.
9. Keberlimpahan informasi. Banyaknya informasi yang diterima oleh individu atau masyarakat dalam waktu yang bersamaan menyebabkan terjadinya banjir informasi. Hal ini mengakibatkan sulitnya mereka menyeleksi informasi mana yang sesuai dengan kebutuhan.

Kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan informasi oleh pengguna pada suatu organisasi informasi sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu dilakukan langkah yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Oxenford (2010, p.2) mengemukakan salah satu cara untuk membuat organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu dengan mengetahui kebutuhan informasi organisasi serta bagaimana cara organisasi memenuhi kebutuhannya. Salah satu langkah yang bisa dilakukan ialah dengan melakukan audit informasi.

## 2.2 Audit Informasi

Sumber daya informasi yang dimiliki organisasi tidak selalu sesuai dengan kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu langkah atau proses untuk menyesuaikan sumber daya informasi dengan kebutuhan informasi organisasi. Henczel (2001, p.xxii) berpendapat bahwa merupakan suatu tantangan dalam mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tujuan organisasi, siapa penggunanya, bagaimana informasi digunakan, sumber informasi yang dimiliki, serta bagaimana arus informasi yang tercipta di dalam organisasi maupun antara organisasi dengan pihak eksternal.

Menggunakan audit sebagai alat untuk mengatasi masalah ini ialah salah satu langkah yang dapat diambil. Seperti disebutkan dalam *Information Audits – Guidelines* (2004, p.3), audit informasi adalah suatu proses mengidentifikasi dan mengevaluasi arus informasi organisasi dengan memperlihatkan seluruh sumber daya informasi yang tersedia, penggunaan sumber daya informasi, dan pengguna sumber daya informasi serta mengidentifikasi kebutuhan informasi untuk mengetahui langkah selanjutnya yang perlu diambil untuk meningkatkan arus informasi di dalam organisasi. Sedangkan menurut Botha & Boon (2002, p.24) audit informasi ialah pemeriksaan sistematis terhadap sumber informasi, penggunaan informasi, arus informasi, dan pengelolaan informasi di suatu organisasi.

Menurut Hak (2006) diperlukan identifikasi kebutuhan informasi pengguna dan mengetahui keefektifan sumber daya informasi yang tersedia dalam pemenuhan kebutuhan informasi tersebut. Selain itu, biaya dan nilai sumber daya

informasi juga perlu diperhitungkan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah lingkungan dan arus informasi yang tercipta di dalam organisasi telah sesuai dengan tujuan organisasi yang diinginkan, untuk selanjutnya dijadikan sebagai landasan pembentukan dan pelaksanaan manajemen informasi yang efektif, sehingga menciptakan informasi yang handal yang dapat membantu organisasi mempertahankan fungsinya.

Masih menurut Hak (2006), dalam hal pengambilan keputusan, pelaksanaan audit sangat berperan guna menyaring informasi mana yang cocok yang sedang dibutuhkan oleh organisasi. Audit informasi dilakukan untuk memahami bagaimana sebuah lingkungan informasi tepat sesuai dengan misi dan visi organisasi. Dengan melakukan audit informasi terhadap kebutuhan dan penggunaan informasi, maka akan diketahui informasi apa yang perlu dihasilkan sebagai keluaran (*output*) dari sistem yang akan dikembangkan tersebut. Pada akhirnya pelaksanaan audit informasi ini akan menghasilkan rekomendasi-rekomendasi sebagai bahan masukan dalam merumuskan kebijakan baru tentang pengembangan sistem informasi organisasi.

### 2.2.1 Tujuan dan Manfaat Audit Informasi

Tujuan utama audit informasi ialah merumuskan rekomendasi untuk organisasi agar sumber daya informasi yang dimiliki bisa berguna secara maksimal, serta dapat menjadi landasan perbaikan guna kelancaran kegiatan organisasi selanjutnya. Menurut Botha & Boon (2002, p.24) tujuan audit informasi ialah untuk menghasilkan sumber daya informasi yang valid dan akurat, serta meningkatkan kualitas manajemen perencanaan dan manajemen informasi.

Dalam *Information Audits – Guidelines* (2004, p.4), tercantum manfaat audit informasi yaitu agar informasi yang tepat bisa sampai kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat. Hal ini memperlihatkan bahwa informasi yang tepat dan akurat sangat diperlukan agar informasi dapat lebih berdayaguna. Dalam dokumen ini, manfaat audit informasi dijelaskan dengan rinci sebagai berikut:

1. Meningkatkan kerjasama perusahaan dengan memberikan pandangan yang tepat dalam pengelolaan dan manajemen informasi.

2. Meningkatkan keefektifan manajemen informasi dengan menyediakan akses informasi yang tepat termasuk informasi yang akurat mengenai pengelolaan dan penyimpanan informasi, yang nantinya akan mempermudah dalam proses temu kembali informasi.
3. Penyesuaian dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku dengan memberikan informasi tentang jadwal retensi
4. Meningkatkan sistem manajemen rekod , termasuk peningkatan keamanan dan pengembangan rencana kelangsungan bisnis.
5. Peluang untuk melakukan penilaian resiko yang berkaitan dengan manajemen rekod.
6. Identifikasi kelayakan informasi dan pelestarian rekod perusahaan.
7. Mengumpulkan informasi untuk mendukung pelaksanaan sistem manajemen rekod dan dokumen elektronik
8. Mendukung pelaksanaan sistem teknologi informasi perusahaan.
9. Mengurangi biaya penyimpanan dengan mengidentifikasi informasi yang aman untuk disingkirkan serta dapat mengurangi duplikasi.
10. Mengumpulkan informasi untuk menghitung biaya pengelolaan informasi, mengidentifikasi simpanan, serta meningkatkan pelayanan konsumen.

### 2.2.2 Pelaksanaan Audit Informasi

Sebelum melaksanakan audit informasi perlu dilakukan persiapan yang baik. Mengenali terlebih dahulu organisasi yang akan diaudit merupakan langkah utama dalam pelaksanaan audit, karena jika tidak mengetahui organisasi yang akan diaudit, maka akan menemukan kendala dalam merumuskan rekomendasi yang menjadi tujuan utama audit. Oleh karena itu, perlu dipilih orang atau tim yang tepat dalam melaksanakan audit. Pelaksanaan audit dapat dilakukan oleh manajemen dan staf organisasi, maupun konsultan yang berasal dari luar organisasi, tergantung kebijakan yang diambil oleh pimpinan organisasi. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebelum melaksanakan audit (Oxenford, 2010, p.5) :

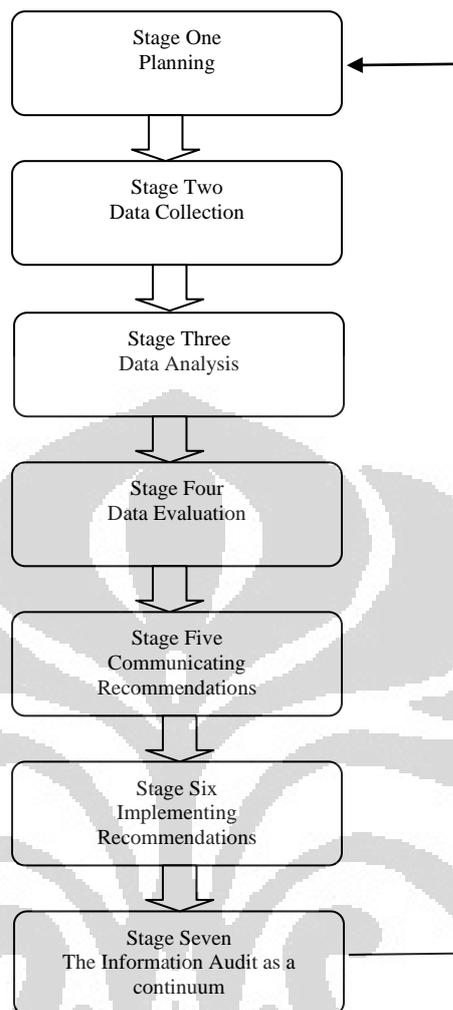
1. Dukungan dari pimpinan organisasi

2. Kemampuan konsultan atau pelaksana audit dalam melakukan audit informasi
3. Waktu yang cukup mulai dari proses perencanaan hingga pemberian rekomendasi.
4. Kemudahan akses untuk mendapatkan informasi dari orang-orang yang tepat
5. Penerimaan audit informasi oleh staf

### 2.2.3 Model Audit Informasi

Untuk melaksanakan audit informasi perlu ditentukan suatu standar atau pedoman untuk menjadi acuan selama pelaksanaan. Menurut Botha dan Boon (2003, p.24), tidak ada aturan atau pedoman umum dalam melakukan audit yang harus dipatuhi oleh organisasi. Lingkungan organisasi sendiri yang akan menentukan pendekatan yang akan diambil dalam pelaksanaan audit serta hasil yang akan akhir yang didapat. Untuk melakukan audit informasi suatu organisasi, perlu diketahui dengan baik misi, tujuan dan fungsi yang pasti dari organisasi tersebut. Syarat utama dalam penerapan audit informasi ialah pemahaman yang jelas tentang ruang lingkup dan tujuan yang ingin dicapai.

Henzel (2001, p.17) dalam bukunya *The Information Audit: A Practical Guide* menyebutkan tujuh langkah yang dilakukan dalam melaksanakan audit informasi. Langkah ini tidak harus menjadi standar baku dalam setiap pelaksanaan audit informasi, mengingat kondisi sumber daya, teknis, dan keuangan yang dimiliki organisasi berbeda-beda. Henzel menjabarkan tujuh tahapan audit informasi sebagai berikut:



Gambar 2.1 Tahapan Audit Informasi

### 1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan tahap pertama dari tujuh tahap proses audit informasi. Berhasil tidaknya proses audit informasi, tergantung pada tahap perencanaan yang dilaksanakan. Proses perencanaan yang tepat dapat menghasilkan rekomendasi yang tepat dan handal sesuai dengan organisasi. Henczel membagi lima tahap perencanaan, meliputi pengembangan tujuan yang jelas dalam pelaksanaan proses audit, penentuan cakupan dan alokasi sumber daya, pemilihan metode yang tepat, pengembangan strategi komunikasi, serta perolehan dukungan dari pengelola organisasi yang akan diaudit.

2. Pengumpulan data (*data collection*)

Setelah dilakukan perencanaan, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah pengumpulan data. Pengumpulan data yang digunakan harus sesuai dengan keadaan organisasi yang akan diaudit. Menurut Henczel (2001, p.63), data yang dikumpulkan mencakup sumber informasi yang dimiliki organisasi, penggunaan sumber informasi dalam pengelolaan organisasi, serta alur informasi yang terjadi di dalam organisasi.

3. Analisis data (*data analysis*)

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya data diolah untuk kemudian dianalisis dan dievaluasi. Hasil analisis data akan memetakan alur informasi yang terjadi di organisasi.

4. Evaluasi data (*data evaluation*)

Evaluasi dilakukan untuk menilai data yang telah dianalisis. Pada tahap evaluasi data akan diperlihatkan apakah sumber informasi yang dimiliki organisasi cocok dengan kebutuhan organisasi. Selain itu, dilakukan pula perumusan rekomendasi yang sesuai dengan keadaan organisasi. Perumusan rekomendasi harus relevan dan mampu dilaksanakan oleh organisasi yang telah diaudit.

5. Mengkomunikasikan rekomendasi (*communicating recommendations*)

Rumusan rekomendasi yang telah dibuat pada tahap evaluasi akan dikomunikasikan kepada pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan audit, yaitu para pimpinan dan pemegang kepentingan (*stakeholder*) di organisasi. Terdapat berbagai cara untuk mengkomunikasikan hasil rekomendasi audit informasi, diantaranya laporan tertulis, presentasi, dan seminar.

6. Menjalankan hasil rekomendasi (*implementing recommendations*)

Keberhasilan audit informasi tidak hanya bergantung pada tahap perencanaan, melainkan pula dalam tahap pelaksanaan hasil rekomendasi yang telah dirumuskan. Dalam pelaksanaan hasil rekomendasi dukungan penuh dari para pimpinan sangat dibutuhkan.

7. Menjadikan audit informasi sebagai sesuatu yang berkelanjutan untuk mendapatkan keberhasilan organisasi (*the information audit as a continuum*)

Bila pelaksanaan audit informasi era pertama dianggap sebagai hal yang bermanfaat, maka ada baiknya dilakukan audit informasi lanjutan untuk memastikan layanan dan sumber informasi yang dimiliki organisasi sesuai dengan kebutuhannya. Audit informasi yang dilakukan dapat berubah sesuai dengan kebutuhan informasi yang terus berubah.

Dalam penelitian ini, proses audit informasi dilakukan untuk menganalisis kebutuhan informasi pengguna perpustakaan, yaitu para staf dan pimpinan Komnas HAM, selanjutnya diketahui seberapa besar peran perpustakaan sebagai perpustakaan khusus atau perpustakaan instansi dalam memenuhi kebutuhan staf dan pimpinan Komnas HAM tersebut.

### 2.3 Perpustakaan Khusus Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa:

*“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”*

Perpustakaan sebagai tempat pertukaran ilmu dan informasi terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah dan perpustakaan khusus. Perpustakaan Komnas HAM berada di lingkungan instansi pemerintahan. Oleh karena itu, perpustakaan Komnas HAM disebut sebagai perpustakaan lembaga atau instansi, dan tergolong sebagai perpustakaan khusus. UU 43/2007 tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa:

*“Perpustakaan Khusus ialah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.”*

Sedangkan *Online Dictionary for Library and Information Science* menyebutkan:

*“Perpustakaan khusus adalah sebuah perpustakaan yang didirikan dan dibiayai oleh perusahaan komersial, asosiasi swasta, agen pemerintah, organisasi nonprofit, kelompok dengan ketertarikan bidang khusus, untuk mempertemukan kebutuhan informasi dari pekerja/karyawan, anggota, atau staf yang sesuai dengan misi dan tujuan organisasi.”*

Cakupan koleksi yang dimiliki perpustakaan khusus biasanya dibatasi pada subjek yang menjadi perhatian organisasi yang menaungi. Jumlah sumber daya manusia di perpustakaan khusus sekurang-kurangnya adalah tiga orang, terdiri dari satu kepala perpustakaan, satu tenaga pustakawan dan satu tenaga teknis (SNI 7496, 2009, p.4).

### 2.3.1 Ciri Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus mempunyai ciri khas yaitu koleksi, subyek, dan pelayanan yang dimiliki spesifik sesuai dengan lembaga yang menaunginya. Menurut Sulistyono-Basuki (1993) terdapat enam ciri perpustakaan khusus, yaitu:

1. Perpustakaan khusus dibentuk oleh suatu instansi (lembaga) yang memerlukan dukungan perpustakaan untuk menyediakan informasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
2. Bidang cakupan subjek koleksi pustaka utamanya terbatas pada bidang ilmu tertentu dan yang berkaitan saja.
3. Pelayanannya lebih mengutamakan pengguna dari organisasi induk karena tujuan utama dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani pengguna dari organisasi induknya, walaupun tidak tertutup bagi pengguna lain di luar organisasi. Sering terjadi pengguna perpustakaan khusus lebih banyak dari lingkungan luar organisasi induknya, seperti mahasiswa dan pengajar, dibandingkan dengan pengguna sasaran utamanya.
4. Lokasi perpustakaan khusus tidak selalu dekat atau berada disekitar tempat tinggal pengguna. Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang diberikan tidak cukup dengan cara konvensional yang menunggu secara pasif kunjungan pengguna, tetapi harus menyebarkan informasi secara aktif

antara lain melalui jasa kesiagaan informasi, jasa informasi terseleksi, dan jasa penelusuran informasi.

5. Hingga saat ini kedudukan dan status perpustakaan khusus pada suatu instansi belum seragam. Kedudukan dan status perpustakaan khusus bergantung pada eselon dan kebijakan organisasi induk, peran perpustakaan terutama dalam memberikan dukungan informasi, serta tugas dan fungsi perpustakaan yang tidak hanya tentang jasa perpustakaan dan informasi saja, tetapi juga kegiatan lain yang berkaitan seperti penerbitan, penyampaian hasil karya organisasi induk, serta pengumpulan dan pengolahan data berkaitan dengan organisasi induk.
6. Perpustakaan khusus umumnya memiliki ruangan, jumlah tenaga kerja dan koleksi yang terbatas, tetapi dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Untuk mengatasi hal tersebut, perpustakaan berupaya memanfaatkan teknologi informasi dalam mencari dan meminta informasi ke sumber-sumber informasi yang kuat dan kompeten.

### 2.3.2 Fungsi Perpustakaan Khusus

Menurut Standar Nasional Indonesia 7496 (SNI 7496, 2009, p.3) tentang Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah, terdapat beberapa fungsi perpustakaan khusus instansi pemerintah, yaitu:

1. Mengembangkan koleksi yang menunjang kinerja lembaga induknya
2. Menyimpan semua terbitan dari dan tentang lembaga induknya
3. Menjadi focal point untuk informasi terbitan lembaga induknya
4. Menjadi pusat referal dalam bidang yang sesuai dengan lembaga induknya
5. Mengorganisasi materi perpustakaan
6. Mendayagunakan koleksi
7. Menerbitkan literatur sekunder dan tersier dalam bidang lembaga induknya, baik cetak maupun elektronik
8. Menyelenggarakan pendidikan pengguna
9. Menyelenggarakan kegiatan literasi informasi untuk pengembangan kompetensi sumber daya lembaga induknya
10. Melestarikan materi perpustakaan baik preventif maupun kuratif

11. Ikut serta dalam kerjasama perpustakaan serta jaringan informasi
12. Menyelenggarakan otomasi perpustakaan
13. Melaksanakan digitalisasi materi perpustakaan
14. Menyajikan layanan koleksi digital
15. Menyediakan akses informasi pada tingkat lokal, nasional, regional dan global

Perpustakaan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) merupakan perpustakaan khusus di bidang hukum dan HAM, oleh sebab itu, di dalamnya banyak informasi terkait dengan hukum dan HAM dalam berbagai bentuk, baik tercetak maupun digital.

#### 2.4 Informasi Hak Asasi Manusia (HAM)

HAM ialah sebuah perangkat yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerahnya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia (UU 39/1999 tentang HAM).

Adapun menurut *United Nations Human Rights* ialah:

*“Hak yang melekat pada semua manusia, apapun kebangsaan, tempat tinggal, jenis kelamin, kebangsaan atau etnis, warna kulit, agama, bahasa, dan lain-lain. Semua orang berhak atas hak asasi manusia tanpa diskriminasi.”*

HAM diciptakan untuk menghapus diskriminasi yang terjadi baik diskriminasi yang dilakukan oleh individu, suatu kelompok oleh individu, serta diskriminasi antar kelompok. Diskriminasi menurut UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia ialah:

*“Pembatasan, pelecehan, atau pengucilan yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada pembedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa, keyakinan politik yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan, pengakuan, pelaksanaan, atau penggunaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam kehidupan baik individual maupun kolektif dala bidang politik, ekonomi, hukum, sosial, budaya, dan aspek kehidupan lainnya.”*

### 2.4.1 Lembaga HAM

Masing-masing negara memiliki lembaga yang bertugas untuk melindungi dan mengawasi hak asasi manusia, baik itu lembaga pemerintah maupun lembaga publik yang dimiliki oleh perorangan maupun kelompok. Mereka menjalankan tugas dan fungsi berdasarkan hukum HAM internasional yang dikeluarkan oleh badan dunia PBB (Persatuan Bangsa-Bangsa) yaitu *The Universal Declaration of Human Rights* tahun 1948, *The International Bill of Human Rights* tahun 1948, *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights* tahun 1966, serta *International Covenant on Civil and Political Rights* tahun 1966.

Indonesia memiliki lembaga pemerintah bernama Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) untuk menjalankan tugas dan fungsi dalam perlindungan dan penegakkan HAM. Sesuai dengan pasal 1 ayat 7 UU 39 Tahun 1999:

*“Komnas HAM ialah lembaga mandiri yang kedudukannya setingkat dengan lembaga negara lainnya yang berfungsi melaksanakan pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi hak asasi manusia.”*

Dalam pelaksanaannya, selain mengacu kepada undang-undang internasional tersebut Komnas HAM juga memiliki instrumen HAM sebagai landasan hukumnya, yaitu:

1. UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
2. UU No. 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan HAM
3. UU No. 11 Tahun 2005 tentang Konvenan Internasional Tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya
4. UU No. 12 Tahun 2005 tentang Konvenan Internasional Tentang Hak Sipil dan Politik
5. UU No. 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis

### 2.4.2 Perpustakaan Sebagai Lembaga Informasi HAM

Pendokumentasian dan pelestarian informasi mengenai HAM di berbagai negara termasuk Indonesia telah sejak lama dilakukan. Isu-isu mengenai HAM, hukum politik dan sosial dikelola oleh lembaga informasi yaitu perpustakaan, atau pusat informasi dan pusat dokumentasi. Sesuai dengan berkembangnya teknologi

informasi dan komunikasi, segala isu tentang HAM maupun perangkat peraturan dan perundang-undangan yang terkait tidak hanya berbentuk konvensional, namun juga berbentuk digital yang juga tersebar dalam berbagai media.

Menurut Mathiesen (2008, p.34), perpustakaan merupakan kunci utama untuk meningkatkan masyarakat agar sadar akan HAM. Perpustakaan menyediakan berbagai informasi tentang HAM dalam berbagai bentuk untuk memberikan pengetahuan dan pembelajaran kepada masyarakat tentang adanya hak-hak yang harus dihormati yang dimiliki oleh setiap manusia, serta kemungkinan adanya pelanggaran hak tersebut terjadi di sekitar mereka.

Oleh karena itu, sudah seyakinya jika perpustakaan, pusat informasi atau pusat dokumentasi di lembaga – lembaga yang menangani isu – isu HAM, selalu mengembangkan koleksi dan sumber informasi yang berkaitan dengan HAM sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan jaman.

Penelitian ini akan menganalisis kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM sesuai dengan tugas dan fungsi mereka yang berhubungan dengan visi dan misi serta tujuan Komnas HAM. Analisis kebutuhan informasi dengan menggunakan metode audit informasi ini akan memperlihatkan seberapa besar peran perpustakaan Komnas HAM dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM. Namun jika hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata perpustakaan belum banyak mendukung dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka, akan diberikan rekomendasi baik kepada pengelola perpustakaan maupun kepada pimpinan tingkat atas Komnas HAM untuk menjadikan perpustakaan lebih berperan dalam pemenuhan kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM). Pemilihan lokasi ini ialah karena sesuai dengan visi dan misi Komnas HAM, maka lembaga ini perlu memiliki unit pengelola informasi seperti perpustakaan yang berfungsi sebagai pusat informasi mengenai isu-isu terkait dengan hak asasi manusia. Komnas HAM diharapkan dapat menyediakan sumber daya informasi yang berkualitas dan dapat dipergunakan secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu, unit pengelola informasi atau perpustakaan di Komnas HAM dituntut untuk menjadi sumber informasi utama staf dan pimpinan Komnas HAM dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka mengenai hak asasi manusia.

Selain itu, mengingat penulis pernah menjadi staf perpustakaan Komnas HAM selama tiga bulan dalam rangka praktik kerja lapangan, maka hal ini dianggap akan memudahkan dalam melakukan penelitian dan membuat kerjasama dengan manajemen di Komnas HAM. Adapun rentang waktu penelitian adalah Maret-Mei 2012. (Terlampir)

#### **3.2 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah perpustakaan Komnas HAM. Perpustakaan Komnas HAM dipilih sebagai objek penelitian karena melihat peran perpustakaan sangat penting bagi lembaga induknya, serta menjadi salah satu sumber pencarian informasi yang dimiliki Komnas HAM untuk memenuhi kebutuhan informasi staf dan pimpinan. Sedangkan subjek penelitian ialah informan yang dipandang tepat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari pengelola perpustakaan yaitu seorang kepala perpustakaan dan seorang pustakawan, pimpinan tingkat atas organisasi yaitu Sekretaris Jenderal Komnas HAM, pimpinan tingkat menengah yaitu Kepala Biro, serta para staf yang masing-masing mewakili fungsi Komnas HAM menurut UU 39/1999 (seorang staf pendidikan dan penyuluhan, seorang staf pengkajian, seorang staf pemantauan, dan seorang staf mediasi).

### 3.3 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif akan menghasilkan data kualitatif yang berwujud kata-kata ataupun penjabaran dari hal-hal yang ditemui selama penelitiannya. Tujuan penelitian memberikan gambaran tentang sebuah kondisi yang sedang berlangsung dan memeriksa sebab-sebab munculnya gejala tersebut. Merriam (dalam Creswell, 2002, p.140) menekankan penelitian kualitatif pada proses bukan hasil, melibatkan kerja lapangan selama penelitian, berhubungan dengan orang, lokasi, dan institusi untuk mengamati atau mencatat perilaku yang terjadi di dalamnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah studi kasus dengan mengetahui kebutuhan informasi pimpinan dan staf Komnas HAM. Menurut Creswell (2002, p.57) penelitian studi kasus bermaksud menarik pembaca ke maksud tujuan penelitian serta menyebutkan informan yang terlibat di dalam penelitian. Penelitian dilakukan dengan teknik wawancara dan studi dokumen untuk mengetahui kebutuhan informasi pimpinan dan staf Komnas HAM.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Pada pendekatan kualitatif yang digunakan, data yang didapat dikumpulkan berasal dari berbagai macam cara seperti wawancara, studi dokumen, rekaman, serta data yang belum siap atau akan diproses seperti hasil pencatatan dan memo. Untuk mendapatkan data dalam melengkapi hasil penelitian, digunakan beberapa metode, yaitu:

#### a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada kepala perpustakaan Komnas HAM sebagai informan kunci yang dapat memberikan data awal tentang kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan metode semi terstruktur, yaitu dalam pelaksanaan wawancara telah dipersiapkan pertanyaan. Jalannya wawancara dilakukan secara terbuka mengikuti alur yang terjadi yang dibuat oleh pewawancara dan informan (Creswell, 2002, p.143). Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab pertanyaan dasar tentang kebutuhan informasi,

penggunaan informasi, serta efektifitas penggunaan sistem informasi. Instrumen penelitian adalah penulis dengan bantuan alat panduan wawancara berupa pertanyaan dan alat perekam. Wawancara akan dilakukan pula kepada informan lain yaitu pustakawan, Sekretaris Jenderal, Kepala Biro, seorang staf pendidikan dan penyuluhan, seorang staf pengkajian, seorang staf pemantauan, dan seorang staf mediasi.

b. Studi dokumen

Metode studi dokumen digunakan untuk melihat dokumen atau sumber formal terkait yang berhubungan dengan organisasi dan peran perpustakaan dalam mencapai visi misi organisasi. Sumber formal tersebut berupa data internal perusahaan seperti undang-undang, struktur dan profil organisasi Komnas HAM, laporan tahunan, SOP dan profil perpustakaan.

### 3.5 Analisis Data

Data kualitatif dapat disederhanakan dengan berbagai macam cara, melalui seleksi, ringkasan atau uraian singkat, penggolongan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sepanjang penelitian. Menurut Creswell (2002, p.147) melaksanakan analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, interpretasi data, dan penulisan laporan. Proses analisa didasarkan pada pengurangan dan interpretasi dengan penyajian informasi dalam bentuk matriks

Analisis data yang telah ditemukan di lapangan dilakukan melalui beberapa tahap. Terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi selama analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992).

1. Reduksi data, yaitu pemilihan, pemusatan dan penyederhanaan informasi dari data-data yang di dapat di lapangan. Reduksi akan terjadi selama penelitian kualitatif dilaksanakan hingga laporan akhir lengkap tersusun. Tahapan reduksi mencakup membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat partisi dan menulis memo. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga bisa ditarik kesimpulan akhir.

2. Penyajian data. Pada penelitian ini, data disajikan menggunakan teks eksposisi. Namun, adakalanya penyajian data juga didukung dengan matriks, grafik dan bagan yang dibuat untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk padu yang mudah dimengerti oleh penganalisis serta memudahkan dalam penarikan kesimpulan menurut data-data yang tersaji dalam bagan.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu sebagian dari satu kegiatan penyusunan yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga ditinjau kembali selama penelitian berlangsung. Hasil penelitian yang telah disusun juga diinformasikan kembali kepada informan. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui persetujuan informan tentang hasil penelitian yang ditulis.

### **3.6 Pembuktian dan Pelaporan Temuan**

Setelah menganalisis data yang didapatkan di lapangan, dilakukan pembuktian akan keabsahan data. Terdapat beberapa cara untuk menguji keabsahan data menurut Creswell (2002, p.161), yaitu:

1. Triangulasi data. Data yang dikumpulkan melalui sumber majemuk dari hasil wawancara, pengamatan, dan analisa dokumen yang dikumpulkan pada tahap pengumpulan data, diuji kembali apakah sesuai dengan keadaan di lapangan.
2. Dialog berkesinambungan dengan para informan menyangkut interpretasi data untuk memastikan kejujuran data.

Pelaporan temuan merupakan tahap akhir yaitu dilakukan kepada para informan yang terkait termasuk kepala perpustakaan dan pimpinan tingkat atas organisasi untuk mendapat persetujuan mereka dalam mempublikasikan penelitian yang telah ditulis.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Organisasi Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)**

##### **4.1.1 Sejarah**

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) ialah lembaga mandiri yang kedudukannya setingkat dengan lembaga negara lainnya yang berfungsi melaksanakan pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi hak asasi manusia (Pasal 1 (7) UU 39/ 1999 tentang HAM). Pendirian Komnas HAM pada tanggal 7 Juni 1993 sesuai dengan Keputusan Presiden No. 50 Tahun 1993 (Keppres 50/1993) tentang Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. Sejak tahun 1999, keberadaan Komnas HAM didasarkan pada Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 (UU 39/1999) yang juga menetapkan keberadaan, tujuan, fungsi, keanggotaan, asas, kelengkapan, serta tugas dan wewenang Komnas HAM.

Menurut pasal 75 UU 39/1999 Tentang HAM, Komnas HAM bertujuan:

1. Mengembangkan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan hak asasi manusia sesuai dengan Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, dan Piagam Perserikatan Bangsa-Bangsa, serta Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia; dan
2. Meningkatkan perlindungan dan penegakkan hak asasi manusia guna berkembangnya pribadi manusia Indonesia seutuhnya dan kemampuannya berpartisipasi dalam berbagai bidang kehidupan.

Adapun untuk melaksanakan tugasnya dalam melakukan penegakkan dan perlindungan HAM serta melayani pengaduan masyarakat yang merasa haknya telah dilanggar, Komnas HAM berlokasi di Jalan Latuharhary No.4B, Menteng, Jakarta Pusat. Walaupun letaknya berada di pusat kota, namun Komnas HAM tetap melayani pengaduan masyarakat yang berasal dari seluruh pelosok negeri.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Pelaksanaan kegiatan harian Komnas HAM dalam memenuhi tujuan dan fungsinya, berlandaskan visi dan misi organisasi, yaitu:

Visi Komnas HAM adalah “Terwujudnya Perlindungan dan Penegakan Hak Asasi Manusia bagi Semua.”

Misi Komnas HAM adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja Komnas HAM menjadi lembaga yang profesional, berwibawa, dan dipercaya oleh masyarakat tingkat lokal, nasional, dan internasional.
2. Menciptakan kondisi yang kondusif bagi terwujudnya perlindungan dan penegakkan HAM guna berkembangnya pribadi manusia Indonesia seutuhnya dalam masyarakat yang terintegrasi agar mampu berpartisipasi di berbagai bidang kehidupan.
3. Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemegang kepentingan (*stakeholders*) bagi perlindungan dan penegakan HAM.

Untuk mendukung visi dan misi organisasi dan membantu organisasi menjalankan tugas dan fungsinya, Komnas HAM membutuhkan dukungan sumber informasi dan dokumentasi yang lengkap dan akurat. Oleh karena itu, pada 15 Juni 2004 dibentuk Pusat Dokumentasi dan Informasi (Pusdokinfo) Komnas HAM melalui Keputusan Ketua Komnas HAM Nomor 18/KOMNAS HAM/VI/2004. Pusdokinfo yang kemudian berubah menjadi Perpustakaan Komnas HAM, berfungsi untuk menyelenggarakan dukungan di bidang teknis operasional dan administratif di bidang dokumentasi dan kepustakaan, pengembangan teknologi informasi, pengembangan publikasi dan penerbitan, serta hubungan masyarakat dan media.

#### 4.1.3 Keanggotaan

Keanggotaan Komnas HAM menurut pasal 76 (2) UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM) terdiri dari tokoh-tokoh masyarakat yang profesional, berdedikasi dan berintegritas tinggi, menghayati cita-cita negara hukum dan

negara kesejahteraan yang berintikan keadilan, menghormati HAM dan kewajiban dasar manusia.

Dalam pasal 83 UU 39/1999 tentang HAM juga dijelaskan anggota Komnas HAM dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) berdasarkan usulan Komnas HAM dan diangkat oleh Presiden selaku Kepala Negara. Masa jabatan anggota Komnas HAM adalah lima tahun dengan pengangkatan kembali hanya satu kali masa jabatan.

#### **Susunan Keanggotaan Komnas HAM**

Ketua	Ifdhal Kasim
Wakil Ketua	1. Yoseph Adi Prasetyo (Bidang Internal) 2. Nur Kholis (Bidang Eksternal)
Sub Komisi Pengkajian dan Penelitian	1. Abdul Munir Mul Khan 2. Ahmad Baso
Sub Komisi Mediasi	1. M. Ridha Saleh 2. Syafruddin Ngulma Simeulue
Sub Komisi Pemantauan dan Penyelidikan	1. Kabul Supriyadhie 2. Johny Simanjuntak
Sub Komisi Pendidikan dan Penyuluhan	1. Saharuddin Daming 2. Hesti Armiwulan

Tabel 4.1 Susunan Anggota Komnas HAM

#### 4.1.4 Fungsi

Berdasarkan pasal 76 UU 39/1999 tentang HAM, untuk melaksanakan tujuannya, Komnas HAM melaksanakan fungsi pengkajian dan penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi tentang hak asasi manusia.

1. Dalam fungsi pengkajian dan penelitian, Komnas HAM bertugas dan berwenang melakukan :
  - a. Pengkajian dan penelitian berbagai instrumen internasional hak asasi manusia dengan tujuan memberikan saran-saran mengenai kemungkinan akses dan atau ratifikasi;
  - b. Pengkajian dan penelitian berbagai peraturan perundang-undangan untuk memberikan rekomendasi mengenai pembentukan, perubahan, dan pencabutan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hak asasi manusia;

- c. Penerbitan hasil pengkajian dan penelitian;
  - d. Studi kepustakaan, studi lapangan, dan studi banding di negara lain mengenai hak asasi manusia; dan
  - e. Kerjasama pengkajian dan penelitian dengan organisasi, lembaga atau pihak lainnya, baik tingkat nasional, regional, maupun internasional dalam bidang hak asasi manusia.
2. Dalam fungsi penyuluhan, Komnas HAM bertugas dan berwenang melakukan :
- a. Penyebarluasan wawasan mengenai hak asasi manusia kepada masyarakat Indonesia;
  - b. Upaya peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak asasi manusia melalui lembaga pendidikan formal dan nonformal serta berbagai kalangan lainnya; dan
  - c. Kerjasama dengan organisasi, lembaga, atau pihak lainnya, baik di tingkat nasional, regional, maupun internasional dalam bidang hak asasi manusia.
3. Dalam fungsi pemantauan, Komnas HAM bertugas dan berwenang melakukan :
- a. Pengamatan pelaksanaan hak asasi manusia dan penyusunan laporan hasil pengamatan ;
  - b. Penyelidikan dan pemeriksaan terhadap peristiwa yang timbul dalam masyarakat yang berdasarkan sifat atau lingkungannya patut diduga terdapat pelanggaran hak asasi manusia;
  - c. Pemanggilan kepada pihak pengadu atau korban maupun pihak yang diadukan untuk dimintai dan didengar keterangannya;
  - d. Pemanggilan saksi untuk diminta dan didengar kesaksiannya, kepada saksi pengadu diminta penyerahan bukti yang diperlukan;
  - e. Peninjauan di tempat kejadian dan tempat lainnya yang dianggap perlu;
  - f. Pemanggilan terhadap pihak terkait untuk memberikan keterangan secara tertulis atau menyerahkan dokumen yang diperlukan;

- g. Pemeriksaan setempat terhadap rumah, pekarangan, bangunan, dan tempat-tempat lainnya yang diduduki atau dimiliki pihak tertentu dengan persetujuan Ketua Pengadilan; dan
  - h. Pemberian pendapat berdasarkan persetujuan Ketua Pengadilan terhadap perkara tertentu yang sedang dalam proses peradilan, bilamana dalam perkara tersebut terdapat pelanggaran hak asasi manusia dalam masalah publik dan acara pemeriksaan oleh pengadilan yang kemudian pendapat Komnas HAM tersebut wajib diberitahukan oleh hakim kepada para pihak.
4. Dalam fungsi mediasi, Komnas HAM bertugas dan berwenang melakukan :
- a. Perdamaian kedua belah pihak;
  - b. Penyelesaian perkara melalui cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli;
  - c. Pemberian saran kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan;
  - d. Penyampaian rekomendasi atas suatu kasus pelanggaran hak asasi manusia kepada pemerintah untuk ditindaklanjuti penyelesaiannya; dan
  - e. Penyampaian rekomendasi atas suatu kasus pelanggaran hak asasi manusia kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia untuk ditindak lanjuti.

#### 4.1.5 Sekretariat Jenderal

Komnas HAM memiliki sebuah Sekretariat Jenderal sebagai unsur pelayanan (Pasal 78(2) UU 39/1999 Tentang HAM). Dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Komnas HAM No. 001/I/2009 disebutkan bahwa Sekretariat Jenderal (Setjen) Komnas HAM adalah lembaga kesekretariatan Komnas HAM yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Ketua Komnas HAM. Setjen dipimpin oleh Sekretaris Jenderal (Sesjen) mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan di bidang teknis operasional dan administratif kepada Komnas HAM dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya serta pembinaan terhadap seluruh unsur dalam lingkungan Setjen Komnas HAM.

Masih menurut Peraturan Sekretaris Jenderal Komnas HAM, Sekretariat Jenderal memiliki fungsi:

1. Memberikan dukungan teknis operasional kepada Komnas HAM
2. Menyelenggarakan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut Komnas HAM
3. Memberikan pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana dan program kerja Komnas HAM
4. Memberikan pelayanan administrasi dalam kerjasama Komnas HAM dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah terkait baik di dalam negeri maupun di luar negeri
5. Menyelenggarakan layanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Setjen Komnas HAM
6. Menyelenggarakan administrasi keanggotaan Komnas HAM serta melaksanakan pembinaan organisasi, administrasi kepegawaian, keuangan, serana dan prasarana Setjen Komnas HAM

Sekretariat Jenderal Komnas HAM terdiri atas Biro Perencanaan dan Kerjasama, Biro Umum, Biro Administrasi Penegakkan HAM, dan Biro Administrasi Pemajuan HAM. Masing-masing biro tersebut menjalankan tugas dan fungsinya dalam mendukung tujuan Komnas HAM untuk melindungi dan menegakkan HAM.

## **4.2 Profil Perpustakaan Komnas HAM**

### **4.2.1 Sejarah**

Perpustakaan Komnas HAM didirikan pada tahun 2004 dengan nama Pusat Dokumentasi dan Informasi (Pusdokinfo) Komnas HAM. Pendirian pusat dokumentasi dan informasi diharapkan dapat berfungsi sebagai pemicu untuk pengembangan pusat informasi hak asasi manusia yang mampu memberikan layanan yang lebih luas kepada masyarakat. Pendirian ini dipelopori oleh CIDA (*Canadian International Development Agency*). CIDA mengusulkan dan memberikan bantuan berupa dana, bahan pustaka, dan pelatihan-pelatihan dalam dunia perpustakaan seperti materi pengadaan, pengolahan, dan pelayanan.

Selain CIDA ada pula SIDA (*Swedish International Development Cooperation Agency*) dari Swedia yang turut membantu pengembangan Pusat Dokumentasi dan Informasi Komnas HAM. Pelatihan yang diberikan kepada pustakawan Komnas HAM adalah mengenai bidang teknologi informasi yang mendukung dalam kegiatan manajemen perpustakaan. Pelatihan tersebut berupa pengenalan aplikasi yang dapat diterapkan untuk menginput data koleksi perpustakaan sehingga memudahkan dalam proses temu kembali.

Pada tahun 2008, Pusat Dokumentasi dan Informasi Komnas HAM berubah menjadi Perpustakaan Komnas HAM. Kini Perpustakaan Komnas HAM telah dibiayai oleh pemerintah Indonesia disamping mendapat bantuan dari negara-negara maju seperti Inggris, Amerika Serikat, dan Norwegia. Perpustakaan Komnas HAM memiliki tugas menyeleksi, mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan bahan pustaka (buku, majalah/jurnal, kliping/liputan media, audio visual, referensi, dokumentasi foto, instrumen HAM, peraturan perundang-undangan) di bidang hak asasi manusia dan bidang-bidang lain yang berhubungan.

#### 4.2.2 Visi dan Misi

Dalam melaksanakan kegiatan hariannya, perpustakaan Komnas HAM memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi : “Perpustakaan sebagai pusat informasi hak asasi manusia yang terbuka bagi publik dan masyarakat luas serta berfungsi sebagai unit kerja operasional yang menunjang fungsi-fungsi Komnas HAM di bidang penelitian, penyuluhan, pemantauan dan mediasi hak asasi manusia.”

Misi :

1. Menunjang misi Komnas HAM dalam menjalankan fungsi dan mandatnya dalam pengkajian dan penelitian, penyuluhan, pemantauan dan mediasi dalam rangka penegakkan, pemenuhan, pemajuan dan perlindungan hak asasi manusia dengan mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi tentang hak asasi manusia baik kepada masyarakat Indonesia maupun masyarakat internasional.

2. Mengembangkan publikasi dan terbitan di bidang hak asasi manusia sebagai bentuk diseminasi hak asasi manusia dan sosialisasi tugas, fungsi dan kegiatan Komnas HAM bagi kalangan publik dan kalangan media.
3. Membangun dan mengembangkan jaringan dan pertukaran informasi hak asasi manusia dengan lembaga-lembaga dan individu-individu yang bererak di bidang hak asasi manusia.

#### 4.2.3 Pengguna

Sasaran utama sebagai pengguna perpustakaan Komnas HAM ialah staf dan pimpinan Komnas HAM. Karena perpustakaan Komnas HAM ialah perpustakaan khusus instansi yang melayani kebutuhan informasi lembaga induknya, sehingga memungkinkan pengguna berasal dari staf dan karyawan yang berada di lingkungan Komnas HAM, yang berjumlah 189 orang. Pengguna perpustakaan Komnas HAM yang berasal dari staf dan pimpinan Komnas HAM berjumlah 10-15 orang setiap bulannya, dengan rincian selama tahun 2012 sebagai berikut :

<b>Bulan</b>	<b>Pengguna</b>
Januari 2012	12
Februari 2012	10
Maret 2012	15
April 2012	13
Mei 2012	12

Tabel 4.2 Pengguna perpustakaan Komnas HAM

#### 4.2.4 Koleksi

Perpustakaan Komnas HAM merupakan jenis perpustakaan khusus, oleh karena itu, koleksi yang dimiliki terbatas pada beberapa subjek sesuai organisasi yang menaunginya, tentu saja subjek yang paling dominan dimiliki ialah subjek tentang hak asasi manusia, namun selain itu terdapat juga beberapa subjek lain yang berhubungan seperti politik, hukum, agama, sosial dan budaya. Format utama koleksi perpustakaan Komnas HAM adalah buku cetak. Format ini banyak dipilih oleh pengguna karena mudah dibaca.

### 1. Koleksi monograf

Jenis ini termasuk dalam bentuk buku teks, makalah, himpunan undang-undang, kliping peristiwa, kamus bahasa, ensiklopedi, dan karya referensi umum. Jumlah koleksi monograf yang dimiliki perpustakaan yaitu 9190 judul. Terdiri dari:

- a. 5500 judul buku teks
- b. 3581 judul makalah dan kliping peristiwa
- c. 109 judul karya referensi (termasuk undang-undang, kamus bahasa, dan ensiklopedi)

### 2. Koleksi terbitan berkala

Perpustakaan Komnas HAM melanggan beberapa judul majalah, surat kabar, serta jurnal dari seluruh Indonesia. Media yang dilanggan tersebut berhubungan dengan hak asasi manusia maupun yang berkaitan. Perpustakaan juga mengumpulkan laporan berseri tentang isu-isu hak asasi manusia yang didapat dari lembaga lain. Jumlah terbitan berkala yang ada di perpustakaan dari tahun 782 eksemplar. Terdiri dari:

- Surat Kabar : Tempo, Rakyat Merdeka, Kompas, The Jakarta Post, Republika, Media Indonesia, Seputar Indonesia
- Majalah : Tempo, Suar, Gatra, Time, Semai, Plural Warta
- Jurnal : Islamic Milenium, Wacana, Jurnal Hukum

### 3. Koleksi bahan non-buku

Perpustakaan Komnas HAM mengoleksi bahan non buku yang berjumlah 216 judul yang disimpan di tempat khusus, terdapat dalam beberapa format seperti:

- a. film dokumenter,
- b. rekaman pelatihan,
- c. kaset,
- d. film layar lebar, dan
- e. foto.

#### 4.2.5 Sumber Daya Manusia

Perpustakaan Komnas HAM mempunyai dua orang sumber daya manusia yang berasal dari lulusan Ilmu Perpustakaan. Satu orang pustakawan operasional dan satu orang kepala perpustakaan yang merangkap sebagai pustakawan.

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jenjang Pendidikan</b>
Hari Reswanto	Kepala Perpustakaan	S1 Perpustakaan
Fauzan Faradli	Pustakawan	S1 Perpustakaan

Tabel 4.3 SDM Perpustakaan Komnas HAM

#### 4.2.6 Sarana dan Prasarana

Perpustakaan Komnas HAM berada di lantai 2 Gedung Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, merupakan sebuah ruangan dengan luas 5 x 7 m<sup>2</sup>. Ruangan perpustakaan terdiri atas:

1. 18 unit rak buku
2. 4 unit rak majalah
3. 1 unit rak khusus koleksi reference
4. 3 meja baca
5. 1 meja sirkulasi dan informasi
6. 1 unit katalog

#### 4.2.7 Layanan

Perpustakaan Komnas HAM memberikan layanan kepada penggunanya, berupa:

1. Layanan referensi/informasi, yaitu layanan menemukan kembali data dan informasi yang terdapat dalam koleksi (terutama buku referensi) dan dari narasumber
2. Layanan penelusuran informasi melalui sumber-sumber literatur sekunder, termasuk yang ada di situs-situs internet.
3. Layanan peminjaman terbatas bagi anggota dan staf Komnas HAM dengan batas waktu 2 minggu yang dapat diperpanjang menurut kebutuhan pengguna.

4. Layanan membaca diberikan bagi pengguna yang datang ke perpustakaan Komnas HAM. Pengguna perpustakaan dapat mencari dokumen yang diperlukan dengan cara menelusur atau meminta bantuan pustakawan.
5. Layanan fotokopi. Pengguna dapat memfotokopi bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Komnas HAM.
6. Layanan lain berupa kliping artikel yang berasal dari berbagai sumber (majalah, koran, dan sebagainya), serta scanning dokumen (laporan prosiding, keputusan sidang, dan sebagainya)

#### 4.2.8 Fungsi Perpustakaan Komnas HAM

Fungsi perpustakaan Komnas HAM sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal mengenai tugas pokok dan fungsi perpustakaan Komnas HAM, adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pelestarian pengolahan bahan pustaka yang dimiliki serta mengevaluasi mutu bahan-bahan pustaka tersebut.
2. Melakukan pengolahan bahan pustaka dengan mengatalog, mengklasifikasikan, memasukkan ke dalam database, melabel serta menyusunnya di tempat penyimpanan bahan pustaka.
3. Mengelola indeks dan abstrak bahan pustaka yang disimpan, termasuk koleksi kliping.
4. Menyediakan jasa sirkulasi (pinjaman), jasa ruang baca dan fotokopi.
5. Melakukan survei literatur hak asasi manusia.
6. Melakukan proses data elektronik dari literatur hak asasi manusia yang disurvei.
7. Melakukan kajian dan analisis data secara rutin untuk berbagai kebutuhan pengguna.
8. Memberikan jasa kesiagaan informasi kepada pengguna baik dari Komnas HAM maupun pengguna umum.
9. Memberikan jasa referensi.
10. Penelusuran informasi baik elektronik maupun manual.
11. Mengelola informasi silang layan informasi.

12. Mengelola pengemasan kembali informasi dalam bentuk: survei berita/kepustakaan, survei pelanggaran hak asasi manusia, *current awareness service* (jasa informasi kilat), pengembangan paket informasi dalam berupa multimedia dan direktori.

### **4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Data yang didapat tentang kebutuhan informasi perpustakaan Komnas HAM berasal dari wawancara individu dan pengamatan lapangan yang dilakukan selama proses pengumpulan data. Data kemudian dianalisis menggunakan metode audit informasi yang dikemukakan oleh Suzan Henczel dalam bukunya yang berjudul *The Information Audit: A Practical Guide*. Henczel membuat tujuh tahapan dalam audit informasi yang terdiri dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data, evaluasi data, pengkomunikasian rekomendasi, pelaksanaan hasil rekomendasi, serta menjadikan audit sebagai suatu kegiatan yang berkelanjutan (bagan 2.1). Model Henczel ini dapat digunakan sebagai pola standar yang digunakan oleh profesional informasi yang ingin mengadakan audit informasi. Penggunaan model audit informasi Henczel ini dipilih karena bersifat fleksibel dan tidak kaku sehingga dapat disesuaikan dengan berbagai tipe organisasi dan yang terpenting cocok digunakan sesuai dengan lingkungan tempat diadakannya penelitian.

#### **4.3.1 Pengumpulan Data**

Pada tahap pengumpulan data, dikumpulkan informasi tentang kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM sebagai pelaksana tugas dan fungsi Komnas HAM. Dalam hal ini dukungan sistem sirkulasi untuk memberitahukan keberadaan informasi menjadi sangat penting untuk memudahkan staf dan pimpinan Komnas HAM melakukan pencarian dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Untuk mengetahui kebutuhan informasi lebih dalam, dilakukan wawancara kepada para staf dan pimpinan Komnas HAM. Staf dan pimpinan yang dipilih yaitu penanggung jawab substantif yang memiliki tugas berkaitan dengan empat fungsi Komnas HAM untuk melaksanakan tujuannya sesuai dengan undang-undang. Keempat fungsi tersebut ialah pendidikan dan penyuluhan, pengkajian

dan penelitian, pemantauan dan penyelidikan, serta mediasi. Staf merupakan pondasi awal sebuah organisasi. Mereka pelaksana utama tugas dan fungsi yang dimiliki organisasi. Oleh karena itu, diperlukan kesesuaian antara orang dan pekerjaan untuk memastikan tugas dan tanggung jawab berada pada orang yang tepat (Jordan & Jones, 1996:91).

Dalam struktur organisasi Komnas HAM, staf merupakan tingkatan paling bawah, terdiri dari staf pendidikan dan penyuluhan, staf pengkajian dan penelitian, staf pemantauan dan penyelidikan, serta staf mediasi.

Pimpinan membawahi para staf, ialah pembuat keputusan penting terkait kemajuan organisasi, perencana strategis berhubungan dengan tujuan organisasi, serta pemberi koordinasi bagi tiap-tiap bagian organisasi (David & Olson, 1987:44). Pimpinan organisasi berdasarkan struktur organisasi Komnas HAM dibagi menjadi dua kategori, yaitu pimpinan tingkat menengah ialah Kepala Biro yang membawahi para staf serta pimpinan tingkat atas ialah Sekretaris Jenderal yang membawahi Kepala Biro dan staf. Selain itu juga dilakukan wawancara kepada kepala perpustakaan dan pustakawan sebagai pengelola perpustakaan, untuk mengetahui tugas dan fungsi perpustakaan Komnas HAM dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, yaitu pimpinan dan staf Komnas HAM.

Hal terpenting yang perlu disiapkan dalam pelaksanaan pengumpulan data ini adalah memilih metode wawancara, menyeleksi informan yang akan diwawancara, menyesuaikan waktu yang tepat untuk melakukan wawancara dengan informan, serta kesiapan panduan wawancara yang menjadi pegangan untuk melakukan wawancara kepada informan yang telah ditentukan (Henczel, 2001:63).

#### 4.3.1.1 Kebutuhan Informasi Pimpinan Tingkat Atas

Pengumpulan data pimpinan tingkat atas dilakukan wawancara pada Sekretaris Jenderal Komnas HAM. Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara mendalam adalah sebagai berikut:

*Pertama*, data tentang kebutuhan informasinya sebagai Sekretaris Jenderal ialah segala informasi untuk mendukung kelancaran tugas Komnas HAM dalam melaksanakan kegiatan hariannya. Sekretaris Jenderal bertugas mendukung

kegiatan harian organisasi yang mencakup kebutuhan fasilitatif termasuk sarana dan prasarana, keuangan, dan kepegawaian serta kebutuhan administratif organisasi termasuk pelayanan pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, ia memerlukan informasi dari para staf dan kepala biro tentang kinerja mereka dalam melakukan tugasnya, apakah menemui kendala atau tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini berguna baginya untuk mengambil kebijakan selanjutnya agar para staf dapat mengerjakan tugasnya dengan baik. Misalnya terdapat staf yang pekerjaannya terganggu karena fasilitas yang tersedia rusak. Seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“Misalnya bidang pengaduan meminta tambahan komputer, itu nanti kita rapatkan bersama bagian sarana dan prasarana tentunya dengan melihat APBN yang ada.”*

Selain itu, ia juga membutuhkan informasi tentang upaya-upaya preventif dalam penegakkan HAM serta bagaimana menangani masalah HAM. Oleh karena itu, ia butuh untuk mempelajari laporan tahunan dari berbagai negara untuk dapat dijadikan pembandingan dalam rangka perbaikan Komnas HAM.

*Kedua*, data tentang bagaimana ia mendapatkan sumber informasi dari bermacam-macam kebutuhannya tersebut. Menurutnya, untuk memenuhi kebutuhan informasinya tentang kegiatan pendukung di Komnas HAM yaitu dengan mengadakan rapat dengan staf dan kepala biro. Ia menjadwalkan rapat dengan para staf dan kepala bironya paling tidak satu minggu sekali. Namun intensitas rapat bisa bertambah sesuai dengan kebutuhan. Untuk kebutuhan berupa dokumen-dokumen penting ia mendapatkan langsung dari para staf, lembaga, atau orang yang berkaitan. Berikut kutipan jawaban:

*“Lalu informasi yang berkaitan dengan jabatan saya biasanya didapat melalui forum rapat reguler yang diadakan setiap minggu sekali atau dapat juga dipelajari dari arsip-arsip yang ada.”*

*Ketiga*, data mengenai kendala yang ia dapatkan dalam pemenuhan informasinya, dan bagaimana ia mengatasinya. Menurut Sekretaris Jenderal, hambatan datang karena staf di Komnas HAM memiliki aktifitas yang tinggi sehingga sulit untuk mengadakan pertemuan. Namun hal ini dapat diatasi dengan adanya teknologi berupa telepon, email, dan sebagainya. Jadi walaupun tidak

dapat bertatap muka secara langsung, pimpinan dan staf tetap bisa melakukan komunikasi. Berikut salah satu kutipannya:

*“Hambatannya itu.. biasanya berupa tidak ada waktu untuk mengadakan pertemuan. Antara staf dengan saya yang masing-masing memiliki aktifitas menangani masalah HAM.”*

*Keempat*, mengetahui peran perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Menurutnya, perpustakaan merupakan media yang penting karena memiliki banyak dokumentasi-dokumentasi apa yang pernah dilakukan oleh orang-orang ahli sebelumnya, serta dapat pula mempelajari pandangan-pandangan mereka dalam buku atau makalah ilmiah. Seharusnya, perpustakaan selain melakukan pelestarian bahan pustaka lama, juga melakukan penambahan bahan pustaka baru. Ia mengakui perpustakaan Komnas HAM sangat kurang terutama dalam pengadaan bahan pustaka. Namun, ia sebagai pimpinan yang membawahi perpustakaan terus berusaha menyediakan anggaran untuk menambah bahan pustaka untuk meningkatkan peran perpustakaan. Berikut kutipannya:

*“Mungkin perpustakaan kita masih kurang yaa. Tapi yaa kita terus berusaha meningkatkan dengan memperbanyak literatur, koleksi digital dan macam-macam tentang HAM.”*

Berdasarkan uraian di atas, diketahui kebutuhan informasi pimpinan tingkat atas khususnya Sekretaris Jenderal Komnas HAM ialah informasi untuk mendukung kegiatan harian Komnas HAM, informasi tentang kebutuhan staf dalam melakukan tugasnya, perkembangan kasus dari pengaduan yang masuk, serta upaya-upaya untuk melakukan penegakkan dan perlindungan HAM.

#### 4.3.1.2 Kebutuhan Informasi Pimpinan Tingkat Menengah

Untuk melakukan pengumpulan data pimpinan tingkat menengah dilakukan wawancara kepada Kepala Biro Administrasi Penegakkan HAM. Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara mendalam adalah sebagai berikut:

*Pertama*, data tentang kebutuhan informasinya sebagai Kepala Biro ialah seberapa banyak kasus yang telah ditangani oleh para stafnya dalam satu hari, sebulan bahkan setahun. Informasi yang didapat ini menjadi indikator keberhasilan bekerja.

*Kedua*, data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi serta hambatan yang ia dapatkan selama memenuhi kebutuhan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dalam pemenuhan kebutuhan informasinya banyak dibantu oleh teknologi. Rapat-rapat dengan staf mengenai suatu kasus banyak yang ia lakukan dengan dengan bantuan alat seperti komputer dan internet. Ia juga membutuhkan literatur dalam melakukan analisis suatu kasus. Untuk mendapatkannya ia sering melakukan penelusuran di perpustakaan maupun penelusuran terhadap koleksi digital seperti buku elektronik yang ia peroleh dari situs-situs web.

Dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, ia juga mendapatkan hambatan seperti tidak tersedianya informasi yang ia cari baik di perpustakaan maupun di internet. Namun, ia mencoba mensiasatinya dengan melakukan penelusuran analisis terhadap kasus-kasus sebelumnya yang telah ditangani sehingga ia menemukan kecocokan sumber informasi yang ia inginkan.

*Ketiga*, data mengenai peran perpustakaan terhadap pemenuhan kebutuhan informasinya. Menurut Kepala Biro, perpustakaan sangat berperan dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, namun perpustakaan kurang menyediakan berita-berita teranyar tentang isu-isu yang sedang berkembang di masyarakat. Menurutnyanya pula, seharusnya perpustakaan menyediakan informasi yang tersedia di media, baik cetak maupun elektronik namun dengan memilih informasi yang layak untuk dijadikan referensi dan membuang informasi yang tidak sesuai.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui kebutuhan informasi pimpinan tingkat menengah lebih kepada peningkatan kerja staf. Berbagai macam hal yang ia lakukan untuk meningkatkan hasil kerja staf dalam penanganan kasus pelanggaran yang sedang ditangani. Dalam pemenuhan kebutuhan informasinya tersebut ia membutuhkan informasi yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya manusia, bagaimana agar staf meningkatkan kinerja setiap harinya dan tetap menjaga kualitas sumber daya manusia yang ada, karena akan berpengaruh pada penciptaan informasi organisasi.

#### 4.3.1.3 Kebutuhan Informasi Staf

Staf merupakan manajemen pelaksana yang kebutuhan informasinya lebih rinci, sudah terjadi dan internal (Amsyah dalam Hak, 2006). Untuk mengetahui

kebutuhan informasi para staf, dilakukan wawancara mendalam kepada staf yang berasal dari dua biro yang masing-masing mewakili empat fungsi Komnas HAM menurut undang-undang. Data yang berhasil dikumpulkan dari hasil wawancara para staf yang dipilih secara acak adalah sebagai berikut:

*Pertama*, data tentang kebutuhan informasi staf yang berasal dari fungsi pendidikan dan penyuluhan, pemantauan, pengkajian dan mediasi. Apa saja kebutuhan informasi mereka untuk menjalankan tugas harian mereka.

1. Menurut staf pendidikan dan penyuluhan, kebutuhan informasinya lebih banyak terkait instrumen HAM, kebebasan HAM, serta cara-cara untuk melakukan pendidikan dan penyampaian HAM kepada masyarakat. Staf dikluh melakukan banyak cara untuk melakukan pendidikan HAM kepada masyarakat misalnya dengan melakukan kampanye, seminar, *workshop*, dan penyuluhan guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan HAM.
2. Menurut staf pemantauan, kebutuhan informasinya banyak berasal dari pengadu, termasuk data pengadu, kronologis kejadian baik dari pihak pengadu maupun dari korban yang merasa haknya telah dilanggar, serta dokumen-dokumen pendukung dari pengaduan tersebut. Sebagai bahan acuan untuk melaksanakan tugasnya dalam memantau penyelesaian suatu kasus, ia memerlukan undang-undang, peraturan, serta instrumen HAM.

*“Kalau kita di pemantauan, kebutuhan informasi kita kebanyakan berasal dari pengadu, entah itu data pengadu, kronologis dari pihak pengadu atau korban yang merasa dia haknya telah terlanggar, dokumen-dokumen pendukung pengaduan, dan lain-lain.”*

3. Menurut staf pengkajian, kebutuhan informasinya untuk menjalankan tugas hampir sama dengan staf pemantauan yaitu data yang berasal dari pengadu, dan untuk melakukan kajian terhadap kasus tersebut, ia memerlukan bahan pustaka tentang analisis kasus, pelanggaran HAM berat dan ringan, dan sebagainya.
4. Menurut staf mediasi, kebutuhan informasi untuk mendukung tugasnya ialah segala informasi terbaru, baik dari dalam maupun luar negeri, serta tidak spesifik hanya seputar HAM, tetapi juga hukum, sosial, budaya, ekonomi, dan lain-lain. Oleh karena itu, ia membutuhkan sumber informasi tidak hanya dalam bentuk tercetak, namun juga sumber dari internet maupun informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga untuk memperkaya informasi.

*“Kita butuh segala informasi terbaru teraktual baik dari dalam maupun luar negeri. Gak hanya tentang HAM. Karena mediasi ini kan lingkupnya luas.”*

*Kedua*, data tentang pemenuhan kebutuhan informasi oleh staf, dimana mereka mendapatkan sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan mereka serta kendala yang mereka dapatkan guna memenuhi kebutuhan informasinya. Berikut hasil wawancara:

1. Menurut staf pendidikan dan penyuluhan, untuk memenuhi kebutuhannya, ia mendatangi perpustakaan untuk melakukan penelusuran pustaka. Bila perpustakaan tidak menyediakan yang dia cari, maka ia melakukan penelusuran di internet. Selain itu, ia juga mengadakan diskusi dengan sesama staf di kluh maupun orang-orang ahli yang ada di Komnas HAM, untuk mendapatkan informasi.
2. Menurut staf pemantauan, ia mendapatkan informasi yang ia butuhkan melalui data yang diberikan si pengadu yang melaporkan adanya pelanggaran HAM. Bahan pustaka yang ia gunakan untuk membantu pemantauannya berupa undang-undang, ia dapatkan dari perpustakaan, namun untuk bahan pustaka berupa buku, jurnal dan sebagainya, ia lebih banyak membeli karena ia sering tidak menemukan yang sesuai dengan yang ia butuhkan di perpustakaan.

*“Kita sih biasanya pengadu sendiri yang datang, mereka memberikan informasi tentang pelanggaran ham, itu merupakan sumber informasi utama kita di pemantauan.”*

3. Menurut staf pengkajian, untuk memenuhi kebutuhan informasinya berupa data pengaduan, ia mendapatkan dari laporan si pengadu ke Komnas HAM. Selain itu, ia sering mengandalkan sistem pencarian CHS (*Complaints Handling System*) yang dimiliki bagian pengaduan dalam memenuhi kebutuhannya. CHS ialah suatu sistem pengelolaan informasi yang berisi data pengaduan yang masuk ke Komnas HAM. Hambatan yang ia temukan ialah sering tercecernya dokumen pengadu dalam bentuk tercetak karena pengelolaan dokumen yang dilakukan unit pengaduan kurang baik.

*“Sumber informasi utama kita itu data pengaduan, jadi kita biasanya mencari data ke unit pengaduan yang memiliki itu. Biasanya kita mencari di CHS yang ada di unit pengaduan.”*

4. Menurut Staf mediasi, untuk memenuhi kebutuhan informasinya, ia banyak mendapatkan sumber dari internet, baik itu sumber dari dalam maupun luar negeri, serta membeli langsung bahan pustaka yang memang menjadi kebutuhannya dalam melakukan mediasi dengan merancang anggaran bersama staf lain di divisinya.

*Ketiga*, data yang dikumpulkan untuk mengetahui sejauh mana peran perpustakaan mendukung unit kerja mereka. Berikut hasil wawancara:

1. Menurut staf pendidikan dan penyuluhan, perpustakaan sangat membantu dalam mendapatkan bahan pustaka yang ia butuhkan, walaupun tidak semua yang ia butuhkan terpenuhi.

*“Perpustakaan sangat membantu sekali karena saya selalu mencari literatur yang saya butuhkan disini.”*

2. Menurut staf pemantauan, ia pun sering melakukan penelusuran pustaka di perpustakaan dan mendapatkan yang ia butuhkan, walaupun tidak semua kebutuhannya terpenuhi.
3. Menurut staf pengkajian, ia sudah jarang mengunjungi perpustakaan karena ia sering tidak mendapatkan yang ia butuhkan di perpustakaan. Buku dan sumber lain tidak pada tempatnya dengan keberadaan yang tidak diketahui. Misalnya, menurut pustakawan buku ada pada si A, namun setelah ditelusuri si A tidak memegang buku tersebut, dan akhirnya tidak diketahui dimana buku tersebut berada. Hal ini sering terjadi tanpa ada kontrol yang baik dari perpustakaan dan membuat ia tidak lagi mengandalkan perpustakaan dalam pencarian sumber informasinya.

*“Saya sudah jarang ke perpustakaan karena banyak literatur yang tidak ada, kadang yang di katalog tidak ada di rak, dan ditelusuri keberadaannya juga tidak diketahui. Sekali dua kali tidak ada gapapa, tapi ini sering sekali makanya sekarang saya jarang mencari literatur disana.”*

4. Menurut staf mediasi, ia sangat jarang mengunjungi perpustakaan karena perpustakaan tidak menyediakan informasi yang ia butuhkan. Terutama sumber informasi tentang mediasi. Selain itu, ia sering tidak menemukan sumber informasi di tempat yang seharusnya karena katalog yang dimiliki perpustakaan tidak menampilkan informasi keberadaan sumber informasi.

Dari pengumpulan data yang dilakukan, diketahui bahwa kebutuhan informasi staf Komnas HAM tergantung kepada fungsi-fungsi yang mereka jalani. Fungsi-fungsi tersebut terkait dengan perlindungan dan penegakkan HAM. Oleh karena itu, mereka membutuhkan informasi HAM secara valid dan terbaru setiap harinya. Banyak cara yang mereka lakukan untuk mendapatkan informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Namun ternyata perpustakaan bukan menjadi sumber informasi utama mereka dalam pemenuhan kebutuhan. Karena terbatasnya sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, serta tidak adanya informasi tentang koleksi yang hilang, rusak atau dipinjam. Hal ini mengakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan manajemen oleh perpustakaan dan kesenjangan (*gap*) diantara manajemen dalam pemenuhan kebutuhannya.

#### **4.3.2 Analisis Data**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode audit informasi yang dikemukakan oleh Suzan Henczel. Menurut Henczel (2001, p.103), tahap analisis data akan memperlihatkan sumber-sumber informasi yang tersedia di dalam basis data apakah telah sesuai dengan tujuan yang ingin ditempuh organisasi tersebut. Pada tahap ini diberikan pula gambaran penggunaan informasi yang dibutuhkan oleh staf dan pimpinan Komnas HAM. Hasil analisis akan memperlihatkan peran perpustakaan dalam menunjang kebutuhan informasi pimpinan dan staf.

##### **4.3.2.1 Alasan Audit Informasi**

Perpustakaan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia sebagai perpustakaan khusus instansi pengelola informasi tentang HAM, memiliki peran yang sangat penting terutama dalam memenuhi kebutuhan informasi lembaga induknya, yaitu Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM). Perpustakaan dituntut menyediakan sumber informasi yang handal untuk memenuhi kebutuhan informasi pengelola organisasi, yaitu para pimpinan dan staf. Namun, untuk melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut, perpustakaan memiliki beberapa hambatan sehingga pemenuhan kebutuhan informasi pimpinan dan staf belum maksimal. Beberapa faktor penghambat tersebut diantaranya kurangnya ketersediaan informasi, tersumbatnya arus informasi dari pengguna ke sumber

informasi, munculnya duplikasi dan kesenjangan dalam permintaan informasi, adanya sumber informasi lain yang dimiliki Komnas HAM berada di luar perpustakaan, serta sumber daya manusia yang terbatas. Apabila tidak segera diambil tindakan, maka hal ini akan membuat perpustakaan Komnas HAM tidak dapat menjalankan tugas dan fungsi utamanya, yaitu sebagai pendukung unit kerja dan penyedia informasi organisasi induk, yaitu Komnas HAM.

#### 4.3.2.2 Tujuan

Untuk mengetahui tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan audit informasi, menurut Henczel (2001, p.26), terdapat dua alasan, yaitu untuk tujuan strategis dan operasional. Pada tujuan strategis, dari pelaksanaan audit informasi diharapkan dapat diketahui sumber informasi dan kebijakan yang dimiliki organisasi. Tujuan operasional audit informasi ialah untuk dapat membantu manajemen dalam mengurangi biaya yang harus dikeluarkan untuk kegiatan operasional organisasi.

Audit informasi dilakukan untuk mengidentifikasi sumbatan yang terjadi dalam arus penyampaian informasi dari sumber-sumber informasi kepada pengguna, yaitu pimpinan dan staf Komnas HAM serta untuk mengetahui peran perpustakaan dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pimpinan dan staf Komnas HAM.

Hasil penilaian terhadap sumber informasi dapat digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM dengan sumber-sumber informasi yang tersedia di dalam organisasi.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, visi Komnas HAM ialah *“Terwujudnya Perlindungan dan Penegakkan Hak Asasi Manusia bagi Semua.”* Sedangkan visi Perpustakaan Komnas HAM ialah *“..... sebagai pusat informasi hak asasi manusia ..... menunjang fungsi-fungsi Komnas HAM di bidang penelitian, penyuluhan, pemantauan dan mediasi hak asasi manusia.”* Visi perpustakaan dengan jelas menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan Komnas HAM adalah menjadi pusat informasi yang menyediakan sumber-sumber informasi guna mendukung tujuan Komnas HAM. Perpustakaan diharapkan

menjadi sumber informasi utama bagi para staf dan pimpinan Komnas HAM dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

#### 4.3.2.3 Proses

##### 1. Cakupan

Cakupan audit informasi menurut Henczel (2001, p.36) terbagi menjadi dua, yaitu cakupan organisasi dan cakupan informasi. Cakupan organisasi artinya menetapkan bagian atau unit organisasi yang akan diaudit, yaitu Perpustakaan Komnas HAM, sedangkan cakupan informasi dari kegiatan audit informasi di Komnas HAM adalah sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan Komnas HAM.

##### 2. Dukungan pengelola organisasi

Untuk mendapatkan dukungan dari pengelola organisasi, terlebih dahulu mengkomunikasikan maksud dan tujuan kegiatan ini, terutama kepada pihak-pihak yang mungkin terlibat dalam pelaksanaannya, serta informan yang akan dimintai pendapatnya. Dukungan pengelola organisasi didapat dari pengelola perpustakaan, yaitu kepala perpustakaan dan pustakawan, staf serta pimpinan Komnas HAM.

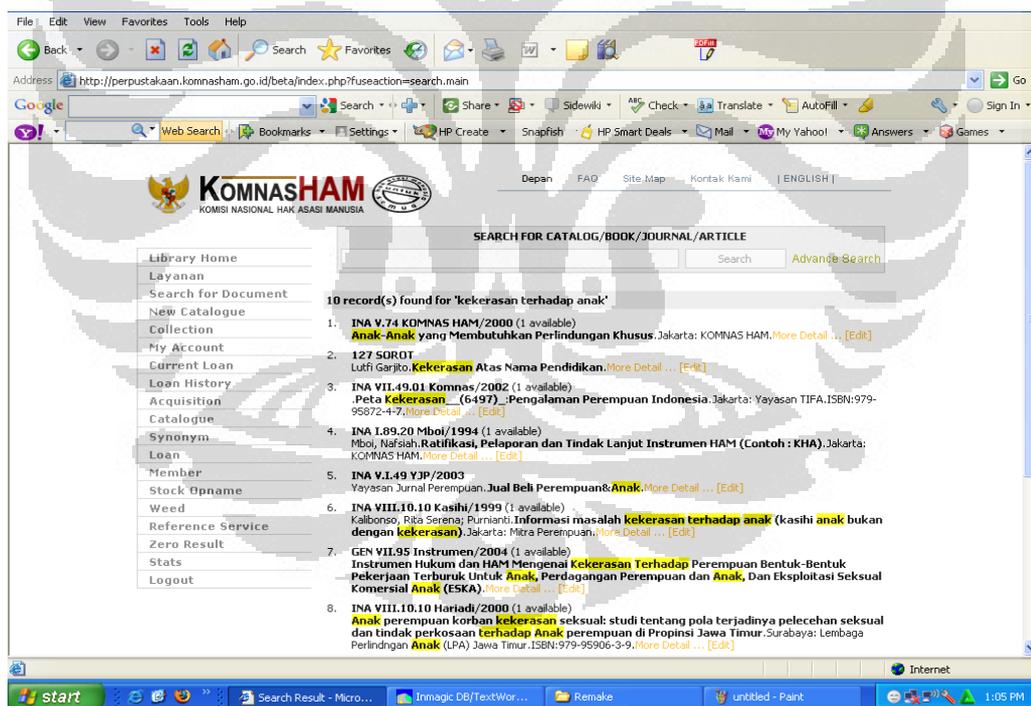
##### 3. Metodologi

Metode yang digunakan ialah studi kasus dengan pengumpulan data menggunakan wawancara individu, pengamatan langsung di lapangan, serta analisis dokumen. Penjelasan tentang metode yang digunakan secara rinci telah dikemukakan pada bab tiga.

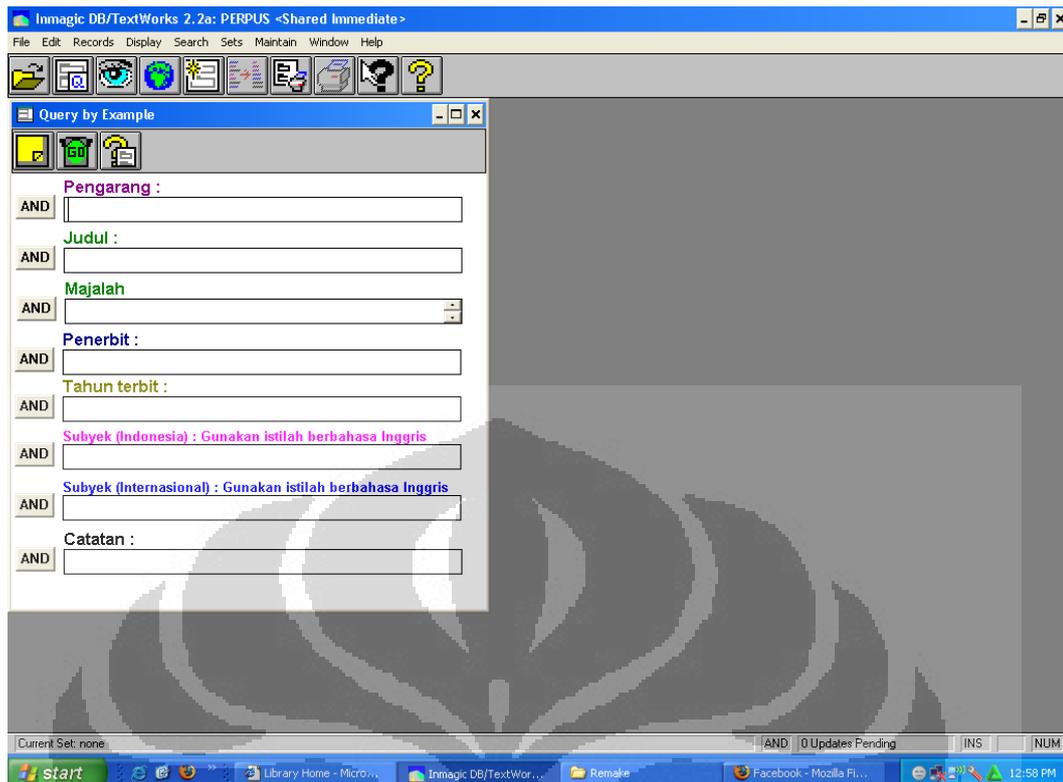
##### 4. Analisis Kebutuhan Informasi

Analisis dilakukan setelah data tentang kebutuhan informasi staf dan pimpinan dikumpulkan. Pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara individu kepada para informan, telah dijabarkan pada subbab sebelumnya. Analisis data yang dilakukan untuk melihat peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi lembaga induknya, yaitu Komnas HAM. Adapun kebutuhan informasi perpustakaan untuk menunjang kebutuhan informasi staf dan pimpinan

Komnas HAM adalah penambahan sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengelola organisasi yaitu para staf dan pimpinan. Hal penting lain yang perlu dilakukan untuk memaksimalkan peran perpustakaan ialah diperbaharunya sistem pengelolaan informasi yang ada di perpustakaan khususnya sistem sirkulasi koleksi perpustakaan untuk dapat mengetahui ketersediaan sumber informasi (yang tersedia, rusak, hilang, atau sedang dipinjam) sesuai dengan kondisi sumber informasi. Sistem pengelolaan informasi perpustakaan yang ada pada saat ini belum dilengkapi dengan sistem sirkulasi koleksi perpustakaan. Perpustakaan menggunakan perangkat lunak Inmagic versi DOS (Inmagic DB / Teks Works) dalam pengelolaan sumber informasinya, serta terdapat pula katalog berbasis web sebagai pendamping Inmagic. Keduanya berfungsi sebagai sarana temu kembali informasi di perpustakaan, namun, keduanya tidak bisa menunjukkan keberadaan sumber informasi secara jelas.



Gambar 4.1 Katalog Berbasis Web



Gambar 4.2 Tampilan Inmagic

a. Penggunaan Informasi oleh Pimpinan Tingkat Atas

Berdasarkan analisis hasil wawancara terhadap Sekretaris Jenderal Komnas HAM, kebutuhan informasi pimpinan tingkat atas umumnya adalah informasi tentang pelanggaran hak asasi manusia yang terjadi serta hasil-hasil laporan mengenai perkembangan kasus pengaduan yang sedang ditangani. Selain itu, pimpinan tingkat atas juga memerlukan informasi yang digunakan untuk mengadakan kerjasama dengan lembaga-lembaga lain yang berkaitan dengan Komnas HAM, untuk membantu penegakan dan perlindungan HAM.

b. Penggunaan Informasi oleh Pimpinan Tingkat Menengah

Berdasarkan analisis hasil wawancara terhadap Kepala Biro Administrasi Penegakkan HAM, kebutuhan informasi pimpinan tingkat menengah umumnya adalah metode atau cara untuk mendapatkan informasi yang akurat. Penggunaan informasi dilakukan untuk meningkatkan kinerja pengelola organisasi terutama para staf dalam melaksanakan tugas utama mereka.

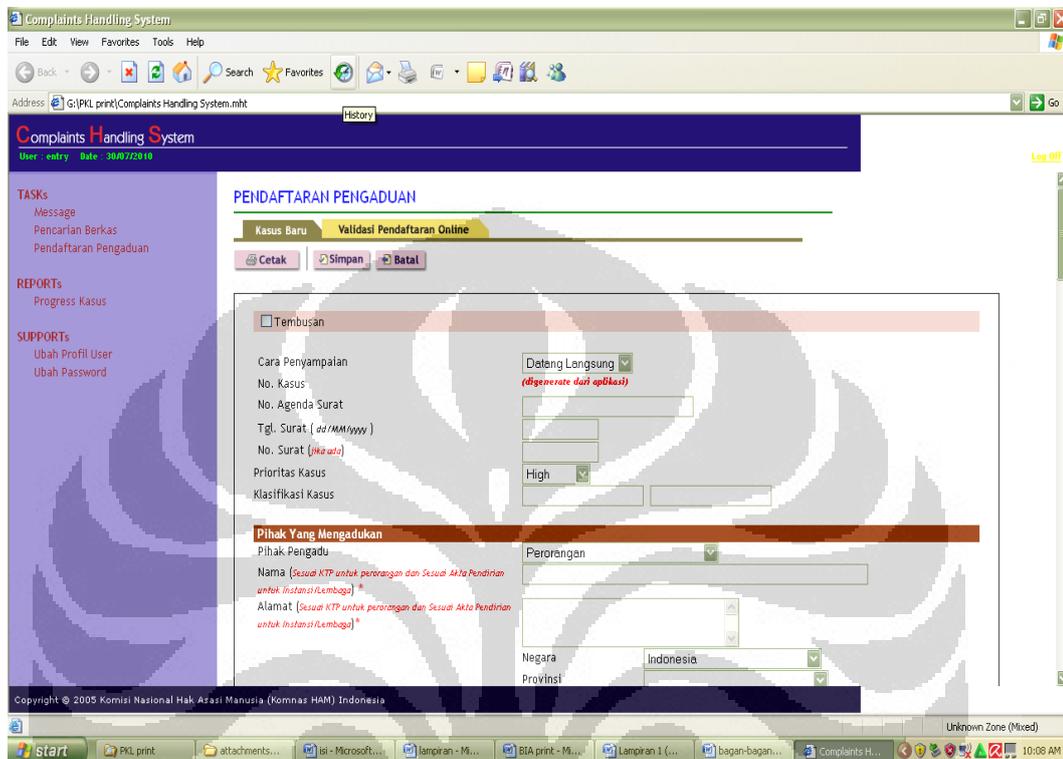
c. Penggunaan Informasi oleh Staf

Kebutuhan informasi staf pada dasarnya adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan informasi pimpinan. Dengan demikian informasi yang dibutuhkan oleh staf ini akan digunakan sebagai data yang perlu diolah untuk dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan pimpinan (Amsyah dalam Hak, 2006, p.114).

Setelah dilakukan pengumpulan data dari hasil wawancara, diketahui bahwa dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk melakukan tugasnya sebagai staf yang berhubungan dengan fungsi Komnas HAM, para staf membutuhkan informasi pengaduan pelanggaran HAM yang masuk ke Komnas HAM, dan sumber informasi terbaru seperti buku, koran, jurnal dan majalah, serta kumpulan-kumpulan artikel, baik yang berbentuk tercetak maupun elektronik yang berkaitan dengan hukum dan HAM. Kebutuhan informasi ini diperlukan oleh para staf untuk melakukan penyuluhan, pendidikan, pemantauan, pengkajian, serta mediasi kasus-kasus yang berhubungan dengan perlindungan dan penegakkan hak asasi manusia. Dalam analisis, penulis menemukan ketidakpuasan para staf dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Hal ini disebabkan antara lain karena kurangnya sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Banyak sumber informasi yang tercecer akibat informasi belum diolah dan menumpuk di satu tempat mengakibatkan sulitnya melakukan pencarian informasi sehingga informasi yang didapatkan bukan merupakan informasi terbaru. Selain itu, banyak informasi yang hilang, rusak, atau informasi berada di tangan perorangan staf lain di dalam organisasi karena perpustakaan kurang menjaga keberadaan sumber-sumber informasi yang dimilikinya.

Hal lain yang ditemukan pada tahap analisis ini ialah adanya sumber informasi penting lain yang dimiliki oleh Komnas HAM yaitu CHS (*Complaints Handling System*). CHS berisi data pengaduan yang berasal dari masyarakat yang mengalami atau melihat adanya pelanggaran tentang HAM. CHS merupakan sumber informasi utama bagi staf dalam melakukan pemantauan, pengkajian, dan mediasi dalam rangka perlindungan dan

penegakan HAM. CHS sebagai sumber informasi utama staf dalam melakukan tugas dan fungsinya tidak berada dalam lingkup perpustakaan tetapi berada dibawah sub bagian pengaduan.



Gambar 4.3 Complaints Handling System

## 5. Evaluasi

Evaluasi dilakukan setelah data dianalisis untuk mengevaluasi permasalahan yang terjadi pada organisasi, membandingkan situasi informasi yang ada pada organisasi dengan situasi informasi yang diharapkan.

Pada tahap ini dijelaskan apa yang dapat dan tidak dapat dilakukan oleh perpustakaan Komnas HAM dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Sesuai dengan visi dan misi perpustakaan Komnas HAM sebagai pusat informasi mengenai hak asasi manusia serta menunjang fungsi-fungsi Komnas HAM di bidang penelitian, penyuluhan, pemantauan dan mediasi hak asasi manusia, maka seharusnya perpustakaan dapat menyediakan laporan-laporan atau informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan tugas yang dilakukan oleh masing-masing fungsi tersebut. Namun tidak seperti yang diharapkan dalam rencana strategis yang telah dibuat, ternyata sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan Komnas HAM

masih belum memadai untuk memenuhi kebutuhan staf dan pimpinan Komnas HAM serta untuk mendukung empat fungsi Komnas HAM. Dari evaluasi ditemukan empat faktor penyebab belum terpenuhinya kebutuhan informasi pimpinan dan staf Komnas HAM yaitu:

1. Ketersediaan Informasi.

Dari hasil analisis data tentang kebutuhan dan penggunaan informasi oleh staf dan pimpinan di Komnas HAM, diketahui masalah utama yang muncul adalah kurangnya ketersediaan sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan Komnas HAM. Selain kurangnya informasi yang bersifat umum yang mendukung pengelola fasilitatif organisasi, ketersediaan informasi tentang subjek khusus yaitu tentang hukum dan HAM juga masih kurang. Ketersediaan informasi tidak sebanding dengan permintaan yang setiap harinya makin meningkat terutama untuk informasi yang mutakhir. Oleh karena itu, pihak pengelola perpustakaan perlu melakukan peningkatan kualitas maupun kuantitas sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

2. Tersumbatnya arus informasi dari perpustakaan ke pengguna.

Tidak lancarnya arus informasi dari perpustakaan kepada pengguna yaitu para staf dan pimpinan Komnas HAM disebabkan karena kurang lengkapnya tampilan informasi yang ada di katalog sebagai alat bantu temu kembali dalam sistem pengelolaan perpustakaan. Katalog yang dimiliki tidak menampilkan keberadaan sumber informasi secara jelas apakah sumber informasi tersedia di perpustakaan, sedang dipinjam, hilang, atau rusak.

3. Adanya sumber informasi lain di luar perpustakaan.

Salah satu sumber informasi yang menjadi kebutuhan staf dalam menjalankan tugasnya ialah CHS (*Complaints Handling System*). CHS merupakan sistem yang berisi kumpulan pengaduan yang masuk ke dalam Komnas HAM dan berada di bawah bagian pengaduan. Seharusnya sistem ini dikelola oleh perpustakaan karena sistem ini menjadi sumber informasi penting dalam pemenuhan kebutuhan informasi para staf dan pimpinan Komnas HAM.

Melihat beberapa permasalahan yang muncul pada lembaga informasi di Komnas HAM, yaitu pada perpustakaan, penelitian dengan menggunakan pendekatan metode audit informasi ini menghasilkan rumusan berupa rekomendasi kepada lembaga informasi yaitu perpustakaan untuk meningkatkan sumber informasi yang dimilikinya agar informasi yang dimiliki tepat guna serta dapat dimanfaatkan oleh staf dan pimpinan organisasi. Adapun rekomendasi yang diberikan kepada perpustakaan Komnas HAM untuk meningkatkan pelayanannya guna memenuhi kebutuhan informasi staf dan pimpinan, yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber informasi yang dimiliki perpustakaan Komnas HAM dan menambah jenis sumber informasi yang dimiliki. Peningkatan sumber informasi mengenai hukum dan HAM sesuai dengan peran perpustakaan untuk mendukung visi dan misi Komnas HAM dalam penegakkan dan perlindungan HAM.
- b. Penambahan staf. Perpustakaan Komnas HAM setidaknya memiliki tiga orang staf sesuai standar yang berlaku menurut SNI 7496: 2009, terdiri dari satu kepala perpustakaan, satu tenaga pustakawan dan satu tenaga teknis.
- c. Diperbaharunya sistem pengelolaan informasi perpustakaan berupa katalog yang dimiliki untuk menampilkan keberadaan sumber informasi agar tidak terjadi duplikasi dan kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan informasi.
- d. Diadakannya jaringan penghubung antara perpustakaan Komnas HAM dengan sistem CHS (*Complaints Handling System*) untuk memudahkan staf dan pimpinan yang memerlukan CHS dalam melaksanakan kegiatan hariannya.

#### 6. Manfaat Pelaksanaan Audit

Pelaksanaan audit tidak hanya memberikan manfaat pada perpustakaan, tetapi juga organisasi induk serta para staf dan pimpinan yang membutuhkan informasi. Beberapa manfaat yang diperoleh dari proses audit berhasil, diantaranya lancarnya arus informasi dari pengguna ke sumber informasi, berkurangnya kesenjangan informasi diantara staf, mudahnya staf dan pimpinan dalam mendapatkan sumber informasi yang diinginkan, mudahnya akses informasi ke penyedia informasi data pengaduan, yaitu CHS.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Di dalam bab akhir ini akan dikemukakan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Perpustakaan Komnas HAM dalam rentang waktu tiga bulan. Hasil yang dikemukakan merupakan jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan pada bab awal.

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari tahapan pelaksanaan audit dan analisis pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan informasi staf dan pimpinan Komnas HAM berbeda-beda sesuai dengan jenjangnya. Para pimpinan membutuhkan informasi dalam bentuk konsep yang diperlukan untuk kemajuan Komnas HAM serta membantu staf dalam pengerjaan tugas hariannya. pimpinan lebih bertanggung jawab kepada hubungan organisasi dengan pihak luar organisasi, membangun kerjasama dengan lembaga-lembaga sejenis yang berhubungan dengan Komnas HAM.
2. Kebutuhan informasi staf lebih kepada informasi pendukung dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Informasi tersebut berupa sumber informasi baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik yang bersifat terbaru, namun sumber informasi terdahulu juga diperlukan sebagai bahan referensi.
3. Peran perpustakaan Komnas HAM dalam mendukung kegiatan staf dan pimpinan di Komnas HAM dinilai masih kurang. Karena tidak semua staf memanfaatkan perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Hal ini disebabkan oleh sumber informasi yang dimiliki perpustakaan kurang lengkap serta proses temu kembali informasi yang sering memakan waktu lama karena keberadaan informasi sering sulit ditemukan. Meski demikian, masih ada beberapa staf yang tetap mengandalkan perpustakaan dalam pencarian informasi walaupun tidak menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi utama.

4. Sumber daya manusia perpustakaan Komnas HAM terbatas, hanya terdapat dua orang pengelola perpustakaan yang terdiri dari kepala perpustakaan dan pustakawan.
5. Terdapat sumber informasi lain yang sering digunakan staf dan pimpinan, yaitu *Complaints Handling System (CHS)*.

## 5.2 Saran

1. Penambahan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan Komnas HAM yang sifatnya terbaru seperti menambah langganan jurnal yang dimiliki perpustakaan, baik tercetak maupun *online*, serta pembelian koleksi baru baik yang berkaitan dengan HAM maupun subjek lainnya seperti budaya, sosial, ekonomi dan politik. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan variasi kepada staf dan pimpinan Komnas HAM dalam pemilihan sumber informasi yang mereka butuhkan.
2. Penambahan sumber daya manusia perpustakaan Komnas HAM untuk memaksimalkan pengelolaan dan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pimpinan dan staf Komnas HAM.
3. Digitalisasi koleksi tercetak ke dalam bentuk digital sumber daya informasi yang dimiliki perpustakaan Komnas HAM untuk memudahkan pimpinan dan staf mendapatkan informasi jika mereka tidak mempunyai waktu untuk datang melakukan penelusuran langsung di perpustakaan.
4. Pembaharuan sistem pengelolaan informasi berupa katalog yang dimiliki perpustakaan untuk memberikan tampilan informasi tentang keberadaan sumber informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standardisasi Nasional. (2009). *SNI 7496:2009 Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. [http://sisni.bsn.go.id/index.php?/sni\\_main/sni/detailsni/10214](http://sisni.bsn.go.id/index.php?/sni_main/sni/detailsni/10214)
- Belkin, N.J. dan A. Vickery. (1989). *Interaction in Information Systems*. London: British Library
- Botha, Hanneri & J.A. Boon. (2003). *The Information Audit: Principles and Guidelines*. Libri 53, 23-38. <http://www.librijournal.org/pdf/2003-1pp23-38.pdf>
- Crawford, John. (2000). *Evaluation of Library and Information Services* (2nd ed). London: ASLIB
- Creswell, J. W. (2002). *Qualitative Inquiry and Research Design*. California: Sage Publications, Inc
- Davis, Gordon B. & Margrethe H. Olson. (1987). *Management Information Systems* (2nd ed). New York: McGraw-Hill
- Dunn, John. (1991). *Auditing: Theory and Practice*. New York: Pratince Hall
- Feather, John & Paul Sturges. (1997). *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London: Routledge
- Griffiths, Peter. (2010). *Where next for information audit?*. Business Information Review SAGE. <http://bir.sagepub.com>
- Hak, Ade Abdul. (2006). *Pelaksanaan Audit Informasi Sistem Informasi Perpustakaan UIN Jakarta: Studi Kasus Kegiatan Pengadaan Koleksi*. Tesis yang diajukan untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Pasca Sarjana Ilmu Perpustakaan FIB UI, Depok

- Henczel, Suzan. (2001). *The Information Audit: A Practical Guide*. Munchen: Saur
- Jordan, Peter & Noragh Jones. (1996). *Staff Management in Library and Information Network* (3rd ed). Hampshire: Gower House
- Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. (2007). *Laporan Tahunan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia 2006*. Jakarta: Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
- Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. (2011). *Instrumen Pokok HAM Nasional*. Jakarta: Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
- Mathiesen, Kay. (2008). *Access to Information as a Human Right*. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1264666](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1264666)
- Miles, Matthew B. & A Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (Tim Universitas Indonesia, Penerjemah). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Nicholas, David. (2000). *Assesing information needs: Tools, techniques and concept for the internet age*. London: Aslib, The Association for Information Management and Information Management International.
- Oxenford, Emily. (2010). *Information Needs and Using Information Audits*. <http://anniesearle.com/>
- Pasya, Rayi. (2009). *Hubungan Antar Kebutuhan Informasi Dosen Dengan Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Akademi Pimpinan Perusahaan Jakarta*. Tesis diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Humaniora FIB UI, Depok
- Ptacek, Gretchen M. (2008). *An Information Audit of a Business Intelligence Portal*. Tesis yang diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Master Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Carolina Utara, Chapel Hill. <http://www.ils.unc.edu/MSpapers/3441.pdf>

Ramírez, Gerardo Alfonso Esquer. (2004). *The Information Needs and the Information Requirements of Senior Citizens who are Social Dancers (SCSDs)*. Makalah penelitian untuk melengkapi persyaratan Doktor Sistem Informasi dan Komunikasi Universitas Robert Morris, Pennsylvania  
<http://search.proquest.com/docview/305049400/135B5EC36372D1A367A/30?accountid=17242>

Records Management Society Of Great Britain Local Government Group. (2004). *Information Audits – Guidelines*. Information And Records Management Society. <http://www.irms.org.uk>

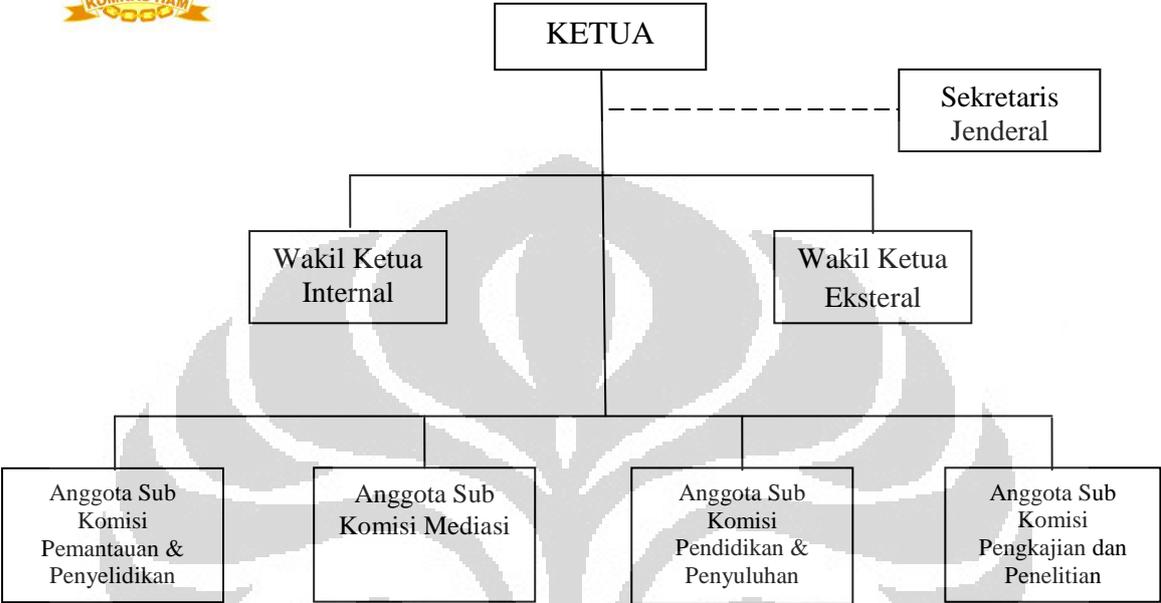
Reitz, J.M., ODLIS: Online Dictionary For Library and Information Science. <http://lu.com/odlis/> (diakses pada 12/4/2012, jam 22.35)

Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains

----- (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan

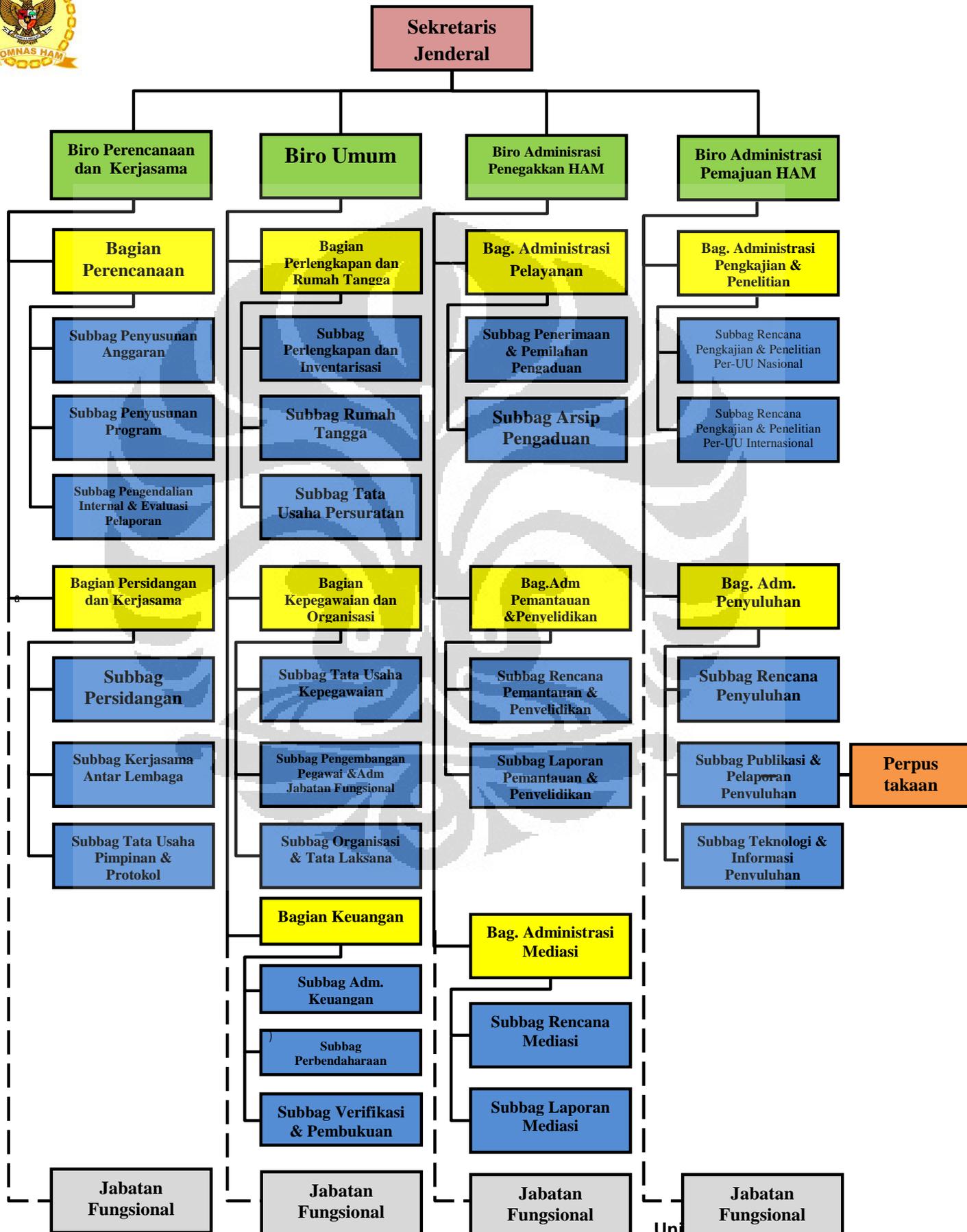
United Nations of Human Rights. (2012). *What are human rights?*. <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>, (diakses pada 25/5/2012, jam 21.10)

**STRUKTUR ORGANISASI KOMNAS HAM**



(Lanjutan)

## Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Komnas HAM



Lampiran 2: Jadwal Penelitian

Waktu Pengamatan	Kegiatan Yang Dilakukan
<p>23 Maret 2012 Jam 10.00 – 15.00</p>	<p>Melakukan pengamatan di Perpustakaan Komnas HAM, mulai dari proses sirkulasi, pelayanan oleh pustakawan, temu kembali informasi yang terjadi, serta menjalin kerja sama dengan pihak perpustakaan agar mendapatkan dukungan pada saat melakukan penelitian.</p>
<p>26 Maret 2012 10.00 – 15.00</p>	<p>Pengamatan lanjutan dilakukan. Hal yang diamati ialah koleksi yang dimiliki perpustakaan, katalog yang dimiliki perpustakaan, serta penulis mencoba melakukan penelusuran informasi. Selain itu, penulis juga melakukan diskusi dengan salah seorang staf di Komnas HAM, untuk mendapat dukungan darinya dalam menjalankan penelitian, serta mengetahui seluk beluk Komnas HAM termasuk pengelola yang ada di dalamnya yaitu para staf dan pimpinan</p>
<p>29 Maret 2012 10.00 – 15.00</p>	<p>Pengamatan kembali dilakukan di perpustakaan Komnas HAM untuk mencocokkan data yang telah didapat sebelumnya dengan keadaan sebenarnya. Hal yang diamati adalah pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan kepada para pengguna perpustakaan yaitu para pimpinan dan staf Komnas HAM, temu kembali informasi yang terjadi, proses sirkulasi, koleksi yang dimiliki perpustakaan, katalog untuk penelusuran informasi, serta pengelolaan informasi oleh perpustakaan.</p>
<p>6 April 2012 11.00 – 14.00</p>	<p>Pemberian surat ijin penelitian kepada perpustakaan Komnas HAM untuk mendapatkan ijin wawancara kepada para pimpinan dan staf yang berada di lingkungan Komnas HAM. Surat ijin penelitian ditujukan kepada Ketua Komnas HAM, Bapak Ifdhal Kasim, lalu mendapatkan disposisi ke perpustakaan Komnas HAM. Selain itu dilakukan pengamatan kembali pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan kepada para pengguna perpustakaan yaitu para pimpinan dan staf Komnas HAM, temu kembali informasi yang terjadi, proses</p>

	sirkulasi, koleksi yang dimiliki perpustakaan, katalog untuk penelusuran informasi, serta pengelolaan informasi oleh perpustakaan.
10 April 2012 10.00 – 16.00	Melakukan analisis dokumen yang dimiliki Komnas HAM. Dokumen berupa Laporan Tahunan, Instrumen Pokok HAM Nasional, undang-undang, struktur dan profil organisasi Komnas HAM, serta struktur dan profil perpustakaan Komnas HAM. Analisis dokumen yang dilakukan mendapat bantuan dari pustakawan dan staf Komnas HAM. Dokumen yang dimiliki tidak semuanya disimpan di perpustakaan, namun disimpan di beberapa divisi di Komnas HAM. Oleh karena itu, diperlukan waktu lama dalam pencarian dokumen.
13 April 2012 10.00 – 16.00	Menganalisis temuan-temuan di lapangan. Dibantu oleh pustakawan dan staf Komnas HAM, penulis melaporkan hasil temuan penulis selama mengadakan penelitian, selanjutnya mereka memberikan penjelasan tentang beberapa kejadian yang penulis temukan. Misalnya dalam pelayanan kepada para staf yang dilakukan oleh seorang pustakawan dan kepala perpustakaan yang merangkap sebagai pustakawan, keberadaan pustakawan yang ada mencakup semua tugas yang dilakukan di perpustakaan, yaitu pelayanan, pengelolaan, dan pengadaan. Beberapa masalah yang ditemukan di perpustakaan seperti tidak adanya sistem pengelolaan yang menampilkan ketersediaan koleksi serta sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.
18 April 2012 10.00 – 16.00	Analisis lanjutan dilakukan. Kembali dibantu oleh pustakawan dan staf Komnas HAM, analisis mulai merancang rekomendasi yang mungkin diberikan kepada perpustakaan.
20 April 2012 12.00 – 16.00	Melakukan wawancara kepada Kepala Perpustakaan Komnas HAM. Wawancara yang dilakukan semi terstruktur dan mendalam, sebelumnya penulis menyiapkan pertanyaan wawancara. Wawancara dilanjutkan dengan pelaporan yang ditemukan penulis selama melakukan penelitian di perpustakaan Komnas HAM, mencakup pelayanan, koleksi yang dimiliki perpustakaan, sistem sirkulasi perpustakaan, beberapa masalah yang ditemui penulis

	selama masa penelitian, serta rekomendasi staf dan pimpinan yang akan dimintai pendapatnya oleh penulis dalam rangka pengumpulan data.
23 April 2012 12.00 – 16.00	Melakukan wawancara kepada pustakawan Komnas HAM. Wawancara yang dilakukan semi terstruktur dan mendalam, sebelumnya penulis menyiapkan pertanyaan wawancara. Setelah itu, penulis melakukan pengamatan kembali di perpustakaan Komnas HAM. Pengamatan mencakup pelayanan perpustakaan kepada pimpinan dan staf, temu kembali informasi yang terjadi, dan penelusuran informasi oleh pustakawan.
26 April 2012 10.00 – 16.00	Melakukan wawancara kepada staf Komnas HAM. Wawancara yang dilakukan semi terstruktur dan mendalam, sebelumnya penulis menyiapkan pertanyaan wawancara. Wawancara dilakukan kepada staf sesuai dengan fungsi Komnas HAM, yaitu staf pendidikan dan penyuluhan, staf pengkajian, staf pemantauan, serta staf mediasi.
30 April 2012 12.00 – 14.00	Melakukan wawancara kepada pimpinan tingkat menengah. Wawancara dilakukan kepada Kepala Biro Penegakkan HAM, Bapak Sriyana. Sebenarnya kepala biro yang berkaitan dengan keempat fungsi yang dimiliki Komnas HAM ada dua yaitu Kepala Biro Penegakkan, dan Kepala Biro Pemajuan HAM. Namun, penulis tidak menemukan kecocokan waktu untuk melakukan wawancara dengan Kepala Biro Pemajuan HAM karena kesibukkan beliau di luar kantor.
4 Mei 2012 09.30 – 11.00	Melakukan wawancara kepada pimpinan tingkat menengah organisasi, wawancara dilakukan kepada Sekretaris Jenderal Komnas HAM, Bapak Masduki. Sekretaris Jenderal membawahi para staf dan Kabiro yang berhubungan dengan pengelolaan Komnas HAM, yaitu yang berkaitan dengan fungsi fasilitatif dan fungsi substantif yang dimiliki Komnas HAM. Fungsi fasilitatif berhubungan dengan pengelolaan Komnas HAM secara fisik seperti ketersediaan sarana dan prasarana, serta hal-hal yang menunjang kegiatan di Komnas HAM setiap harinya. Sedangkan fungsi substantif ialah fungsi yang berkaitan dengan visi dan misi serta

	tujuan yang diemban Komnas HAM.
11 Mei 2012 11.00 – 14.00	Melakukan pelaporan hasil wawancara kepada Kepala Perpustakaan Komnas HAM termasuk melaporkan kebutuhan informasi para pimpinan dan staf serta hal-hal yang mereka harapkan di dapat di perpustakaan. Hal ini dilakukan agar perpustakaan membenahi pengelolaannya untuk memenuhi kebutuhan informasi pimpinan dan staf.
18 Mei 2012 11.00 – 14.00	Melaporkan rumusan rekomendasi oleh penulis yang mungkin dapat dilakukan oleh perpustakaan Komnas HAM. Rumusan rekomendasi dilaporkan kepada para pemegang kepentingan, yaitu kepala perpustakaan dan pimpinan tingkat atas Komnas HAM.
25 Mei 2012 11.00 – 15.00	Merencanakan pelaksanaan kegiatan hasil audit. Mencakup perincian sumber informasi baru yang akan dibeli oleh perpustakaan yaitu jurnal, buku, majalah, dan sumber elektronik berkaitan dengan subjek HAM dan subjek lain yang dibutuhkan oleh pimpinan dan staf misalnya sosial ekonomi, politik, dan budaya. Perencanaan permintaan penambahan sumber daya manusia di perpustakaan Komnas HAM kepada pimpinan tingkat atas, serta perencanaan pembangunan sistem sirkulasi perpustakaan.

Panduan wawancara kepala perpustakaan

1. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?
2. Apa kebutuhan informasi Anda, sebagai kepala perpustakaan?
3. Secara struktural, bagaimana posisi perpustakaan dalam organisasi Komnas HAM?
4. Apa tugas dan fungsi perpustakaan Komnas HAM ?
5. Menurut pengamatan Anda, apa saja informasi yang dicari oleh staf Komnas HAM?
6. Bagaimana cara staf Komnas HAM melakukan penelusuran informasi?
7. Apakah mereka selalu mendapatkan informasi yang dibutuhkan? Jika tidak bagaimana cara mengatasinya?
8. Apa yang sedang atau akan dikembangkan perpustakaan ke depan untuk melayani kebutuhan manajemen agar lebih baik?

Panduan wawancara pustakawan

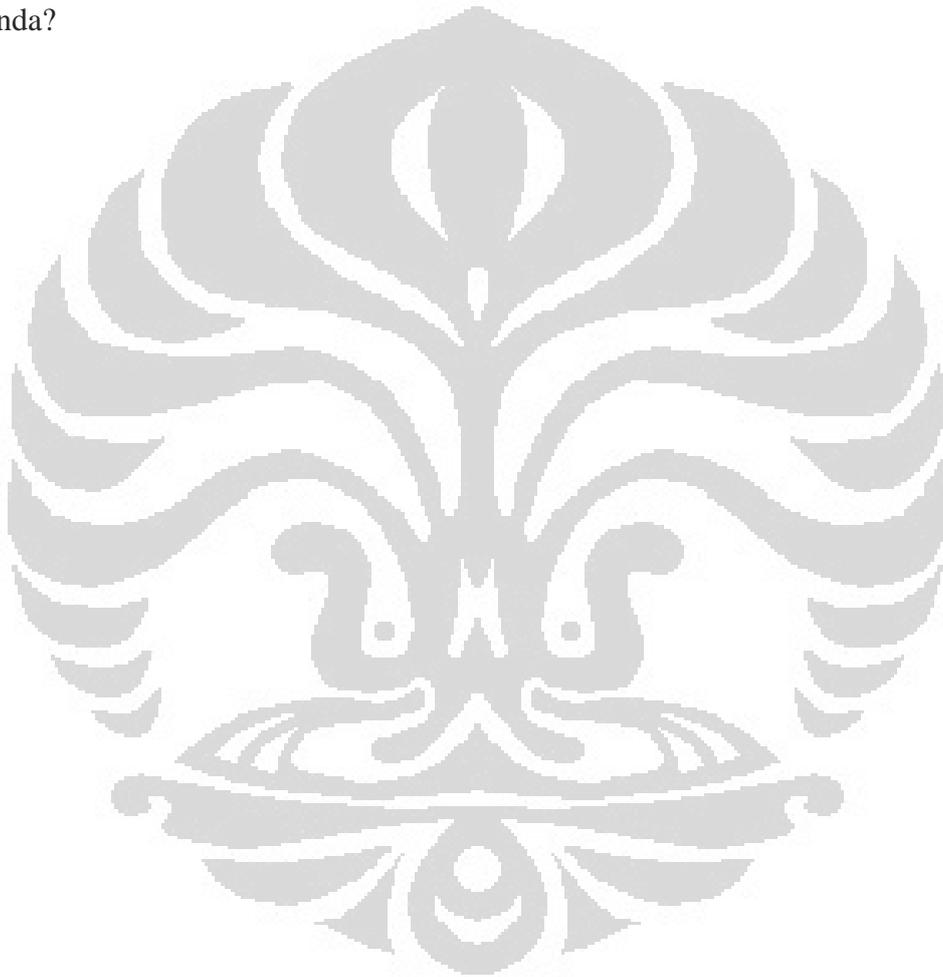
1. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?
2. Apa kebutuhan informasi Anda sebagai pustakawan?
3. Adakah hambatan yang Anda temukan dalam pemenuhan kebutuhan informasi?
4. Menurut pengamatan Anda, apa saja informasi yang dicari oleh staf Komnas HAM?
5. Bagaimana cara staf Komnas HAM melakukan penelusuran informasi?
6. Apakah mereka selalu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan? Jika tidak bagaimana cara mengatasinya?
7. Apa yang sedang atau akan dikembangkan perpustakaan ke depan untuk melayani kebutuhan manajemen agar lebih baik?

Panduan wawancara pimpinan Komnas HAM

1. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?
2. Apa kebutuhan informasi Anda, yang berkaitan dengan tugas Anda sebagai pemegang jabatan?
3. Bagaimana Anda mendapatkan sumber informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi?
4. Apakah Anda memiliki kendala dalam pemenuhan kebutuhan informasi?
5. Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi?

### Panduan wawancara staf Komnas HAM

1. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?
2. Apa kebutuhan informasi Anda sebagai staff Komnas HAM?
3. Bagaimana Anda mendapatkan sumber informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi?
4. Apakah Anda memiliki kendala dalam pemenuhan kebutuhan informasi?
5. Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?



Lampiran 4: Wawancara Pimpinan Tingkat Atas

Hari/Tanggal : Jumat/4 Mei 2012  
 Waktu : 09.30 - 10.00  
 Tempat : Ruang kerja Sekretariat Jenderal, Lt.1 Komnas HAM  
 Informan : Sekretaris Jenderal Komnas HAM

Bag	Kategori	Pertanyaan	Informan	Konsep	Interpretasi
1.	Peran Tugas dan Jabatan	Jelaskan tugas dan fungsi Anda, khususnya terkait dengan jabatan di Komnas HAM?	Ya sebagai seorang Sesjen saya sangat bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan harian di dalam Komnas HAM, yang sifatnya tentang HAM. Karena saya merupakan yang paling tinggi di struktur administratif atau dalam pelayanan HAM, saya bertanggung jawab sama staf, kepala biro, dan membantu mereka kalau mereka menemukan kesulitan dalam mengerjakan tugasnya, kasih ide-ide kalau ada masalah dalam penyelesaian kasus.	Pasal 81 UU 39/1999 Tentang HAM, Sekretariat Jenderal dibantu oleh unit kerja dalam bentuk biro-biro, bertugas memberikan pelayanan administratif bagi pelaksanaan kegiatan Komnas HAM.	Peran Sekretariat Jenderal (Sekjen) Komnas HAM yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal (Sesjen) telah ditetapkan oleh undang-undang, yaitu menyelenggarakan layanan administratif kepada masyarakat. Sekjen membawahi langsung biro dan staf yang ada di Komnas HAM yang mempunyai tugas dalam penyelenggaraan organisasi untuk mencapai tujuannya, yaitu penegakkan dan perlindungan HAM.
2	Kebutuhan Informasi	a. Mendengar kata	Kebutuhan informasi adalah data-data atau informasi yang dibutuhkan oleh instansi	Menurut Nicholas (2000:20), kebutuhan	Sebagai lembaga publik, informasi

	kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?	Komnas HAM ini dalam rangka membantu menyelesaikan pelaksanaan tugas Komnas HAM sesuai dengan visi dan misi dari komnas ham.	informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya.	merupakan hal yang sangat penting bagi Komnas HAM, termasuk dalam penyelenggaraan kegiatan hariannya. Selain itu, Komnas HAM juga dilengkapi lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan.
	b. Apakah kebutuhan Informasi Anda terkait dengan tugas dan fungsi yang diemban sebagai Sesjen Komnas HAM?	Hmm apa ya.. mungkin bagaimana saya mendapat informasi yang valid dalam rangka melakukan supporting tugas komnas ham. Bagaimana seorang sekjen dalam tataran main, money, material, method sesuai dengan konsep manajemen itu. Dan yang tidak kalah pentingnya ialah bagaimana kami memahami informasi tentang masalah ham yang menjadi koor bisnis organisasi komnas ham tersebut. Mulai dari bidang pemajuan ham, pengkajian, sampai tentang penyelesaian kasus-kasus pelanggaran ham sesuai dengan yang disampaikan sesuai UU 39/1999. Lalu juga tentang menangani upaya-upaya preventif dalam penegakkan ham serta bagaimana menangani masalah ham. Mempelajari annual report dari berbagai negara untuk bisa dijadikan pembandingan dalam rangka menuju perbaikan Komnas HAM.	Line (dalam Nicholas, 2000:20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi timbul karena pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang.	Untuk melakukan tugasnya sebagai seorang Sekretaris Jenderal, informasi merupakan hal yang sangat penting. Informasi yang ia butuhkan lebih kepada hal-hal yang berguna untuk kelancaran kegiatan Komnas HAM setiap harinya.

		<p>c. Bagaimana cara Anda memenuhi kebutuhan informasi terkait dengan tugas sebagai salah satu pemegang jabatan di Komnas HAM?</p>	<p>Biasanya saya mengadakan rapat dengan staf, untuk mengetahui kira-kira ada masalah apa di bagian apa, rapat biasanya sebulan sekali. Yah tetapi kami staf Komnas HAM ini sangat tinggi sekali mobilitasnya, harus mengurus kasus kesana kemari, jadi biasanya kami mengandalkan internet atau telfon untuk terus memantau perkembangan suatu kasus yang sedang dijalankan. Lalu kalau saya butuh sumber biasanya dari buku, instrumen HAM internasional, koran, majalah, ya banyaklah.</p>		<p>Dalam pemenuhan kebutuhan informasi sebagai seorang Sekretaris Jenderal, beliau banyak melakukan diskusi langsung dengan para staf atau kepala biro dalam penyelesaian masalah. Sumber informasi yang berasal dari dokumen juga menjadi salah satu alat pemenuhan kebutuhan informasinya.</p>
3.	Hambatan	<p>Apakah Anda memiliki hambatan dalam pemenuhan kebutuhan informasi?</p>	<p>Hambatan biasanya datang untuk melakukan pertemuan dengan staf, karena staf memiliki aktifitas yang tinggi. Karena di komnas ham ini semua staf memiliki aktifitas yang sangat tinggi. Namun itu dapat kita atasi dengan teknologi. Teknologi dapat membantu tugas-tugas menejerial juga.</p>	<p>Menurut Nicholas (2000: 100 ) ketersediaan waktu merupakan salah satu faktor tidak terpenuhinya kebutuhan informasi.</p>	<p>Sebagai seorang Sekretaris Jenderal, ia memiliki mobilitas yang sangat tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu ia memiliki kesulitan untuk mengadakan pertemuan dengan staf untuk membahas suatu kasus. Namun hal ini dapat diatasi dengan teknologi seperti internet dan telepon.</p>

4.	Sumber Informasi	Apa saja sumber informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi Anda?	Informasi bisa kita pilah dalam beberapa frase, yang pertama informasi yang terkait dengan supporting sarana dan prasarana. Informasi kita dapatkan melalui rapat staf, kita mengadakan rapat dengan temen-temen yang menangani perencanaan anggaran. Lalu informasi yang berkaitan dengan jabatan saya biasanya didapat melalui forum rapat reguler yang diadakan setiap minggu sekali atau dapat juga dipelajari dari arsip-arsip yang ada.		Sumber informasinya sebagai seorang Sekretaris Jenderal berasal dari laporan para staf. Selain itu, ia juga membutuhkan sumber informasi dari dokumen seperti instrumen HAM internasional, buku tentang HAM, majalah dan jurnal.
5.	Peran Perpustakaan	Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi?	Saya kira sangat penting khususnya dalam konteks memahami koor bisnis komnas HAM perpustakaan sebagai media yang penting karena perpustakaan memiliki banyak dokumentasi-dokumentasi apa yang pernah dilakukan oleh pendahulu-pendahulu kami dan juga mempelajari pandangan-pandangan para cendekiawan dalam buku-buku atau makalah ilmiah. Kebetulan saya termasuk yang sangat rajin membaca dan mengunjungi perpustakaan walaupun dengan keterbatasan waktu. Namun seharusnya perpustakaan tidak hanya mengkoleksi benda-benda yang sudah kuno, tetapi harus senantiasa bahan-bahan baru. Namun dalam pemenuhan bahan baru itu harus sesuai dengan anggaran APBN dari pemerintah.	Dalam SNI 7496 (2009:6), perpustakaan khusus instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka pencapaian misi instansi induknya.	Menurut Sekretaris Jenderal, perpustakaan yang dimiliki Komnas HAM koleksinya belum bersifat terbaru. Oleh karena itu, pemanfaatan perpustakaan jadi kurang maksimal dalam pencarian informasi.

Lampiran 5: Wawancara Pimpinan Tingkat Menengah

Hari/Tanggal : Senin/30 April 2012  
 Waktu : 13.15 – 13.55  
 Tempat : R. Pemantauan dan Penyelidikan, Lt.2 Komnas HAM  
 Informan : Kepala Biro Penegakkan HAM

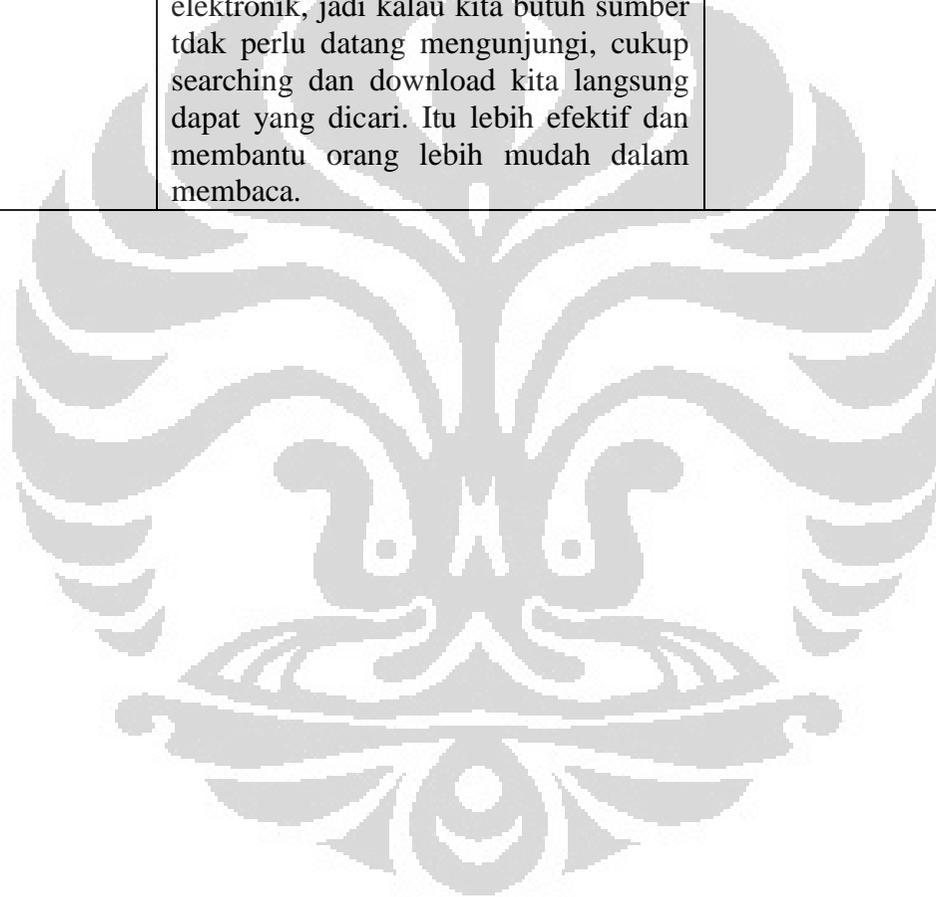
Bag	Kategori	Pertanyaan	Informan	Konsep	Interpretasi
1.	Peran Tugas dan Jabatan	Jelaskan tugas dan fungsi Anda, khususnya terkait dengan jabatan di Komnas HAM?	Sebagai Kepala Biro, saya bertanggung jawab dengan staf saya di bidang penegakkan terutama. Kasus apa saja yang sedang dikerjakan, sejauh mana kasus dikerjakan atau kasus tersebut telah selesai dikerjakan. Itu saya terus pantau dengan para staf	Peraturan Sekjen Komnas HAM Nomor. 001/I/2009, menyebut bahwa Biro Penegakkan HAM bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan pengaduan, pemantauan, penyelidikan serta mediasi di bidang penegakkan HAM.	Sebagai Kepala Biro Penegakkan, tugas yang diemban terkait perkembangan dan penyelesaian suatu kasus yang masuk ke Komnas HAM dalam bentuk pengaduan dari masyarakat.
2.	Kebutuhan Informasi	a. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?	Informasi ialah suatu hal yang sangat penting yang dibutuhkan oleh setiap orang dalam rangka pengembangan dia, baik secara individu maupun secara sosial. Karena dengan informasi inilah orang menjadi lebih terbuka, tambah wawasan, dengan begitu informasi menjadi suatu kebutuhan yang penting bagi setiap orang.	Menurut Nicholas (2000:20), kebutuhan informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya.	Bagi Kepala Biro Penegakkan, kebutuhan akan informasi menjadi hal yang sangat penting karna dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan.
		b. Apakah kebutuhan Informasi Anda	Kami di biro penegakkan HAM punya fungsi memberikan dukungan bagi pelaksanaan fungsi tugas Komnas	Line (dalam Nicholas, 2000:20) berpendapat bahwa kebutuhan	Kebutuhan informasi Kepala Biro Penegakkan lebih

	terkait dengan tugas dan fungsi yang diemban sebagai Kabiro Penegakkan di Komnas HAM?	<p>khususnya di bidang pemantauan dan pendidikan dan juga mediasi. Untuk itu, informasi yang kita butuhkan adalah berapa jumlah kasus-kasus atau pengaduan yang disampaikan masyarakat, kemudian berikutnya adalah berapa dari jumlah kasus ini yang ditangani atau sudah di follow up oleh rekan-rekan di biro penegakkan. Kemudian dari yang ditangani ini sudah berapa banyak yang dapat dikategorikan selesai lewat pemantauan ataupun selesai lewat mediasi. Hal ini untuk mengukur indikator keberhasilan kita dalam bekerja.</p>	informasi timbul karena pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang.	kepada <i>progress</i> yang diberikan oleh stafnya dalam penyelesaian sebuah kasus yang masuk ke Komnas HAM.
	c. Bagaimana cara Anda memenuhi kebutuhan informasi terkait dengan tugas sebagai salah satu pemegang jabatan di Komnas HAM?	<p>Tentunya kami sangat tertolong dengan teknologi. Di era yang modern ini rapat tidak harus face to face akan tetapi kami ibarat memegang remote control bahwa berbagai kebijakan sudah kami buat secara bersama-sama artinya temen-temen yang ada di lingkungan biro penegakkan ini mereka udah tau bagaimana cara bekerja. Ada atau tidak ada saya mereka tetap bekerja. Walaupun saya ada di luar kantor saa tetap bisa me-remote artinya ketika saya butuhkan saya tinggal kirim lewat imel dan lewat BBM dan dari situ informasi begitu cepat tersebar dan laporan segera masuk ke teknologi yang masuk ke alat ini. menurut saya cukup efektif dan</p>		Dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, Kepala Biro Komnas HAM banyak mengandalkan teknologi seperti internet dan telepon untuk melakukan komunikasi dengan staf.

			<p>menurut saya tidak memerlukan waktu yang harus ketemu secara langsung. Walaupun demikian kita perlu mengadakan rapat secara rutin setidaknya dalam satu bulan sekali kami rapat untuk melakukan evaluasi dan juga menyusun strategi apa yang terjadi dan apa yang kita lakukan. Minimum sekali, namun bisa jadi sebulan lebih dari satu kali diadakan rapat.</p>		
3.	Hambatan	Apakah Anda memiliki kendala dalam pemenuhan kebutuhan informasi?	<p>Terkadang kita dapat kendala dari penyelenggaraan tugas ini. karena sering kepadatan informasi yang <i>overloded</i> antara kasus yang ditangani dengan jumlah orang yang menangani. Informasi seperti ini penting bagi kami di level manajemen untuk membuat kebijakan untuk membuat penyelesaiannya. Lalu yaitu karena kesibukan jadi rekan-rekan disini kurang begitu cepat dalam mengelola informasi yang dibutuhkan. Kendala disini kadang kalau kami harus tugas ke daerah-daerah yang terpencil kadang tidak mendapatkan jaringan sehingga menyulitkan komunikasi.</p>	Menurut Nicholas (2000: 100 ), ketersediaan waktu merupakan salah satu faktor tidak terpenuhinya kebutuhan informasi.	Hambatan yang dimiliki Kepala Biro berupa sedikitnya waktu yang ia miliki untuk melakukan pemantauan secara penuh kepada para stafnya.
4.	Sumber Informasi	Apa saja sumber informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan	Literatur yang kami butuhkan tidak jauh dari masalah-masalah hukum. Hukum yang dikedepankan Komnas bukan hukum yang secara kaku, formalistik, tetapi hukum yang juga progresif,		Sumber Informasi yang dibutuhkan sebagai Kepala Biro Penegakkan ialah laporan penanganan

		informasi Anda?	hukum sosial, hukum adat yang berlaku di masyarakat. Karena setiap penyelesaian tiap masalah ini Komnas HAM melakukan pendekatan-pendekatan secara holistik, tidak legalistik formalistik, tetapi juga secara kultural. Literatur yang digunakan bukan hanya dalam tataran nasional tetapi juga internasional terutama yang dikeluarkan oleh PBB.		suatu kasus. Selain itu ia juga membutuhkan buku, majalah maupun jurnal terkait hukum dan ham, serta segala macam informasi yang sedang berkembang di masyarakat.
5.	Peran Perpustakaan	Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi?	Perpustakaan yang kami liat harusnya cukup <i>up to date</i> , ketika kami butuh bahan yang baru kami bisa <i>request</i> . Kalau perpustakaan Komnas HAM saya rasa kurang karena mereka tidak memfeeding kami info-info yang terjadi diluar melalui pemberitaan di media massa. Kadang kami merasa sangat sibuk dengan adanya <i>overlounded</i> tadi bahkan baca koran pun kami tidak sempat. Perpustakaan harus bisa mngelola informasi yang ada di media tadi kemudian di <i>feeding</i> kepada kami misalnya ada kasus yang berhubungan dengan pemantauan atau perlu diberikan penyuluhan, dan juga mereka mengelompokkan berita-berita ini per isu. Per harinya, per minggu, per bulan, karena informasi tidak hanya dibutuhkan pada saat itu saja. Suatu saat pada kita ingin mengadakan penelitian dan menggali lebih jauh contoh-contoh	Dalam SNI 7496 (2009:6), perpustakaan khusus instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka pencapaian misi instansi induknya.	Perpustakaan sebagai penyedia informasi, menurut Kepala Biro Penegakkan belum berfungsi secara maksimal, karena bahan yang ia miliki bukan yang bersifat terbaru. Namun demikian, koleksi yang dimiliki tetap dapat menjadi referensi.

		<p>kasus kita perlu informasi-informasi tersebut.</p> <p>Perpustakaan juga perlu mengembangkan digitalisasi karena sudah banyak buku-buku yang sifatnya elektronik, jadi kalau kita butuh sumber tdak perlu datang mengunjungi, cukup searching dan download kita langsung dapat yang dicari. Itu lebih efektif dan membantu orang lebih mudah dalam membaca.</p>		
--	--	---	--	--



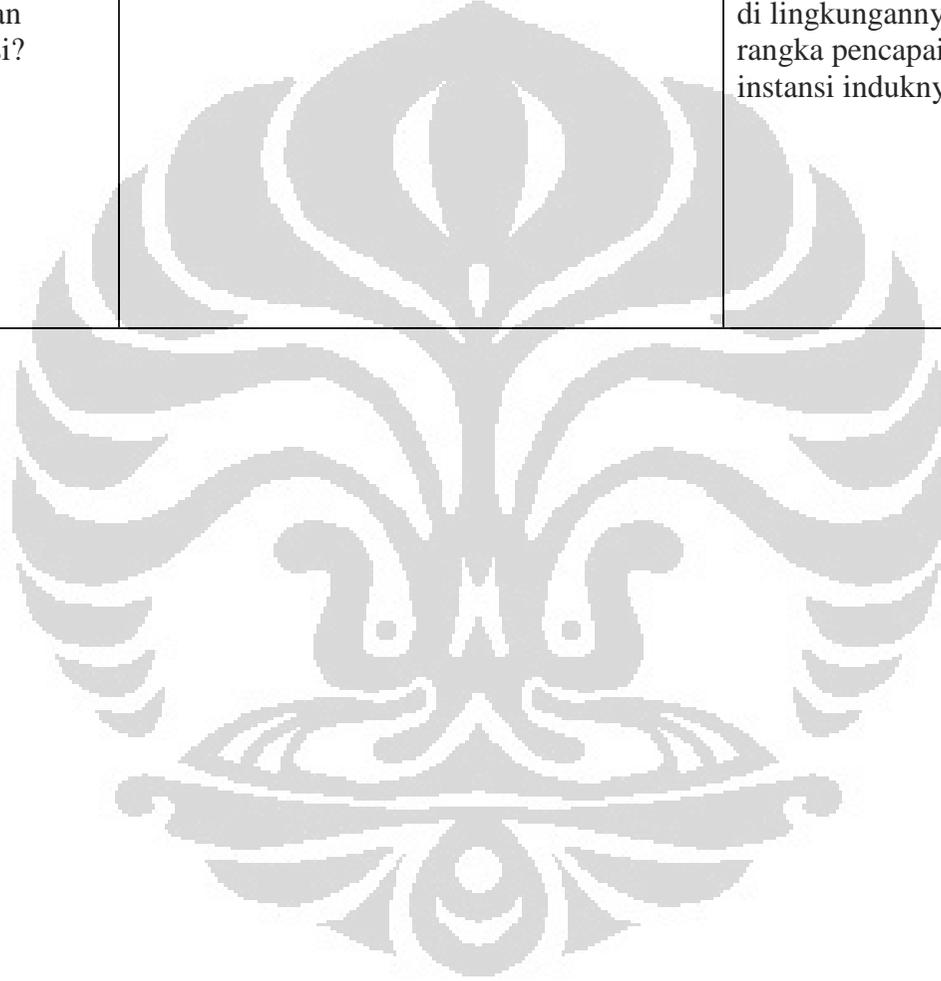
Hari/Tanggal : Kamis/26 April 2012  
 Waktu : 13.15 – 13.45  
 Tempat : Perpustakaan Komnas HAM  
 Informan : Staf Pendidikan dan Penyuluhan (Dikluh) Komnas HAM

Bag	Kategori	Pertanyaan	Informan	Konsep	Interpretasi
1.	Peran Tugas dan Jabatan	Jelaskan tugas dan fungsi Anda, khususnya terkait dengan jabatan di Komnas HAM?	Kami di bagian Pendidikan dan Penyuluhan tugas utamanya memberikan 'pendidikan' HAM kepada masyarakat, agar masyarakat lebih melek akan HAM. Kerjanya banyak, bikin seminar, <i>workhop</i> , kampanye tentang HAM, penyuluhan kepada masyarakat sampai ke kota-kota kecil di seluruh Indonesia.	Peraturan Sekjen Komnas HAM No. 001/I/2009, Sub Bagian Pendidikan dan Penyuluhan bertugas melakukan kegiatan penyuluhan di bidang pemajuan HAM.	Staf Sub Bagian Pendidikan dan Penyuluhan yang berada di bawah Biro Pemajuan HAM bertugas untuk memberikan pendidikan dan penyuluhan kepada masyarakat untuk meningkatkan sadar HAM.
2.	Kebutuhan Informasi	a. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang Anda pikirkan?	Kebutuhan informasi sifatnya sangat penting untuk mendukung tugas manusia. Apalagi kalau dilihat dari kacamata Komnas HAM ini informasi menjadi suatu instrumen penting. Kalau berdasarkan tugas kami sebagai staff pendidikan dan penyuluhan (dikluh) yang bertugas menyebarluaskan wawasan HAM dan peningkatan kesadaran akan HAM, informasi menjadi hal yang sangat penting untuk kerja di dikluh.	Menurut Nicholas (2000:20), kebutuhan informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya.	Kebutuhan informasi menurut staf Dikluh adalah sesuatu yang sifatnya sangat penting untuk mendukung tugas seseorang.

		<p>b. Apakah kebutuhan Informasi Anda terkait dengan tugas dan fungsi sebagai staf dikluh di Komnas HAM?</p>	<p>Kalau secara spesifik banyak sekali kebutuhan informasi kita. Karena sebagai staf dikluh sendiri aja banyak sekali tugasnya. Misalnya pada diklat (pendidikan dan latihan), kebutuhan informasi tidak hanya pada HAM, tetapi bagaimana menyampaikannya dan bagaimana mengelola diklatnya itu sendiri. Untuk kampanye juga, kita membutuhkan banyak informasi, misalnya tentang instrumen HAM, kebebasan HAM, dan sebagainya.</p>	<p>Line (dalam Nicholas, 2000:20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi timbul karena pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang</p>	<p>Kebutuhan informasi staf Dikluh adalah segala dokumen dan bacaan tentang Ham dan subjek lain yang masih terkait seperti hukum, budaya dan sosial. Selain itu mereka juga membutuhkan informasi pengelolaan dokumen dan bacaan yang mereka miliki agar dapat tepat sampai kepada masyarakat untuk meningkatkan sadar HAM di masyarakat.</p>
		<p>c. Bagaimana cara Anda memenuhi kebutuhan informasi terkait dengan tugas yang dimiliki?</p>	<p>Biasanya kami sesama staf dikluh mengadakan diskusi bila ada masalah yang sifatnya 'urgent' tentang kampanye atau apapun, atau bisa juga kita tanya langsung dengan kepala Dikluhnya. Kalau untuk literatur bisa di dapat di perpustakaan, internet, macem-macem</p>		<p>Dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, Staf dikluh banyak mengadakan diskusi diantara staf, maupun dengan kepala biro bersangkutan, serta mengadakan penelusuran literatur di perpustakaan.</p>
3.	Sumber Informasi	<p>Apa saja sumber informasi yang</p>	<p>Untuk melakukan pencarian informasi yang saya lakukan biasanya dengan datang ke perpustakaan, melakukan penelusuran baik</p>		<p>Sebagian staf Dikluh masih mengandalkan perpustakaan dalam</p>

		digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi Anda?	langsung maupun tidak langsung menggunakan katalog atau meminta bantuan pustakawan, yah tapi kadang-kadang koleksi ga ada, jadi biasanya saya cari alternatif lain misalnya pinjem dari staf lain yang punya atau liat internet. Selain itu saya juga mencari data-data di internet menyangkut tugas-tugas yang akan saya lakukan sebagai staf dikluh.		pencarian informasi, walaupun informasi yang didapat sering kurang memuaskan.
4.	Hambatan	Apakah Anda memiliki hambatan dalam pemenuhan kebutuhan informasi Anda?	Kadang menemui kendala, karena terkadang apa yang dicari tidak tersedia di perpustakaan maupun di internet. Di perpustakaan terkadang koleksi di rak ga sesuai dengan yang di katalog, karena ternyata koleksi sedang keluar, tapi saya tidak tahu dan telah memakan waktu lama untuk melakukan pencarian. Langkah untuk mengatasinya bisanya dengan tetap menggunakan informasi-informasi yang ada, atau biasanya kita diskusi dengan sesama teman staf yang lebih senior, ahli-ahli, maupun komisioner.		Hambatan yang ditemukan staf Dikluh dalam melakukan pencarian informasi di perpustakaan ialah koleksi perpustakaan yang kurang beragam, serta temu kembali yang berlangsung lama. Hal ini disebabkan oleh katalog yang dimiliki perpustakaan tidak menampilkan keberadaan koleksi, apakah koleksi tersebut ada, sedang dipinjam, rusak, atau hilang.
5.	Peran Perpustakaan	Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan	Saya termasuk yang sering menggunakan perpustakaan. Selain untuk memenuhi kebutuhan kerja saya juga untuk melihat isu-isu lain yang sedang berkembang. Jadi	Dalam SNI 7496 (2009:6), perpustakaan khusus instansi pemerintah bertujuan	Seharusnya perpustakaan menjadi penyedia informasi yang handal bagi staf

	dalam dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi?	menurut saya perpustakaan ini sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan informasi saya.	untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka pencapaian misi instansi induknya.	dalam pemenuhan kebutuhan. Namun ternyata, ditemukan ketidakpuasan staf dengan pelayanan perpustakaan akibat koleksi yang kurang beragam serta informasi sistem pengelolaan perpustakaan yang tidak lengkap.
--	--	--	---	--



(Lanjutan)

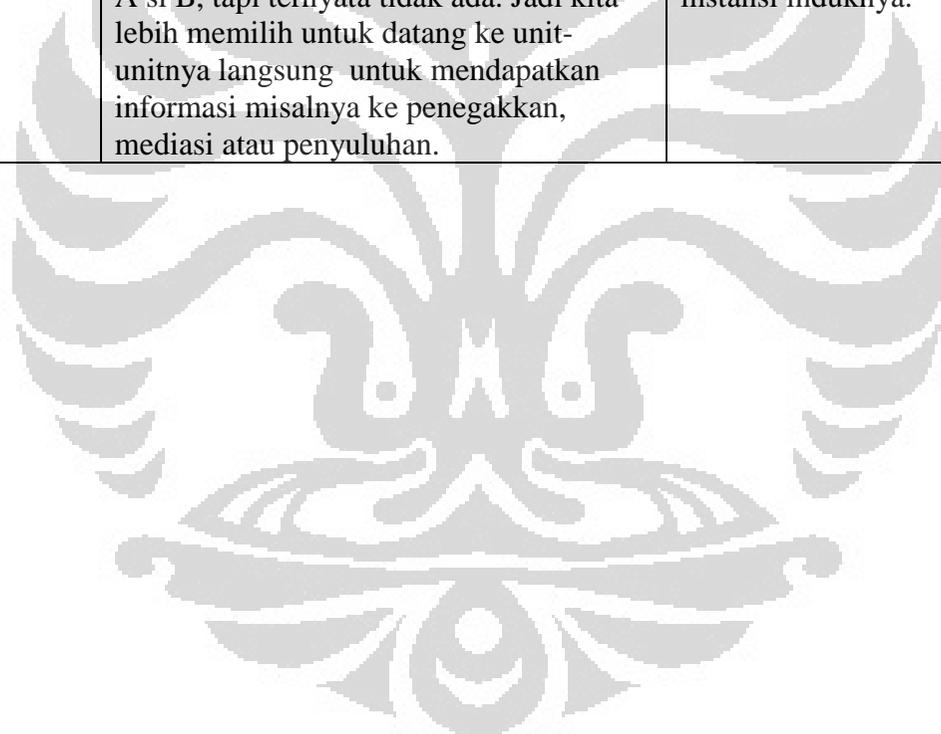
Hari/Tanggal : Senin/30 April 2012  
Waktu : 14.00 – 14.35  
Tempat : R. Pengkajian dan Penelitian, Lt.2 Komnas HAM  
Informan : Staf Pengkajian dan Penelitian

Bag	Kategori	Pertanyaan	Informan	Konsep	Interpretasi
1.	Peran Tugas dan Jabatan	Jelaskan tugas dan fungsi Anda, khususnya terkait dengan jabatan di Komnas HAM?	Sebagai bagian dari divisi Pengkajian dan Penelitian, maka kami bertugas mengkaji dan meneliti kasus yang telah masuk di Komnas HAM yang berasal dari masyarakat yang merasa haknya telah dilanggar. Kajian berdasarkan instrumen HAM baik nasional maupun internasional.	Peraturan Sekjen Komnas HAM No. 001/I/2009, menyebutkan Sub bagian Pengkajian dan Penelitian bertugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana pengkajian dan penelitian perundang-undangan nasional dan internasional.	Tugas yang dimiliki Staf Pengkajian dan Penelitian berdasarkan ketetapan adalah menyusun rencana pengkajian suatu kasus dengan berdasarkan perundang-undangan nasional maupun internasional.
2.	Kebutuhan Informasi	a. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang terlintas di pikiran Anda?	Informasi menjadi hal yang sangat penting terutama bagi kami di bagian pengkajian dan penelitian, informasi menjadi sangat pokok. Otomatis kebutuhan akan informasi itu menjadi sangat penting. Kebutuhan informasi sebuah hal vital dalam memulai suatu kajian pasti membutuhkan informasi. tanpa informasi otomatis tidak bisa bekerja. Tidak terbantahkan kalau	Menurut Nicholas (2000:20), kebutuhan informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya.	Informasi menjadi hal vital dalam pelaksanaan tugas staf pengkajian. Dalam menjalankan tugasnya dibutuhkan informasi terbaru maupun informasi yang sudah lampau sebagai bahan referensi.

		informasi sangat dibutuhkan disini. Kebutuhan informasi meliputi banyak hal, misalnya pencarian informasi, bagaimana memperoleh informasi, dimana untuk mendapatkan informasi.		
	b. Apakah kebutuhan Informasi Anda terkait dengan tugas dan fungsi sebagai staf pengkajian di Komnas HAM?	Kebutuhan informasi yang dibutuhkan terutama data-data pengaduan. Kita punya prinsip kita memulai kegiatan dengan menggunakan apa yang kita miliki, apa yang Komnas HAM miliki. Informasi yang paling penting yang dimiliki Komnas HAM, satu-satunya informasi yang bisa kita banggakan yang tidak dimiliki lembaga lain adalah data-data pengaduan mengenai hak asasi manusia. Itu data terpenting yang kita gunakan dalam kegiatan sehari-hari. Selanjutnya adalah data yang berasal dari unit lain seperti mediasi dan penyuluhan. Lalu selanjutnya, kita punya komitmen yaitu dengan memulai mencari tahu apa tren pengaduan bulan ini, tahun lalu, dan itu menjadi basis kita memulai sebuah kajian penelitian.	Line (dalam Nicholas, 2000:20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi timbul karena pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang.	Kebutuhan informasi staf pengkajian Komnas HAM berupa data pengaduan yang masuk, dokumen HAM nasional maupun internasional, jurnal HAM, sosial, budaya dan sebagainya, serta hasil kasus sebelumnya sebagai bahan acuan.
	c. Bagaimana cara Anda memenuhi kebutuhan informasi terkait dengan	Biasanya kami mengontak langsung orang atau divisi tempat kami butuh informasi. misalnya kami butuh data pengaduan si X, ya kami datang ke menghubungi biro pengaduan untuk dicarikan informasi yang kami inginkan.		Untuk memenuhi kebutuhan informasinya, staf pengkajian menghubungi langsung orang atau divisi yang bersangkutan dengan kebutuhannya.

		tugas yang dimiliki?			
3.	Sumber Informasi	Apa saja sumber informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi Anda?	Untuk mencari informasi biasanya kita langsung cari ke unit-unit terkait seperti di pemajuan atau penegakkan HAM, arsip, perpustakaan. Bagaimana cara memperoleh itu? Kita bisa langsung mendatangi melakukan penelusuran langsung ke unit-unit yang memiliki data yang kita butuhkan, berhubungan langsung dengan mereka.		Sumber informasi yang dibutuhkan staf Pengkajian berupa data pengaduan yang masuk ke Komnas HAM yang berasal dari masyarakat yang merasa haknya telah dilanggar. Selain itu, juga diperlukan dokumen tentang HAM dan hukum nasional maupun internasional sebagai bahan referensi selama masa pengkajian suatu kasus.
4.	Hambatan	Apakah ada hambatan yang ditemui dalam pemenuhan kebutuhan informasi?	Kendala utama yang kami temui disini berupa aksesibilitas dan ketersediaan. Terutama untuk data pengaduan yang sifatnya <i>confidential</i> untuk beberapa kasus yang masih dalam penanganan. Karena akses untuk mendapatkan informasi pengaduan sangat sulit, kami sebagai staf Komnas HAM saja sulit, apalagi publik, kecuali si pengadu sendiri jika ia ingin tahu sejauh mana kasusnya telah diproses, dia mungkin bisa bertanya. Lalu kendala lain adalah data yang tersedia tidak tercantum di pusat data, dipegang oleh orang perorangan yang manangani kasus tersebut, jadi kami kesulitan untuk mendapatkan data tentang pengaduan yang dibutuhkan.		Hambatan yang diperoleh staf pengkajian dalam pemenuhan informasi ialah akses mendapatkan data pengaduan tersebut yang sulit. Data pengaduan disimpan di divisi pengaduan, dan untuk menggunakannya, seringkali memakan waktu lama, tidak jarang pula data pengaduan tersebut tercecer di beberapa orang sehingga sulit untuk menemukan dokumen asli.

5.	Peran Perpustakaan	Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi?	Dalam kegiatan sehari-hari, kami sebagai staf pengkajian, saya khususnya tidak terlalu bergantung kepada perpustakaan karena banyak literatur yang tidak ada di tempatnya. Terkadang juga apa yang ada di katalog sebagai sumber informasi koleksi ternyata tidak ada setelah ditelusur, kita cari-cari keberadaannya juga tidak terdeteksi. Katanya ada sama si A si B, tapi ternyata tidak ada. Jadi kita lebih memilih untuk datang ke unit-unitnya langsung untuk mendapatkan informasi misalnya ke penegakkan, mediasi atau penyuluhan.	Dalam SNI 7496 (2009:6), perpustakaan khusus instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka pencapaian misi instansi induknya.	Perpustakaan kurang berperan dalam pemenuhan kebutuhan informasi staf pengkajian. Faktor utama ialah sumber yang dibutuhkan sering tidak tersedia di perpustakaan, selain itu banyak pula koleksi yang tercecer tidak diketahui keberadaannya.
----	--------------------	---	--	--	--



(Lanjutan)

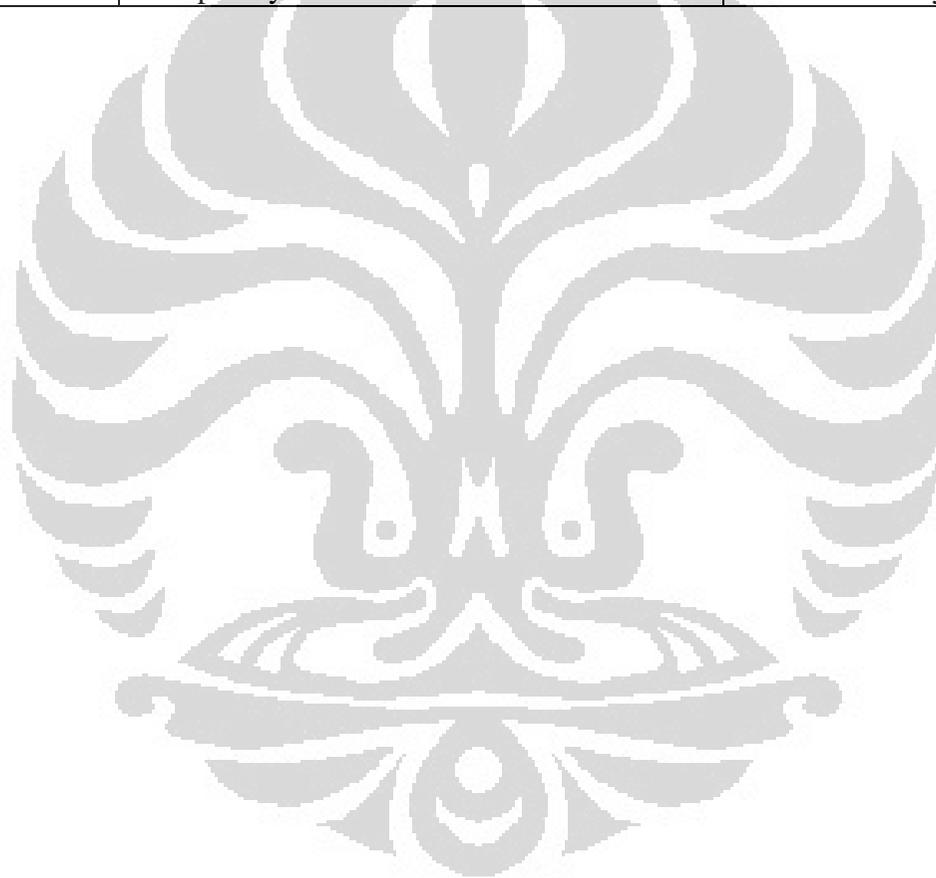
Hari/Tanggal : Kamis/26 April 2012  
Waktu : 14.55 – 15.20  
Tempat : Perpustakaan Komnas HAM  
Informan : Staf Pemantauan dan Penyelidikan

Bag	Kategori	Pertanyaan	Informan	Konsep	Interpretasi
1.	Peran Tugas dan Jabatan	Jelaskan tugas dan fungsi Anda, khususnya terkait dengan jabatan di Komnas HAM?	Tugas kami di bagian pemantauan dan penyelidikan yaitu melakukan investigasi ataupun mengunjungi langsung ke lapangan bila ada laporan telah terjadinya pelanggaran HAM. Baik itu oleh perorangan ataupun kelompok. Setelah diadakan penyelidikan langsung lalu kita memantau baik dengan cara menghubungi salah satu tokoh masyarakat di tempat, lewat surat, telfon dan sebagainya, untuk memastikan pelanggaran HAM telah berkurang atau hilang sama sekali dari tempat kejadian.	Peraturan Sekjen Komnas HAM No. 001/I/2009, menyebutkan Sub bagian Pemantauan dan Penyelidikan mempunyai tugas melaksanakan pemantauan dan penyelidikan di bidang penegakkan HAM.	Staf Pengkajian dan Penyelidikan Komnas HAM, sesuai peraturan memiliki tugas mamantau dan menyelidiki kejadian pelanggaran HAM.
2.	Kebutuhan Informasi	a. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang Anda pikirkan?	Hmm.. kebutuhan informasi menurut saya kebutuhan akan data, dokumen untuk mendukung apa yang mau kita kerjakan, baik data primer maupun sekunder, lalu informasi baik dari sumbernya langsung maupun informasi dari luar.	Menurut Nicholas (2000:20), kebutuhan informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya.	Informasi bagi staf pemantauan dan penyelidikan menjadi hal yang sangat dibutuhkan dalam mengadakan penyelidikan pelanggaran HAM yang sedang berlangsung.

		<p>b. Apakah kebutuhan Informasi Anda terkait dengan tugas dan fungsi sebagai staf pemantauan di Komnas HAM?</p>	<p>Kalau kita di pemantauan, kebutuhan informasi terutama terkait kerja kita dalam menangani pengaduan. Misalnya kita dapat sumber informasi dari pengadu, otomatis kita membutuhkan informasi tentang kronologis dari pihak pengadu atau korban yang merasa dia haknya telah terlanggar. Lalu dokumen pendukung dari kronologis itu. Selain informasi dari pengadu kita juga butuh informasi dari pihak yang diadukan. Setelah mendapatkan kronologis pengaduan, dan hal-hal terkait dengan pengaduan lalu kita menganalisa dengan undang-undang yang terkait, biasanya terdapat pada instrumen HAM.</p>	<p>Line (dalam Nicholas, 2000:20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi timbul karena pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang.</p>	<p>Kebutuhan informasi staf pemantauan dan penyelidikan yaitu data valid tentang pengadu, kronologis pelanggaran HAM yang terjadi, serta dokumen pendukung sebagai bukti pengaduan, misalnya foto. Sebagai bahan acuan, staf pemantauan dan penyelidikan membutuhkan informasi tentang hukum dan HAM, serta budaya, ekonomi dan politik, baik dalam bentuk buku, jurnal, majalah, dan sebagainya.</p>
		<p>c. Bagaimana cara Anda memenuhi kebutuhan informasi terkait dengan tugas yang dimiliki?</p>	<p>Kalau kita ingin tahu tentang data lengkap si pengadu atau data lain sebagai pendukung aduan, biasanya kita langsung menghubungi si pengadu. Lewat telfon, surat, email, dan lain-lain. Misalnya data pendukung pengadu A kurang lengkap, ya kita hubungi dia. Setelah itu, untuk melihat pelanggaran HAM yang terjadi kita langsung datangi tempatnya, atau bisa juga kita hubungi terlebih dahulu aparat keamanan yang dekat dengan lokasi pengaduan, untuk memastikan</p>		<p>Untuk memenuhi kebutuhan informasi staf pemantauan dan penyelidikan tentang data pengaduan, mereka berhubungan langsung dengan si pengadu dan aparat keamanan dekat lokasi pengaduan untuk memastikan telah terjadi pelanggaran</p>

			apakah benar telah terjadi pelanggaran HAM disana.		HAM disana.
3	Sumber Informasi	Apa saja sumber informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi Anda?	Kalau dari pengadu biasanya pengadu sendiri yang datang, pengadu menyampaikan informasi. Namun kalau untuk informasi dari pihak yang diadukan biasanya kita kirimkan surat. Serta untuk sumber informasi lain seperti undang-undang 39 dan literatur lain, ada dua sumber yang biasanya kami cari yaitu dari perpustakaan ini dan melalui internet.		Sumber informasi berupa bacaan, untuk melaksanakan tugasnya, staf pemantauan dan penyelidikan biasanya mencarinya di perpustakaan dan internet, serta dokumen penting yang dimiliki Komnas HAM.
IV.	Hambatan	Apakah hambatan yang Anda temukan dalam pemenuhan kebutuhan informasi?	Kendala yang sering ditemui dalam pengaduan biasanya berupa informasi yang tidak disampaikan oleh pihak pengadu, jadi dalam melakukan kajian suatu kasus, ada informasi yang kadang-kadang tidak disampaikan oleh pengadu atau ditutupi jadi itu menghambat kita melakukan analisis suatu kasus. Kalau untuk penelusuran literatur tidak terlalu banyak, karena kita biasanya menggunakan peraturan-peraturan. Untuk peraturan sendiri sudah banyak terbitan, sudah banyak yang tersedia baik terletak yang tersedia di perpustakaan maupun versi digital yang ada di internet.		Hambatan yang diterima staf pemantauan dan penyelidikan berasal dari pengadu yang datanya kurang lengkap atau berasal dari sumber yang tidak terpercaya.
V.	Peran Perpustakaan	Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam mendukung	Kalau perannya menjalankan tugas saya dalam penyelesaian suatu kasus tidak terlalu terlihat karena biasanya kita menggunakan peraturan-peraturan dalam menganalisa suatu kasus. Namun kita butuh untuk pengembangan staff, dimana kita	Dalam SNI 7496 (2009:6), perpustakaan khusus instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan	Perpustakaan cukup berperan bagi staf pemantauan dan penyelidikan walau tidak terlalu maksimal. Ia sering mendapatkan

	<p>pemenuhan kebutuhan informasi?</p>	<p>membutuhkan literatur-literatur untuk pengembangan staf serta untuk dijadikan pengetahuan dasar staf, walaupun disini tidak terlalu lengkap koleksinya, tetapi ada beberapa yang bisa menjadi pegangan dan memperkaya informasi.</p>	<p>materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka pencapaian misi instansi induknya.</p>	<p>informasi yang dibutuhkan diperpustakaan, walaupun sering pula informasi tidak tersedia.</p>
--	---------------------------------------	---	---	---



(Lanjutan)

Hari/Tanggal : Kamis/26 April 2012  
Waktu : 15.45 – 16.05  
Tempat : R. Mediasi, Lt.2 Komnas HAM  
Informan : Staf Mediasi

Bag	Kategori	Pertanyaan	Informan	Konsep	Interpretasi
1.	Peran Tugas dan Jabatan	Jelaskan tugas dan fungsi Anda, khususnya terkait dengan jabatan di Komnas HAM?	Kami di sub bagian mediasi mempunyai tugas sebagai penengah bila ada sengketa dan kekacauan saat penyelidikan kasus sedang berlangsung. Kalau ada kelompok atau peroranga yang sedang berseteru baik tentang adat, agama, dan lain-lain kita ikut turun sebagai mediator diantara orang-orang tersebut.	Peraturan Sekjen Komnas HAM No. 001/I/2009, menyebutkan Sub bagian Mediasi memiliki tugas melaksanakan kegiatan mediasi di bidang penegakkan HAM	Tugas Staf Mediasi Komnas HAM ialah sebagai mediator antara dua pihak yang sedang bermasalah.
2.	Kebutuhan Informasi	a. Mendengar kata kebutuhan informasi, apa yang Anda pikirkan?	Kebutuhan informasi itu berarti kita membutuhkan akses jaringan keluar untuk memperdalam pengetahuan dan wawasan baik itu dalam bentuk elektronik atau media cetak seperti misalnya internet, televisi, dan sebagainya.	Menurut Nicholas (2000:20), kebutuhan informasi adalah keadaan dimana seseorang harus melakukan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah, atau melakukan hobinya.	Kebutuhan informasi bagi Staf Mediasi ialah sesuatu yang bisa meningkatkan pengetahuan dan wawasan.
		b. Apakah kebutuhan Informasi Anda terkait	Ya itu tadi kebutuhan baik dalam bidang elektronik ataupun cetak, supaya kita bisa <i>update</i> semua peristiwa dari dalam maupun luar negeri, jadi kita ga	Line (dalam Nicholas, 2000:20) berpendapat bahwa kebutuhan informasi timbul karena	Kebutuhan Informasi sebagai seorang staf mediasi ialah kabar terbaru baik dalam

		dengan tugas dan fungsi sebagai staf Mediasi di Komnas HAM?	ketinggalan berita, apalagi mediasi itu kan sebenarnya berfungsi untuk menyelesaikan masalah, jadi buat kita segala informasi itu menjadi sangat penting	pekerjaan atau penelitian yang sedang dilakukan oleh seseorang.	bidang hukum HAM, sosial ekonomi maupun budaya. Karena masyarakat bisa berseteru bukan hanya akibat masalah HAM, tetapi juga masalah yang berhubungan dengan kehidupan manusia.
		c. Bagaimana cara Anda memenuhi kebutuhan informasi terkait dengan tugas yang dimiliki?	Biasanya kita mendapat laporan dari pihak yang bermasalah, baik dalam bentuk surat, telfon ataupun email. Selain itu untuk literatur biasanya kita cari di internet atau bacaan-bacaan biasanya berasal dari luar sih, karena di Indonesia masih jarang yang menerbitkan tentang mediasi itu.		Staf mediasi mendapatkan laporan dari pihak yang bersengketa, lalu mereka bersama timnya melakukan mediasi terhadap pihak yang bersengketa tersebut.
3.	Sumber Informasi	Apa saja sumber informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi Anda?	Kalau untuk mendapatkan sumber informasi kita lebih banyak dari luar ya, karena terus terang buku-buku tentang mediasi itu jumlahnya masih sangat sedikit sekali dan dari Komnas Hamnya sendiri satupun belum pernah mengeluarkan buku tentang mediasi, baru-baru ini memang sedang dibuat buku tentang mediasi tetapi itu pun belum selesai.		Sumber informasi berasal dari laporan masyarakat yang mengetahui adanya persengketaan di suatu lokasi. Untuk sumber informasi bacaan sebagai bahan acuan, staf biasanya mendapatkannya dari terbitan luar negeri maupun situs-situs HAM internasional.

4.	Hambatan	Apakah Anda memiliki kendala dalam pemenuhan kebutuhan informasi?	Ya mungkin diantaranya kurangnya waktu luang untuk mencari sumber informasi, dan juga literatur yang kurang.	Menurut Nicholas (2000: 100 ) ketersediaan waktu merupakan salah satu faktor tidak terpenuhinya kebutuhan informasi	Staf Mediasi disibukkan oleh banyaknya sengeketa yang terjadi di berbagai daerah menyebabkan tidak adanya waktu mereka untuk mencari sumber informasi bahan pustaka untuk memperluas wawasan mereka.
5.	Peran Perpustakaan	Menurut Anda, bagaimana peran perpustakaan dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi?	Sebenarnya belum banyak mendukung ya, karena perpustakaannya masih belum lengkap, jadi bisa dikatakan perpustakaan masih belum berperan banyaklah di dalam fungsi mediasi.	Dalam SNI 7496 (2009:6), perpustakaan khusus instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka pencapaian misi instansi induknya.	Perpustakaan belum berperan dalam pemenuhan kebutuhan informasi staf mediasi karena koleksi yang dimiliki tidak merujuk pada hal-hal terkait mediasi. Meski demikian, sumber informasi tentang hukum dan HAM serta subjek lain yang terkait sering pula dimanfaatkan sebagai bahan acuan.