

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

##### **1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantung perguruan tinggi, karena fungsinya yang sangat penting dalam mengembangkan penelitian (riset) dan pengembangan ilmu pengetahuan.<sup>1</sup> Menurut Sulisty Basuki perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.<sup>2</sup>

Kemudian menurut Sutarno perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi, pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi).<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Sutarno NS, *Mengenal Perpustakaan*, (Jakarta: Jala Permata, 2006), hal. 28-29

<sup>2</sup>Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal. 51.

<sup>3</sup>Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 35

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di dalam perguruan tinggi tersebut dengan tujuan utama mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi.

## **2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Adapun tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi yaitu:<sup>4</sup>

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

---

<sup>4</sup>Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal. 52

Untuk mencapai tujuan yang sempurna harus didukung juga dengan fungsinya. Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:<sup>5</sup>

- a. Fungsi Edukasi. Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, olehkarena itu perpustakaan harus mampu mendukung pencapaian tujuan menyediakan bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- b. Fungsi Informasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi Riset. Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
- d. Fungsi Rekreasi. Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi. Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.
- f. Fungsi Deposit. Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

---

<sup>5</sup>Rismayeti, "Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi", *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 9 No. 2, Februari 2013., hal. 108. Diakses dari <https://media.neliti.com>, pada 29 Oktober 2018, pukul 13.20 WIB.

g. Fungsi Interpretasi. Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

## **B. Kualitas**

### **1. Pengertian Kualitas**

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjipto adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011), hal. 39-40

Menurut Kotler, pada prinsipnya kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan untuk mengimbangi harapan konsumen.<sup>7</sup> Kemudian Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>8</sup> Selanjutnya menurut Deming, "*The difficulty in defining quality is to translate futures need of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that will user pay*", yang berarti kesulitan dalam pendefinisian kualitas adalah menerjemahkan atau mengubah kebutuhan yang dapat diperlakukan, agar sebuah produk dapat didesain dan diubah untuk memberikan kepuasan dengan harga yang akan dibayar oleh *user* atau pemakai.<sup>9</sup>

Kata kualitas banyak mengandung definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja yang biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup>Monica Maria dan Mohamad Yusak Anshori, "Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake", *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 6, No. 1, April 2013, hal. 3. Diakses dari <https://e-journal.unair.ac.id>, pada 14 September 2018, pukul 22.11 WIB.

<sup>8</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hal. 113

<sup>9</sup>Meriastuti Ginting dan Deasy Indriyani Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Development (QFD)*", *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, Vol. 01 No. 2, April-Juni 2012, hal. 184. Diakses dari <http://ejournal.ukrida.ac.id>, pada 24 Oktober 2018, pukul 13.12 WIB.

<sup>10</sup> Shandy Widjoyo Putro, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2014, hal. 2. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id>, pada 14 September 2018, pukul 22.16 WIB.

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kemampuan dan upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen atau pengguna.

## 2. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Berdasarkan pendapat A. Zeithaml, A.V, dan Berry L.L (1985) mengenai pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai *SERVQUAL*, pada tahun 1999 *Association of Research Libraries (ARL)* menyetujui dalam mengembangkan dan memodifikasi menjadi *Library Quality* atau yang lebih dikenal dengan istilah *LIBQUAL*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini telah digunakan hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.<sup>11</sup>

*LibQual+*<sup>TM</sup> merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti sudah dijelaskan di bahwa ada keterkaitan antara kualitas

---

<sup>11</sup>Tika Ayuningtyas."Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *LIBQUAL* Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)". Artikel diakses pada 18 Oktober 2018 dari <http://journal.unair.ac.id>, pada 13:55 WIB.

jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, di mana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.<sup>12</sup>

Terdapat tiga dimensi kualitas layanan dalam *Libqual+<sup>TM</sup>*:<sup>13</sup>

a. *Affect of Service*, merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan. Dimensi ini meliputi:

1) *Empathy* (Empati)

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.

2) *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

3) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka.

4) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

---

<sup>12</sup>Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 38

<sup>13</sup>Tika Ayuningtyas. "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)". Artikel diakses pada 18 Oktober 2018 dari <http://journal.unair.ac.id>, pukul 13:55 WIB.

*b. Information Control*

Dimensi ini menyangkut tentang kecukupan dan ketersediaan koleksi yang memadai yang dimiliki perpustakaan (*scope content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualisasi (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kemandirian (*self reliance*).

*c. Library as Place*, dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka dalam pengertian fisik perpustakaan dinilai oleh pemustaka berdasarkan:

- 1) *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pemustaka.
- 2) *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting.
- 3) *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan prioritas sebuah perpustakaan.

Kemudian menurut Gesperzs, ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya.

---

<sup>14</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, hal. 51

Kyrillidou menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:<sup>15</sup>

a. *Affect of Service measures the interpersonal dimension of library services and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance and reliability.*

Dalam hal ini, pengaruh layanan diukur dengan dimensi interpersonal layanan perpustakaan yang mencakup aspek empati, daya tanggap, jaminan, dan keandalan.

b. *Information Control measures service quality both from the perspective of content and access to information resource measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliance; and,* atau dalam hal ini pengendalian informasi mengukur kualitas layanan baik dari perspektif konten dan akses ke sumber informasi yang mengukur ruang lingkup konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kenyamanan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan kemandirian;

c. *Library as Place measures how the physical environment perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as a refuge.* Perpustakaan sebagai tempat ukur bagaimana lingkungan fisik yang dirasakan baik dalam pragmatis, utilitarian, simbolik yang mencakup aspek perpustakaan sebagai tempat perlindungan.

---

<sup>15</sup>Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 33

Para peneliti Indonesia juga mencoba menjabarkan ketiga dimensi tersebut sesuai dengan kondisi pada perpustakaan Indonesia. Seperti yang dilakukan Saputro dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi LibQual+<sup>TM</sup> sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalis petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi: a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu dan, d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- b. *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualisasi (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi

---

<sup>16</sup>Fransisca Rahayuningsih, Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>*, hal. 34

pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).

- c. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam SERVQUAL, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang *utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*Refuge*).

### **C. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.<sup>17</sup> Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

---

<sup>17</sup>Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Era Informasi", *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No.1, Januari-Juni 2013, hal. 1-2. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>, pada 09 Oktober 2018, pukul 13.46 WIB.

kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.<sup>18</sup>

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan salah satu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:<sup>19</sup>

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai.
2. Berorientasi kepada pemakai.
3. Berlangsung tepat waktu dan tepat sasaran.
4. Berjalan mudah dan sederhana.
5. Murah dan ekonomis.
6. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
7. Bervariatif.
8. Mengundang rasa ingin kembali.
9. Ramah tamah.

---

<sup>18</sup>Shandy Widjoyo Putro,dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2014, hal. 2. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id>, pada 14 September 2018, pukul 22.16 WIB.

<sup>19</sup>M.Salim,”Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”, *Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014), hal. 25. Diakses dari <http://digilib.uinsby.ac.id>, pada 18 Oktober 2018, pukul 00:26 WIB.

10. Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
11. Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif.
12. Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain.
13. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.

Jenis-jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya sama seperti layanan perpustakaan pada umumnya. Menurut Herlina, ada beberapa jenis layanan yang harus ada di sebuah perpustakaan, antara lain:<sup>20</sup>

- a. Layanan sirkulasi, yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan (SKBP) untuk mahasiswa yang akan wisuda.
- b. Layanan rujukan (referensi), adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna. Jenis koleksi referensi di antaranya adalah kamus, ensiklopedi, buku pegangan atau *handbook*, statistik, direktori, sumber-sumber biografi, bibliografi, indeks, almanak, abstrak, sumber-sumber geografi dan terbitan pemerintah atau *government document*.
- c. Layanan internet, yaitu layanan penggunaan terminal internet. Niasanya setiap pengguna terminal internet dikenai biaya sebesar per jam dan disediakan bon

---

<sup>20</sup> Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. (Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007), hal. 40

pemesanan (*booking*) penggunaan terminal hanya diperkenankan untuk jangka waktu maksimal dua jam jika penggunanya ramai.

- d. Layanan penelusuran informasi adalah kegiatan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.

Menurut pendapat Norman dalam Andi Prastowo mengenai beberapa karakteristik layanan. *Pertama*, layanan bersifat tidak dapat diraba. Artinya, layanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. *Kedua*, layanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, sebab pada umumnya, kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.<sup>21</sup> Dilihat dari beberapa karakteristik layanan tersebut, layanan *cyber* termasuk pada karakteristik yang ketiga.

#### **D. Layanan Cyber**

Pengertian *cyber* menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, “*cyber is combining form (in nouns and adjectives) connected with electronic communication networks, especially the internet: cybernetics & cyberspace.*”<sup>22</sup>

Menurut kamus tersebut *cyber* adalah kata yang menggabungkan bentuk (dalam kata benda dan kata sifat) yang terhubung dengan jaringan komunikasi elektronik,

---

<sup>21</sup>Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Divapress, 2012), hal. 241-242

<sup>22</sup> AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005), hal. 380

terutama internet: *cybernetics & cyberspace*. Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *cyber* adalah kata yang menggabungkan sifat dan kata benda yang terhubung dengan jaringan komunikasi internet, seperti *cyberspace* dan *cybercafe*. *Cyberspace* adalah menjelajahi internet dan mengunjungi tempat-tempat lain diseluruh dunia yang bersifat maya (tidak nyata), dimana kita hanya dapat melihat informasi yang terkandung di komputer yang terhubung ke internet.<sup>23</sup>

Layanan *cyber* merupakan salah satu layanan pengguna di sebuah perpustakaan yang telah mengaplikasikan teknologi informasi (TI) dengan internet. Dengan layanan ini, ruangan dan informasi khusus berbasis teknologi disediakan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka khususnya di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Layanan *cyber* ini dilengkapi dengan fasilitas akses internet yang kuat dibandingkan dengan lokasi lain membuat pemustaka berlomba-lomba dalam memanfaatkan layanan ini. Layanan ini juga memberikan kemudahan untuk pemustaka dalam menelusur informasi seperti yang berhubungan dengan bahan-bahan tugas kuliah meliputi *browsing, searching literature*, mengetik, membaca dan mengerjakan tesis. Selain itu, layanan *cyber* juga dimanfaatkan sebagai salah satu sarana hiburan yang

---

<sup>23</sup>Tim Penulis Pengantar Teknologi Informasi UNEJ, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007), hal. 101

meliputi sosial media, mencari lagu, menonton dan mendownload film, membuka *youtube*, *chatting* dan lain-lain.<sup>24</sup>

#### **E. Pemustaka**

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>25</sup> Di antara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika di perpustakaan perguruan tinggi maka pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, karyawan maupun masyarakat civitas akademika dari suatu perguruan tinggi. Menurut Undang-undang

Perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>26</sup> Menurut Sutarno NS mendefinisikan pemakai/pemustaka perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dari fasilitas perpustakaan.<sup>27</sup> Pemustaka dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan karyawan di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

---

<sup>24</sup> Rusmiatiningsih. "Pemanfaatan Layanan *Cyber* "Internet" Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang" *Skripsi*, Palembang: Fakultas Adab dan Budaya Islam, Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2014), hal. 90

<sup>25</sup>Wiji Suwarno. *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal. 80.

<sup>26</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2010), hal. 5.

<sup>27</sup>Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan Dan Informasi*, (Jakarta: Jala Permata, 2008), hal. 150.

