

**PEMANFAATAN LAYANAN CYBER “INTERNET” BAGI PEMUSTAKA DI  
PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA PALEMBANG**



**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**Disusun Oleh :**

**RUSMIATININGSIH  
NIM. 10422044**

**JURUSAN SKI-ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
FAKULTAS ADAB DAN BUDAYA ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG  
2014**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dibuat oleh Rusmiatiningsih, NIM 10422044

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Palembang, 8 Juli 2014

Pembimbing I,

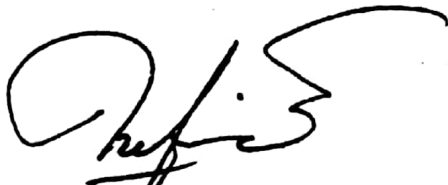


Dr. Hj. Nyimas Anisah Muhammad, M.A.

NIP: 19490828 198303 2 001

Palembang, 8 Juli 2014

Pembimbing II,



Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum.

NIP: 19711223 199903 2 001

**SKRIPSI**

**PEMANFAATAN LAYANAN CYBER “INTERNET” BAGI PEMUSTAKA DI  
PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

**RUSMIATININGSIH**  
**NIM. 10422044**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 25 Agustus 2014

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**

**Ketua Dewan Penguji**



Drs. Inrevolzon, M.Pd.I.  
NIP. 19591127 199403 1 001

**Sekretaris**



Maryuzi, S.Ag.  
NIP. 19700901 200003 1 003

**Pembimbing I**



Dr. Hj. Nyimas Anisah Muhammad, M.A.  
NIP. 19490828 198303 2 001

**Penguji I**



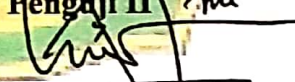
Drs. H.M. Zuhdi, M.HI.  
NIP. 19590710 199203 1 002

**Pembimbing II**



Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum.  
NIP. 19711223 199903 2 001

**Penguji II**

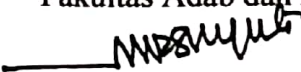


Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I.  
NIP. 19701123 199803 1 005

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora (S. Hum.)

Tanggal, .....

Dekan  
Fakultas Adab dan Budaya Islam



Prof. Dr. H. J. Suyuthi Pulungan, M.A.  
NIP. 19560713 198503 1 001

Ketua Program Studi  
Sejarah dan Kebudayaan Islam



Otoman, S.S., M.Hum.  
NIP. 19760516 200710 1 005

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas.

Palembang, 20 Juni 2014

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK PENGALAMAN KENDARAAN  
TOL  
C09E4ACE449054800  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000  
DJP  
  
Rusmiatiningsih

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusmiatiningsih  
Nim : 10422044  
Prodi : Sejarah Kebudayaan Islam  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Budaya Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non-Exclusive (Exclusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Pemanfaatan Layanan *Cyber* bagi Pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang”, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini maka IAIN Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, 20 Juni 2014.  
Yang Menyatakan,

(Rusmiatiningsih)



## MOTO DAN DEDIKASI

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.*

*(QS. Arra'du : 11)*

*Biarkan orang lain menjalani kehidupan yang kecil,  
tepati kamu jangan.*

*Biarkan orang lain memperdebatkan soal-soal kecil,  
tetapi kamu jangan.*

*Biarlah orang lain menangisi kepedihan-kepedian kecil,  
Tetapi kamu jangan.*

*Biarlah orang lain menyerahkan masa depan mereka kepada  
orang lain, tetapi kamu jangan.*

*(Jim Rohn)*

**KUDEDIKASIKAN** kepada:

*Ibunda Sulastri, Ayahanda Sukiman, Adikku Joko,*

*kakek, nenek dan adik-adikku*

*serta generasi seterusnya.*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta tidak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, serta keluarga dan sahabatnya.

Berkat kerja keras dan do'a serta bantuan dari semua pihak, skripsi berjudul **:"Pemanfaatan Layanan Cyber "Internet" bagi Pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang"**, dapat diselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari peran orang-orang yang berjasa memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Aflatun Muchtar, MA. Selaku Rektor IAIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Prof. DR. H. J. Suyuthi Pulungan, MA. Selaku Dekan Fakultas Adab dan Budaya Islam.
3. Bapak DR. Noer Huda, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Ibu Betty, M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Zuhdi, M.Hi selaku Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Budaya Islam.
4. Bapak Imron, MA. selaku ketua Program Studi Sejarah Kebudayaan Islam.
5. Bapak Dolla Sobari, M.Ag selaku Penasehat Akademik.

6. Ibu Dr. Hj. Nyimas Anisah Muhammad, M.A, selaku Pembimbing Skripsi I, yang telah banyak memberikan inspirasi.
7. Ibu Herlina, S.Ag.,S.S.M.Hum, selaku Pembimbing Skripsi II, yang senantiasa memberikan nasehatnya selama belajar di Program Studi SKI-Ilmu Perpustakaan.
8. Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang (Bapak Drs. Majelis, M.S.L.S dan staf (Noer Syafriyanto, S.T, Iman Subarka, S.Sos, Ramadhan, S.H, Fatoni, S.T, Fernando, S.H, Aden Yussalam, S.E), yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh informan (kepala perpustakaan, staf layanan ICT dan komputer) yang telah memberikan informasinya mengenai layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
10. Seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Adab dan Budaya Islam.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga usaha serta bantuan semua pihak yang terkait tercatat sebagai amal dan ibadah di sisi Allah SWT. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga karya ini memberikan manfaat.

Palembang, 20 Juni 2014

Rusmiatiningsih



## ABSTRAK

Sebuah perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka yang dilayaninya (dosen, staf dan mahasiswa). Sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus mampu menyediakan layanan-layanan dan koleksi-koleksi yang bisa memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan berorientasi pada kepentingan pemustaka serta dalam pengembangannya sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Skripsi ini berjudul **“Pemanfaatan Layanan Cyber “Internet” bagi Pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang”**. Dalam penelitian ini, yang menjadi pokok permasalahannya adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. 2) Bagaimana pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah Kepala Perpustakaan, Staf Layanan *Cyber* ICT Komputer, dan Pemustaka Perpustakaan dengan kriteria pemustaka yang memanfaatkan ruang *cyber* Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, observasi penulis, dokumentasi, serta studi kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian ini. Ada pun analisis data dalam penelitian ini dengan pemilihan dan penyederhanaan data (*data reduction*), menyajikan data dengan bahasa yang lebih formal (*data display*), kemudian mengkaji ulang data untuk ditarik kesimpulannya (*conclusion drawing dan verification*).

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum sempurna, karena belum ada daya tanggap atau *responsiveness* dan *empathy* yang kuat dari staf layanan *cyber*, yang seharusnya staf tanpa diminta harus cepat tanggap membantu pemustaka yang terlihat menemui kendala. Kemudian belum berempati terhadap pemustaka yang menginginkan berada di perpustakaan lebih lama dengan penambahan jam operasional. 2. Pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum termanfaatkan dengan maksimal karena koleksi elektronik yang telah disediakan guna memenuhi kebutuhan literatur bagi pemustaka ternyata belum dimanfaatkan. Tidak sedikit mahasiswa yang belum mengetahui adanya koleksi elektronik dan juga belum mengetahui tata cara mengaksesnya, yang sebenarnya koleksi-koleksi elektronik ini mudah di akses di ruang *cyber* karena akses internet yang cepat dan kuat.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Persetujuan Pembimbing .....	ii
Pengesahan .....	iii
Pernyataan Orisinalitas .....	iv
Persetujuan Publikasi .....	v
Moto dan Dedikasi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Abstraksi .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Ragan .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	01
1.2 Rumusan Masalah.....	07
1.3 Batasan Masalah .....	07
1.4 Tujuan Penelitian .....	08
1.5 Manfaat Penelitian .....	08
1.6 Definisi Operasional .....	09
1.7 Tinjauan Pustaka .....	12

1.8 Kerangka Teori .....	17
1.9 Metodologi Penelitian .....	20
1.10 Sistematika Penulisan .....	25

## **BAB II: PENGERTIAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**

2.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	27
2.2 Internet .....	36
2.3 Layanan <i>Cyber</i> di Perpustakaan .....	45
2.3.1 Pemanfaatan Layanan <i>Cyber</i> di Perpustakaan.....	45
2.3.2 Sumber Informasi Digital atau Elektronik .....	49
2.4 Kualitas Layanan .....	53
2.5 Kerangka Pemikiran .....	56

## **BAB III: PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG**

3.1 Sejarah Perpustakaan .....	57
3.2 Organisasi .....	60
3.3 Koleksi Perpustakaan .....	62
3.4 Keanggotaan, Peraturan dan Tata Tertib .....	64
3.5 Sarana dan Prasarana .....	69
3.6 Layanan Perpustakaan .....	72

## **BAB IV: PEMANFAATAN LAYANAN *CYBER* BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG**

4.1 Pelaksanaan Layanan <i>Cyber</i> .....	82
4.2 Pemanfaatan Layanan <i>Cyber</i> bagi Pemustaka .....	107
4.3 Hambatan Pemustaka dalam Memanfaatkan Layanan <i>Cyber</i> .....	117

## **BAB V: KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan .....	125
5.2 Saran .....	126
5.3 Rekomendasi .....	127

## **DAFTAR PUSTAKA BIODATA PENULIS**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Peran perpustakaan sebagai salah satu upaya mencerdaskan masyarakat Indonesia sudah jelas tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. Hal ini membuktikan bahwa penyelenggaraan perpustakaan merupakan salah satu upaya untuk turut membangun masyarakat yang intelektual di tengah-tengah perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat. Adapun definisi perpustakaan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada bab I yang memuat tentang ketentuan umum perpustakaan, pada pasal 1 disebutkan 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 bagi pemustaka.<sup>1</sup>

Dari definisi di atas menyatakan bahwa perpustakaan sebagai pengelola sumber-sumber koleksi baik cetak maupun non cetak demi memenuhi kebutuhan pemustaka. Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan tentunya disesuaikan dengan jenis perpustakaan yang diselenggarakan.

---

<sup>1</sup> *Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007)* (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), h.2.



Lahirnya beragam jenis perpustakaan tersebut merupakan dampak dari beberapa anggapan tentang perpustakaan. Di antaranya adalah anggapan terhadap kebutuhan informasi dari berbagai kelompok pembaca. Salah satu contohnya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Tentunya sebuah perpustakaan perguruan tinggi memiliki kelompok pengguna tertentu yakni yang dilayani adalah mahasiswa, dosen dan karyawan yang berada di lingkungan perguruan tinggi, sehingga perpustakaan perguruan tinggi harus menyediakan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dilayani guna mencapai tujuan utama perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi wajib memilih, mengolah, mengoleksi, merawat dan melayani koleksi yang dimilikinya kepada para warga lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.<sup>2</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi dan tugas sebagai pendukung visi dan misi dari badan yang menaunginya. Adapun fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut: (1) pusat pelestarian ilmu pengetahuan, (2) pusat belajar, (3) pusat pengajaran, (4) pusat penelitian

---

<sup>2</sup> Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.7.

dan, (5) pusat penyebaran informasi. Kemudian secara umum tugas perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagukannya baik bagi sivitas akademika maupun masyarakat di luar kampus.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagukan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna. Agar koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik maka diadakan layanan. Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala informasi kepada pengguna perpustakaan dan penyedia segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.<sup>4</sup>

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

Adapun jenis-jenis layanan pengguna antara lain layanan *locker*, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan

---

<sup>3</sup> Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2000), h.6.

<sup>4</sup> Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2007), h.113.

informasi koleksi terbaru, layanan koleksi, layanan ruang baca, layanan fotokopi, layanan *workstation* dan multimedia.<sup>5</sup> Dengan beberapa layanan pengguna yang disediakan oleh perpustakaan, diharapkan dapat memenuhi keragaman kebutuhan akan informasi para pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan akan berjalan lancar jika penggunaan fasilitas dan layanan perpustakaan dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan mudah oleh pengguna perpustakaan.

Pada Bab V Pasal 14 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dicantumkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima berorientasi pada kepentingan pemustaka dan pada Ayat (3) dinyatakan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>6</sup> Merujuk pada Undang-Undang di atas dapat dipahami bahwa perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan pengguna yakni dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sedang berkembang saat ini.

Pengaruh perkembangan teknologi informasi, kini telah berkembang perpustakaan digital (*digital library*), perpustakaan maya, layanan terpasang, dan akses informasi melalui internet, yang memungkinkan pemustaka

---

<sup>5</sup> Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h.87-89.

<sup>6</sup> *Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007*, h.9.

memperoleh banyak kemudahan.<sup>7</sup> Perkembangan mutakhir adalah munculnya perpustakaan digital yang memiliki keunggulan dalam kecepatan mengakses karena berorientasi ke data digital dan media jaringan komputer atau internet. Penemuan dunia internet menambah kekayaan media untuk mempercepat ketersediaan dan pertukaran informasi di seluruh dunia. Banyak manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya teknologi informasi. Awal mula teknologi informasi diprakarsai oleh munculnya komputer, hampir setiap instansi dan orang saat ini menggunakan komputer. Hal inilah penyebab penggunaan dan penggunaan teknologi komputer di suatu instansi menjadi ukuran kemajuan, tidak terkecuali di perpustakaan.<sup>8</sup>

Perpustakaan berbasis *website* atau yang sering dikenal dengan otomasi perpustakaan berbasis *web*. Merupakan dukungan teknologi informasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan informasi dan bahan perpustakaan, serta mengoptimalkan pekerjaan substansi kepastakawanan, mulai dari proses pengadaan, pengolahan, sirkulasi bahan pustaka, temu kembali dan penyebaran informasi. Teknologi informasi di perpustakaan diaplikasikan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam memperoleh berbagai informasi secara cepat.<sup>9</sup> Salah satunya diaplikasikan dalam sebuah

---

<sup>7</sup> Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.276-277.

<sup>8</sup> Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 2012), h.14.

<sup>9</sup> Mulyadi, *Otomasi Perpustakaan Berbasis Web* (Palembang : Noer Fikri, 2012), h.2.

pelayanan perpustakaan. Sebagai contoh adalah layanan *workstation* dan multimedia yakni penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet serta penyediaan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital. Layanan ini beroperasi dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang berupa komputer dan internet.

Sebagai pusat informasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menyediakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pengguna informasi. Selain menyediakan koleksi fisik, tersedia juga koleksi elektronik seperti buku elektronik dan jurnal *online*. Untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses koleksi elektronik tersebut, maka disediakan layanan yang serupa dengan layanan *workstation* dan multimedia yang diberi nama layanan *cyber*. Layanan *cyber* ini berupa penyediaan ruangan khusus dengan sejumlah perangkat komputer yang telah tersambung ke internet sehingga dapat memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Setelah penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, layanan *cyber* tersebut tampak belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka, sering dijumpai ruang layanan *cyber* yang sepi dan hanya sedikit mahasiswa yang berada di ruang *cyber* padahal pengunjung perpustakaan cukup banyak. Di samping itu, dijumpai pemustaka yang belum mengetahui adanya koleksi *online* seperti jurnal elektronik dan buku



elektronik yang sebenarnya sudah lama dilanggan oleh Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Hal ini yang memberikan inspirasi atau pemikiran bagi penulis untuk melakukan penelitian terhadap masalah ini. Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul “PEMANFAATAN LAYANAN *CYBER* “INTERNET” BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang?
2. Bagaimana pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pelaksanaan penelitian dapat tercapai sepenuhnya. Fokus pada penelitian ini adalah pada pelaksanaan layanan *cyber* dan pemanfaatannya, serta kendala pemustaka dalam

memanfaatkan layanan *cyber* yang disediakan oleh Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

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

1. Pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Pemanfaatan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah khazanah penelitian kepada pengelola perpustakaan dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi internet di perpustakaan guna memberikan layanan prima bagi pemustaka. Kemudian bisa menjadi rujukan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pelayanan internet di perpustakaan.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan rangsangan bagi pemustaka untuk dapat lebih memanfaatkan teknologi informasi internet dalam mendapatkan literatur yang dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar. Kemudian dapat dijadikan pedoman bagi pengelola perpustakaan akan pentingnya penerapan internet bagi

pemustaka. Di samping itu juga agar menjadi masukan bagi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk meningkatkan pelayanan khususnya pengembangan di ruang *cyber*.

## 1.6. Definisi Operasional

Untuk memahami judul *Pemanfaatan Layanan Cyber bagi Pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang*, maka diperlukan definisi operasional untuk menjelaskan kalimatnya per kata, yaitu pemanfaatan, layanan, *cyber* atau internet, pemustaka, dan layanan *cyber*.

Kata “manfaat” menurut bahasa artinya guna, faedah, laba, dan untung. Sedangkan “pemanfaatan” adalah proses, cara atau perbuatan memanfaatkan.<sup>10</sup> Dari definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pemanfaatan adalah sesuatu kegiatan yang bisa memberikan keuntungan bagi penggunanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “Pelayanan” adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang atau jasa.<sup>11</sup> Sedangkan layanan menurut Andi Prastowo adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen,

---

<sup>10</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h.711.

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), h.504.

yang bersifat tidak berwujud dan dapat dimiliki.<sup>12</sup> jadi kata layanan adalah segala sesuatu kegiatan jasa yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna, maka disebut sebagai layanan.

Sedangkan pengertian *cyber* menurut Darwin, “*cyber it is originally from the Greek but moved into contemporary usage back in 1948. Cyber is a prefix used to describe a person, thing, or idea as part of the computer and information age. Taken from kybernetes, Greek for "steersman" or "governor," it was first used in cybernetics, a word coined by Norbert Wiener and his colleagues. Common usages include cyberculture, cyberpunk, and cyberspace.*”<sup>13</sup> menurut Darwin kata *cyber* berasal dari bahasa Yunani, tetapi pindah ke penggunaan kontemporer pada tahun 1948 . *Cyber* adalah awalan yang digunakan untuk menggambarkan seseorang, benda, atau ide sebagai bagian dari komputer dan informasi. Diambil dari *cybernetics* Yunani untuk “jurumudi” atau “gubernur”, pertama kali digunakan dalam sibernetika, sebuah kata yang diciptakan oleh Norbert Wiener dan rekan-rekannya. Penggunaan umum termasuk *cyberculture*, *cyberpunk*, dan *cyberspace* .

Sedangkan pengertian *cyber* menurut Oxford Advanced Learner’s Dictionary, “*cyber is combining form (in nouns and adjectives) connected with electronic communication network, especially the internet; cybernetics,*

---

<sup>12</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Yogyakarta: Divapress, 2012), h.241.

<sup>13</sup>Ask.com. diakses Sabtu, 1 Februari 2014 16:41 WIB dari <http://askville.amazon.com/AnswerViewer.do?requestId=4086267>

*cybercafe*.<sup>14</sup> Menurut kamus tersebut *cyber* adalah kata yang menggabungkan bentuk (dalam kata benda dan kata sifat) yang terhubung dengan jaringan komunikasi elektrik, terutama internet, *cybernetics*, *cybercafe*.

Dari kedua definisi di atas dapat dipahami bahwa *cyber* merupakan kata awalan yang digunakan untuk menggabungkan kata sifat dan kata benda yang terhubung dengan jaringan telekomunikasi internet. salah satu contoh bentuk penggabungannya adalah *cybercafe* atau *cyberspace*. *Cyberspace* adalah suatu istilah yang populer saat ini untuk media atau ruang informasi dan komunikasi yang begitu luas di internet.<sup>15</sup>

Internet merupakan singkatan dari *Interconnection Networking*, bisa diartikan sebagai *a global network of computer network*. Yakni jaringan komputer berskala internasional yang dapat membuat masing-masing komputer saling berkomunikasi.<sup>16</sup> Menurut Sulistiyo-Basuki bahwa Internet adalah singkatan dari *Internetworking of computer networks* merupakan jaringan komputer yang luas dari jaringan komputer.<sup>17</sup> Dari pengertian tersebut, maka internet merupakan sebuah jaringan yang tersambung dengan

---

<sup>14</sup> AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005), h.380.

<sup>15</sup> Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer, *Kamus Istilah Internet* (Semarang: Yogyakarta: Andi dan Wahana Komputer, 1997), h.53.

<sup>16</sup> Jack Febrian dan Farida Andayani, *Kamus Komputer dan Istilah Teknologi Informasi* (Bandung: Informatika, 2002), h.231.

<sup>17</sup> Sulistiyo Basuki, *Pengantar Dokumentasi* (Bandung: Rekayasa Sains, 2004), h.323.



seluruh komputer di seluruh dunia sehingga komputer-komputer tersebut bisa berkomunikasi melalui sambungan internet.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>18</sup> Pemustaka juga sering disebut dengan istilah *user* atau pengguna yang menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>19</sup> sehingga kesimpulan pemustaka adalah siapa saja yang datang ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, maka dapat disebut sebagai pemustaka.

Selanjutnya adalah definisi layanan *cyber*. Sesuai dengan definisi *cyber* dan definisi layanan diatas maka layanan *cyber* adalah suatu layanan atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna dengan menyediakan ruang informasi dan komunikasi yang telah tersambung dengan internet.

## **1.7. Tinjauan Pustaka**

Untuk menghindari duplikasi atau plagiasi penelitian, maka diperlukan tinjauan pustaka untuk menjelaskan dan membedakan masalah yang diteliti diantara penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lain.

---

<sup>18</sup> Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan dan Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Yogyakarta: Pustaka Timur, 2010), h. 3.

<sup>19</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h. 80.

Berkaitan dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada penulis-penulis lain yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan pemanfaatan internet, di antaranya adalah Ahmad Luthfi dalam penelitiannya yang berjudul “*Studi tentang Pemanfaatan internet bagi Pengguna di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep Jawa Timur*”<sup>20</sup> yang membahas tentang bagaimana pengguna Perpustakaan Kabupaten Sumenep dalam memanfaatkan internet dengan kebutuhan dan latar belakang pengguna yang berbeda-beda. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian survei. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa informan dalam memanfaatkan internet sebagai alat komunikasi antar individu maupun kelompok, alat mengakses informasi, sebagai alat pendidikan atau pembelajaran jarak jauh, dan sebagai sarana hiburan hobi. Beragamnya informan dalam mengakses informasi di internet seperti sosial-budaya, ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, tidak lain karena perbedaan kepentingan yang disesuaikan dengan latar belakang para informan. Alasan para informan mengakses internet, karena internet selalu menyediakan informasi yang selalu *up to date* setiap saat. Internet sebagai alat pendidikan atau pembelajaran jarak jauh. Informan selalu menggunakan fasilitas *World Wide Web (WWW)*, *File Transfer Protocol (FTP)*, *Mailing List*, *Chating* dan *E-Mail* dan search engine untuk mendukung pendidikan mereka, seperti

---

<sup>20</sup> Ahmad Luthfi, “Studi Tentang Pemanfaatan Internet Bagi Pengguna di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep Jawa Timur,” *Jurnal Fihris*, Vol.III, No.1 (Januari-Juni 2008), h.28.

berdiskusi, *sharing*, mengirim surat, dan mencari informasi yang sesuai dengan kapasitas mereka masing-masing. Fasilitas game *online* dan klip-klip lagu hanyalah untuk hiburan dan hobi untuk melepas kepenatan semata bagi para informan.

Selanjutnya, Nurlina dalam skripsinya yang berjudul “*Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar Mahasiswa Jurusan PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang*”<sup>21</sup> yang membahas tentang motivasi mahasiswa jurusan PAI dalam memanfaatkan internet sebagai sumber belajar. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan tabulasi dan persentase. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa internet dapat digunakan sebagai sumber belajar yakni sebagai alat bantu dalam mencari informasi, adanya keinginan untuk maju dalam bidang teknologi, mudah dalam mendapatkan informasi yang dicari, bisa merubah cara belajar yang tadinya pasif berubah menjadi aktif dan tercapainya tujuan pembelajaran dengan adanya informasi yang lengkap di internet.

Sedangkan Novita Riana Lubis dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Pemanfaatan Layanan Internet Perpustakaan Terhadap Motivasi*

---

<sup>21</sup> Nurlina, “Pemanfaatan Internet Sumber Belajar Mahasiswa PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang,” *Skripsi*, (Palembang: Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2009), h.77.

*Belajar Siswa SMA Negeri 2 Medan*”<sup>22</sup> yang membahas seberapa besar pengaruh layanan internet perpustakaan terhadap motivasi belajar siswa SMA Negeri 2 Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk variabel pengaruh layanan internet dan sampel untuk variabel motivasi belajar siswa kemudian data dari angket diolah sehingga menghasilkan deskripsi jawaban. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan internet sangat bermanfaat dalam mendukung proses belajar mengajar dan terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan layanan internet terhadap motivasi belajar siswa SMA Negeri 2 Medan.

Selanjutnya Shella Anne Tryssa P. Siahaan dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Pemanfaatan Internet Terhadap Peningkatan Literasi Informasi Pengguna Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara*”<sup>23</sup> yang membahas seberapa besar pengaruh internet terhadap peningkatan literasi informasi pada pengguna Badan Perpustakaan dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitiannya adalah jenis penelitian paradigma deskriptif asosiatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang diperoleh dari responden. Hasil

---

<sup>22</sup> Novita Riana Lubis, “Pengaruh Pemanfaatan Layanan Internet Perpustakaan Terhadap Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 2 Medan,” *Skripsi*, (Medan: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010), h. i.

<sup>23</sup> Shella Anne Tryssa P. Siahaan, “Pengaruh Pemanfaatan Internet Terhadap Peningkatan Literasi Informasi Pengguna Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara” *Skripsi*, (Medan: Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010), h. i.

penelitiannya menyatakan bahwa pemanfaatan internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap literasi informasi pengguna.

Kemudian penelitian Zaslina Zainuddin dalam Jurnal Pustaka yang berjudul *“Pola Pemanfaatan Internet oleh Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara”*<sup>24</sup> membahas bentuk-bentuk pola pemanfaatan internet dalam memenuhi kebutuhan informasi ilmiah mahasiswa Program Magister Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Metode penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil kesimpulannya menyatakan bahwa internet merupakan media yang diberdayakan, melalui internet seorang mahasiswa dapat mengakses sumber-sumber informasi secara individual maupun secara berkelompok. Proses mengakses tersebut dapat dilakukan dari mana saja dan hanya membutuhkan waktu relatif singkat. Penyediaan dan akses terhadap sumber-sumber informasi yang bersifat elektronik telah banyak ditemukan di internet. Bahan-bahan tersebut dapat berupa makalah, simposium atau konferensi, jurnal dan produk multimedia lainnya. Melalui internet sivitas akademika akan memperoleh beberapa nilai positif.

Dari beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah ada penelitian yang membahas tentang internet. Misalnya

---

<sup>24</sup> Zaslina Zainuddin, “Pola Pemanfaatan Internet oleh Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara,” *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.2, No.1 (Juni 2006), h.40.



Nurlina, Novita Riana Lubis, Shella Anne Tryssa P. Siahaan dan Zaslina Zainuddin yang menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Kemudian pada penelitian Ahmad Luthfi terdapat kesamaan pada metode penelitian, yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, namun yang membedakan adalah subjek yang menjadi informan dalam penelitian. Penelitian Ahmad Luthfi subjeknya adalah pemustaka Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep dengan jenis pemustaka adalah masyarakat umum. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah pada pemustaka Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang meliputi mahasiswa S2, dosen, staf dan karyawan. Tentunya terjadi perbedaan kebutuhan literatur antara perpustakaan umum dengan perpustakaan perguruan tinggi. Di samping itu, yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah pada pelaksanaan layanan *cyber* dan pemanfaatannya oleh pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

### **1.8. Kerangka Teori**

Kerangka teori merupakan kerangka pemikiran yang wajib ada dalam setiap penelitian sebagai alat pembedah atau pemecah masalah. Ada beberapa konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini yakni:

Sebuah layanan dapat diukur dengan sebuah model kualitas layanan. Model kualitas layanan yang dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1983 yang dikenal dengan *Service Quality* terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi bukti fisik atau (*tangibles*) merupakan bukti fisik kemampuan suatu unit dalam menunjukkan kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas, sarana dan prasarana, personalia, koleksi. Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan atau keandalan suatu unit dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan ini meliputi ketepatan waktu, tidak berbuat kesalahan dan lain-lain. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan daya tanggap suatu unit dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta penyampaian informasi yang jelas. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan jaminan atau kepastian yang berupa pengetahuan atau sikap sopan santun, dan menumbuhkan rasa percaya pemustaka terhadap perpustakaan. Komponennya terdiri atas komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Dimensi empati (*emphaty*) merupakan perilaku staf dalam memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan kepada pemustaka.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Subagyo dan Janti G. Sujana, "Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat IPB", *Buletin Media Pustakawan*, Vol. 19, No. 4 (2012), h.12.

Menurut Purbo bahwa ada beberapa konsekuensi menarik dengan banyaknya perpustakaan yang tersambung ke internet yaitu:<sup>26</sup>

1. Sumber ilmu pengetahuan yang biasanya terbatas hanya tersedia pada jenis perpustakaan tertentu, kini menjadi tidak terbatas dengan adanya akses internet.
2. Buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian dan dokumen lain yang umumnya tersedia hanya di perpustakaan lokal, menjadi tidak terbatas karena dapat dicari di berbagai perpustakaan yang ada di internet.
3. Perpustakaan tidak lagi terbatas pada koleksi berbasis cetak (*paper-based*), akan tetapi menjadi pusat diseminasi informasi maupun pangkalan data penelitian serta aktivitas lain.

Menurut Garret bahwa dengan internet mungkin puluhan ribu perpustakaan atau pusat informasi yang memiliki sumber informasi yang tak terhingga banyaknya dapat saling terhubung dan dapat dimanfaatkan oleh ratusan juta pemakai yang terdiri dari individu atau organisasi. Kemudian menurut Simanjuntak bahwa ketersambungan antara berbagai perpustakaan melalui internet, dapat membentuk suatu sistem informasi yang maha besar, yang sering disebut sebagai perpustakaan *virtual*.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Jonner Hasugian, "Pemanfaatan Internet Studi Kasus Tentang Pola, Manfaat dan Tujuan Penggunaan Internet oleh Mahasiswa pada Perpustakaan USU", *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1 (Juni 2005), h.9.

<sup>27</sup> Jonner Hasugian, *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, h.10.

Dengan adanya beberapa teori tersebut menyatakan bahwa selayaknya pemustaka memanfaatkan layanan *cyber* yang tersedia di perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dan cepat sehingga sesuai dengan keinginan serta sesuai dengan kebutuhan informasi masing-masing pemustaka.

## 1.9. Metodologi Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang di Jl. Padang Selasa No.524, Bukit Besar, Kode Pos 30139 Palembang.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Dalam penelitian kualitatif yang ditekankan adalah persoalan kedalaman atau kualitas data bukan banyaknya kuantitas data.<sup>28</sup> Deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara menyeluruh untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Rachmat Kriyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2010), h.56-57.

<sup>29</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h.122.

### 3. Sumber Penelitian

#### a. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder:

##### 1) Data primer

Yang menjadi data primer adalah data hasil observasi langsung, wawancara dan dokumentasi di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

##### 2) Data sekunder

Adapun yang menjadi data skunder, yaitu literatur-literatur dan buku-buku yang berisikan teori-teori yang berhubungan serta mendukung penelitian ini.

#### b. Penentuan Informan

Menurut Lincoln dan Guba mengemukakan bahwa penentuan sampel dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistik, sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum bukan untuk digeneralisasikan. Dalam menentukan sampel pada penelitian kualitatif menggunakan teknik *non probabilitas*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang sering digunakan adalah *purposive sampling* yakni teknik

pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>30</sup> Pertimbangan yang digunakan adalah dengan memberikan ciri atau karakteristik tertentu kepada sampel atau informan. Oleh karena itu diberikan karakteristik pemustaka yang menjadi sampel atau informan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Pemustaka yang berada di ruang *cyber* .
- 2) Pemustaka yang memanfaatkan layanan *cyber* .

Dengan memperhatikan pertimbangan di atas maka jumlah informan dalam penelitian ini adalah 23 informan. Terdiri dari 1 orang kepala perpustakaan, 2 orang staf layanan *cyber* ICT dan komputer, serta 20 pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi:

##### a. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara dinamis mengenai fenomena-fenomena yang diamati. Jadi observasi yang akan digunakan

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), h.54.

adalah observasi langsung ke lokasi yaitu di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan terfokus pada layanan *cyber*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara yang mendalam pada setiap subjek penelitian. Wawancara mendalam atau *depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.<sup>31</sup> Metode *depth interview* ini digunakan untuk mendapatkan data tentang:

1. Pelaksanaan layanan *cyber* di perpustakaan.
2. Sejauh mana pemustaka memanfaatkan layanan *cyber*.
3. Hambatan-hambatan dalam memanfaatkan layanan *cyber*.

---

<sup>31</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan public, dan ilmu sosial lainnya* (Jakarta: Kencana, 2012), h.111.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumenter dalam bentuk daftar atau catatan-catatan dokumen seperti uraian tugas staf serta sarana dan prasarana di layanan *cyber*.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data untuk memperoleh data dari berbagai literatur dan sumber bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman yang dikutip oleh Agus Salim<sup>32</sup> menjelaskan ke dalam tiga langkah berikut:

- a. Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- b. Penyajian data (*data display*), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif yang lazim digunakan adalah dalam bentuk teks naratif.

---

<sup>32</sup> Agus Salim, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006), h. 22-23.



c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Selama penelitian masih berlangsung, setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh konklusi yang valid dan kokoh.

#### **1.10. Sistematika Penulisan**

**Bab I: Pendahuluan.** Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab II: Landasan Teori.** Bab ini berisikan pengertian perpustakaan perguruan tinggi, internet, layanan *cyber* di perpustakaan, kualitas layanan dan kerangka pemikiran.

**Bab III: Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.** Bab ini berisikan mengenai sejarah Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, organisasi, koleksi, keanggotaan (peraturan dan tata tertib), sarana dan prasarana, layanan perpustakaan dan layanan *cyber*.

**Bab IV: Hasil penelitian.** Bab ini menjawab rumusan masalah berisikan:

- 1). Bagaimana pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
- 2). Bagaimana pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

**Bab V: Penutup.** Bab ini pembahasan terakhir hasil penelitian ini dirangkum dalam bentuk kesimpulan penelitian. Untuk selanjutnya dilakukan beberapa saran dan rekomendasi sehubungan dengan permasalahan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

##### 2.1.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi.<sup>33</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggipun bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi.<sup>34</sup>

Dari pengertian perpustakaan perguruan tinggi di atas, dapat dipahami bahwa keberadaan perpustakaan perguruan tinggi turut serta membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya. Bahkan keberadaan sebuah perpustakaan di lembaga pendidikan dianggap sebagai sebuah

---

<sup>33</sup> Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005), h.3.

<sup>34</sup> Sulistiyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h.51.

jantung aktivitas pendidikan. Karena di sanalah aktivitas pertukaran informasi terjadi. Yakni dari kegiatan pengumpulan, pengolahan sampai ke penyebaran informasi. Sebagai jantung pendidikan, maka hampir setiap lembaga pendidikan memiliki perpustakaan. Dari lembaga pendidikan khusus, sekolah, sampai perguruan tinggi berlomba-lomba menyediakan perpustakaan yang ideal dengan menyediakan jasa layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Jasa layanan yang diberikan tentunya berbeda, disesuaikan dengan jenis perpustakaan dan kebutuhan penggunanya.

Ditinjau dari segi jasa perpustakaan maka terdapat perbedaan antara perpustakaan perguruan tinggi dengan perpustakaan sekolah. Jika perpustakaan sekolah, pustakawan merupakan jembatan antara guru dan murid, maka dalam perpustakaan perguruan tinggi berbeda karena mahasiswa sudah dianggap mandiri dalam hal bacaan, penelusuran informasi, maupun kegiatan membaca lainnya. Pada perpustakaan perguruan tinggi terdapat ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan, mahasiswa dan pengajar. Hal ini tidak terdapat pada perpustakaan lain, karena ini menyatakan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Sulistiyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h.52.

Perbedaan kebutuhan informasi antara pemustaka perpustakaan sekolah dan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi memberikan pengertian bahwa kebutuhan informasi memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang akan disediakan oleh perpustakaan, sehingga pustakawan perpustakaan perguruan tinggi harus jeli dalam menjalin hubungan antara masyarakat perguruan tinggi, yakni mahasiswa, dosen dan karyawan demi tercapainya visi dan misi serta tujuan perguruan tinggi.

### **2.1.2 Tugas, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi menurut Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, member layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan di perguruan tinggi. Sedangkan dalam mencapai visi misinya, fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :<sup>36</sup>

1. Fungsi Edukasi. Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan

---

<sup>36</sup> Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi*, h.3-4.

pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

2. Fungsi Informasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
3. Fungsi Riset. Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan skunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas dari perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
4. Fungsi Rekreasi. Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk mengembangkan dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
5. Fungsi Publikasi. Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.
6. Fungsi Deposit. Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
7. Fungsi Interpretasi. Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Disamping tugas dan fungsinya, Sulistiyo-Basuki menyebutkan perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan yakni sebagai berikut: <sup>37</sup>

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

Perpustakaan perguruan tinggi yang ideal adalah perpustakaan perguruan tinggi yang mampu menjalankan tugas, fungsi yang berlandaskan dengan tujuan dari perpustakaan tersebut. Dengan demikian, benar bahwa perpustakaan merupakan jantung dari perguruan tinggi, karena berperan sebagai pendorong terwujudnya tujuan perguruan tinggi yakni tri dharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

---

<sup>37</sup> Sulistiyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h.52.

### 2.1.3 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

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>38</sup>

1. Layanan Sirkulasi. 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.
2. Layanan Rujukan (Referensi). Layanan rujukan atau layanan referensi dan informasi 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*.
3. Layanan Internet. Yaitu layanan penggunaan terminal internet. Biasanya setiap penggunaan terminal internet dikenai biaya sebesar per jam dan disediakan bon pemesanan (*booking*) penggunaan terminal

---

<sup>38</sup> Herlina, *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, h.116-129.



hanya diperkenankan untuk jangka waktu maksimal dua jam jika penggunaannya ramai.

4. Layanan Penelusuran Informasi. Penelusuran informasi dengan komputer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.
5. Layanan Digital. Layanan penelusuran artikel, penyebarluasan informasi dan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan sumber daya yang tersedia melalui internet atau web.
6. Layanan Pemilihan Bahan Pustaka. Pengguna dapat setiap saat mengusulkan pembelian suatu judul bahan pustaka dengan mengisi formulir usulan pengadaan bahan pustaka yang tersedia pada kaunter-kaunter pelayanan yang ada.
7. Layanan Pendidikan Pengguna (*User Education*). Perpustakaan dapat menyelenggarakan kelas singkat orientasi perpustakaan dan pengajaran perpustakaan untuk kelompok pengguna tertentu apabila diminta seperti pengguna dari kalangan mahasiswa baru baik mahasiswa program diploma, program sarjana, program pascasarjana, magister, doktor, dosen serta peneliti. Pendidikan pengguna merupakan kegiatan membimbing atau memberikan petunjuk kepada pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan pelayanan perpustakaan dengan efektif dan efisien.

8. Layanan Pengiriman Dokumen (*Document Delivery Service*). Perpustakaan melayani permintaan artikel jurnal atau bagian dari buku yang tidak tersedia di perpustakaan ke unit-unit informasi atau perpustakaan lain baik di dalam maupun luar negeri.
9. Layanan Pandang-Dengar (*Audio-visual*). Layanan ini merupakan kegiatan peminjaman koleksi audio-visual kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan. Adapun bentuk koleksi pandang-dengar seperti slide, piringan hitam, CD, DVD dan lainnya.
10. Layanan Jasa Kesiagaan Informasi. Jasa Kesiagaan Informasi (JKI) memungkinkan pengguna mengetahui pustaka baru dalam bidang yang diminati. JKI mencakup kegiatan membayar pustaka yang baru diterima oleh perpustakaan, memilah dokumen yang sesuai dengan minat pengguna dan menyebarluaskan informasi tersebut. Tujuannya adalah membantu pengguna agar selalu dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, memungkinkan pengguna mengetahui informasi mutakhir yang tersedia di perpustakaan sesuai dengan bidang minatnya, memungkinkan terjalinnya hubungan yang harmonis antara pengguna dan perpustakaan sehingga pelayanan dan koleksi yang tersedia termanfaatkan dengan lebih tepat guna.
11. Silang Layan

Silang layan adalah kerjasama antar perpustakaan dalam bentuk saling memanfaatkan sumber daya dan pelayanan informasi semua perpustakaan yang terlibat. Silang layan didasarkan pada kenyataan bahwa tidak ada perpustakaan yang mampu memenuhi semua kebutuhan penggunanya.

## 12. Layanan Fotokopi

Ada operator untuk memfotokopi bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna. Tidak ada dibenarkan untuk memfotokopi secara utuh suatu bahan pustaka karena melanggar undang-undang hak cipta.

Dari layanan-layanan yang sudah disebutkan di atas, Rahayuningsih menambahkan satu layanan lagi yang dirasa harus ada di sebuah perpustakaan. Layanan tersebut adalah layanan *workstation* dan multimedia. Layanan ini adalah layanan penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruangan layanan *workstation* ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.<sup>39</sup>

Dari beberapa layanan perpustakaan yang sudah disebutkan di atas, terdapat sebuah layanan yang saat ini tidak lagi dianggap asing, yakni pelayanan *workstation*. Pelayanan ini berbantuan dengan media

---

<sup>39</sup>Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h.89.

telekomunikasi yang sedang berkembang saat ini. Internet sebagai jaringan telekomunikasi yang mampu memenuhi beragam informasi pemustaka tanpa memperlumalahkan jarak dan waktu. Keandalan pelayanan internet inilah yang melatarbelakangi banyak perpustakaan memberikan pelayanan internet, yakni dengan menyediakan ruang khusus untuk mememanfaatkannya serta dilengkapi dengan akses koleksi-koleksi digital lainnya. Demikian juga perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang juga menyediakan layanan *workstation* yang dilengkapi dengan ruangan khusus berisi seperangkat komputer lengkap dengan akses internet. Namun sebutan layanannya berbeda, yakni layanan *cyber*.

## 2.2 Internet

### 2.2.1 Pengertian *Cyber* dan Internet

*Cyber* menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary, "*cyber is combining form (in nouns and adjectives) connected with electronic communication network, especially the internet; cybernetics, cybercafe.*"<sup>40</sup>

Menurut kamus tersebut *cyber* adalah kata yang menggabungkan bentuk (dalam kata benda dan kata sifat) yang terhubung dengan jaringan komunikasi elektronik, terutama internet, *cybernetics, cybercafe*.<sup>41</sup> Menurut Jack Febrian dan Farida Andayani menyatakan bahwa *cyber* adalah istilah

---

<sup>40</sup>AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005), h.380.

<sup>41</sup>Ask.com. diakses 1 Februari 2014 dari (<http://askville.amazon.com/AnswerViewer.do?requestId=4086267>).

yang digunakan orang untuk menyatakan sesuatu yang berhubungan dengan internet.<sup>42</sup>

Dengan demikian *cyber* merupakan sebuah kata yang sering digunakan untuk menggabungkan sesuatu baik benda yang bersifat maya karena terhubung dengan jaringan internet. salah satu contoh adalah penggabungan kata *cyber* dan *space*. *Space* yang berarti tempat atau sebuah ruangan, dan jika digabungkan maka akan menjadi *cyber space* yang memiliki arti sebuah tempat atau ruangan yang terkoneksi dengan internet.

Kemudian internet dapat diartikan sebagai jaringan komputer luas dan besar yang mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia, yang di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga dinamis dan interaktif.<sup>43</sup> Jack Febrian menambahkan bahwa internet merupakan tempat terhubungnya berbagai mesin komputer yang mengolah informasi di dunia, baik berupa *server*, komputer pribadi, *handphone*, komputer genggam, PDA, dan lain sebagainya. Masing-masing mesin ini bekerja sesuai dengan fungsinya, baik sebagai penyedia layanan yang biasa disebut *server* maupun sebagai pengguna layanan yang biasa disebut *client*. Berbagai jenis komputer yang jumlahnya mencapai jutaan, terhubung melalui jaringan yang

---

<sup>42</sup> Jack Febrian dan Farida Andayani, *Kamus Komputer dan Istilah Teknologi Informasi* (Bandung: Informatika, 2002), h.124.

<sup>43</sup> Hetti Restianti, *Apakah itu Internet ?* (Bogor: Quadra, 2010), h.25.

disebut dengan internet. Siapapun yang memiliki komputer, dapat menjadi bagian dari jaringan ini, sehingga di sinilah di dalam dunia maya bisa dikatakan tidak kenal istilah jauh atau dekat, tidak ada batasan negara dan lain-lain.<sup>44</sup>

### **2.2.2 Fasilitas-Fasilitas di Internet**

Di internet memungkinkan seseorang melakukan banyak hal kegiatan sehingga bisa meringankan pekerjaan. Tersedianya beragam informasi dan berbagai fasilitas yang ditawarkannya, membuat perkembangan internet berkembang sangat cepat. Adapun fasilitas-fasilitas dari internet menurut Edhy Sutanta adalah: <sup>45</sup>

#### **1. Interaksi Elektronik**

Interaksi elektronik yang sedang berkembang saat ini seperti: *e-commerce*, *e-banking*, *e-government*, *e-learning*. *E-commerce* yakni kegiatan yang bersifat komersil di internet yakni kegiatan perdagangan yang menggunakan fasilitas internet. *E-banking* yakni aktifitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah bank dapat melakukan hampir semua transaksi perbankan melalui internet, khususnya melalui *web*. *E-government* yakni pemanfaatan internet dalam bidang pemerintahan. *E-government* di Indonesia masih diartikan relative sempit dibandingkan dengan bidang lainnya, yaitu sebagai sebuah sistem

---

<sup>44</sup> Jack Febrian, *Menggunakan Internet* (Bandung: Informatika, 2008), h.3.

<sup>45</sup> Edhy Sutanta, *Pengantar Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h.546-572.

di internet (mungkin *web*, *e-mail* kontak, atau *milis*) yang menampilkan potensi daerah dengan maksud mengundang pihak-pihak investor atau turis. *E-learning* dapat diartikan sebagai sebuah bentuk penerapan teknologi informasi di bidang pendidikan dalam bentuk sekolah maya yakni transformasi proses belajar-mengajar di sekolah ke dalam bentuk elektronik menggunakan teknologi internet.

## 2. *Browser* dan *Browsing*

WWW atau sering disebut dengan *web* merupakan salah satu aplikasi internet yang paling populer. Secara teknis, *web* adalah sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah internet *webserver* ditampilkan dalam bentuk *hypertext*. Kegiatan penelusuran halaman web ini biasa diistilahkan dengan *browsing*, ada juga yang menyebutnya dengan *surfing* (berselancar).

## 3. *Search Engine*

*Search engine* merupakan program layanan yang digunakan pemakai internet atau *netter* untuk mencari (*searching*) sebuah situs web, artikel atau dokumen tertentu sesuai dengan kebutuhannya. Layanan ini sangat penting, sebab tanpa adanya *search engine* tersebut, *netter* dan penyedia informasi mungkin hanya akan bisa bertemu saat sama lain secara kebetulan saja. Dengan bantuan *search engine* pemakai hanya memerlukan waktu yang sangat singkat untuk menemukan situs yang

dicarinya. Untuk menggunakan *search engine*, tinggal menuliskan kata-kata kunci (*keyword*) dalam dokumen yang akan dicari.

#### 4. *Chating*

Layanan IRC atau biasa disebut dengan *chat* adalah sebuah bentuk komunikasi di internet yang menggunakan sarana baris-baris tulisan yang diketikkan melalui *keyboard*. Dalam sebuah *chat*, komunikasi terjalin melalui pertukaran pesan singkat. Kegiatan ini disebut *chatting* dan pelakunya disebut *chatter*. Belakangan ini, dengan semakin tingginya kecepatan akses internet, maka aplikasi *chat* terus diperluas sehingga komunikasi tidak hanya terjalin melalui tulisan namun juga melalui suara (*teleconference*), bahkan melalui gambar, dan suara sekaligus (*videoconference*) menggunakan bantuan *web cam*.

#### 5. *E-Mail*

*E-Mail* atau *Electronic Mail* (surat elektronik) adalah salah satu komponen tertua penggunaan internet. Hingga saat ini *e-mail* termasuk aplikasi yang paling populer bagi pemakai internet. *E-mail* dapat dioperasikan dengan cepat, mudah, dan murah.

#### 6. *File Transfer*

*File Transfer* memungkinkan para pengguna internet untuk melakukan pengiriman (*upload*) atau menyalin (*download*) file antara komputer local dengan komputer lain yang terhubung dalam jaringan internet. protokol standard yang digunakan untuk keperluan ini disebut sebagai *File*



*Transfer Protocol (FTP)*. FTP umumnya dimanfaatkan untuk sarana pendukung kepentingan pertukaran maupun penyebarluasan sebuah file melalui jaringan internet. FTP juga dimanfaatkan untuk melakukan proses upload suatu halaman *web* ke *webserver* agar dapat diakses oleh pengguna internet lainnya.

#### 7. *Remote Login*

Layanan *remote login* mengacu pada program atau protokol yang menyediakan fungsi untuk memungkinkan seseorang pengguna internet untuk mengakses (*login*) ke sebuah terminal (*remote host*) dalam lingkungan jaringan internet. Dengan memanfaatkan *remote login*, seseorang pengguna internet dapat mengoperasikan sebuah *host* dari jarak jauh tanpa harus secara fisik berhadapan dengan *host*. Dari sana pengguna dapat melakukan pemeliharaan (*maintenance*), menjalankan sebuah program, atau bahkan meng-install program baru *di remote host*. Protokol yang banyak digunakan untuk keperluan *remote login* adalah *Telnet (Telecommunications Network)*.

### **2.2.3 Keuntungan dan Kelemahan Internet**

Internet merupakan sumber informasi tentang berbagai informasi yang hampir tidak terbatas. Sehingga pengguna internet bebas memanfaatkan internet dengan fungsi sesuai dengan keinginan pribadi.

Menurut Budi Agus Riswandi beberapa keistimewaan dan keunggulan internet dibandingkan dengan media-media lainnya adalah:<sup>46</sup>

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Internet sesungguhnya jauh lebih efisien dan ekonomis dibandingkan dengan media-media lainnya. Dengan mempergunakan internet, ribuan halaman buku dapat ditampilkan dengan cepat dan murah. Apa yang disajikan di internet dapat dinikmati oleh para pengunjung dalam jumlah yang tak terbatas, tanpa perlu mengeluarkan biaya tambahan.

2. *Without Boundary* (Tanpa Batas)

Salah satu kendala bagi media-media cetak biasa (*convensional*) ialah kesulitan dalam penyebaran ke tempat-tempat lain, yang selain menuntut biaya tambahan juga membutuhkan waktu yang lama. Kendala ini tidak terdapat pada internet. internet tidak mengenal batas Negara atau benua dan juga waktu. Jaringan komputer yang telah terpasang sekarang ini dapat diibaratkan bak jarring laba-laba yang telah menyebar luas hamper menyelimuti seluruh bagian dunia ini. Internet telah menciptakan suatu alam baru, suatu kehidupan yang baru, suatu masyarakat baru yang bersifat mendunia.

3. *24 Hours Online* (Terbuka 24 Jam)

---

<sup>46</sup> Budi Agus Riswandi, *Hukum Internet di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2003), h.15-19.

Internet adalah suatu media informasi yang berlangsung sepanjang waktu. Tak ada waktu khusus untuk memperoleh informasi. Kapanpun seseorang mempunyai waktu lenggang, ia bisa mendapatkannya di saat itu juga. Beberapa kantor berita bahkan selamanya menyimpan informasi-informasi yang pernah ditayangkan. Dengan media-media lain, Koran dan majalah misalnya, dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menyuguhkan suatu informasi ke tangan para pembaca.

#### 4. *Interactive*

Waktu akan bisa dihemat melalui internet. Melalui media-media lain seperti televisi kabel ataupun satelit, mungkin harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan berita tersebut sehingga harus dipaksa untuk duduk di depan layar televisi tanpa mengetahui secara pasti apakah suatu acara atau berita yang dibutuhkan akan ditayangkan dan kapan waktu siarannya. Ini membuktikan bahwa internet lebih interaktif dalam memenuhi informasi yang diinginkan.

#### 5. *Hyperlink* (Terjalin dalam Sekejap)

Seperti halnya CD-ROM Multimedia, informasi dalam internet lazimnya tersajikan dalam bentuk *hyperlink*. Ini berarti bahwa para pengunjung dapat meloncat dari satu informasi ke informasi lainnya yang mempunyai kaitan langsung maupun tidak langsung. Pertalian kata (*link*) tidak harus mutlak terdapat pada *server* komputer yang sedang dikunjungi, tetapi dapat berkelana dari satu jaringan komputer ke jaringan komputer lainnya

yang tergabung dalam internet, dari satu negara ke negara lainnya, dari satu benua ke benua lainnya hanya dalam waktu sekejap.

6. *No License Required* (Tak Perlu Izin)

Untuk mendapatkan informasi dalam internet tidak diperlukan izin. Sehingga masyarakat dalam ini sangat membutuhkan kebebasan serta kemandirian untuk menambah wawasannya.

7. *No Censorship* (Tanpa Sensor)

Secara rampat dapat dikatakan bahwa hingga kini belum ada satu badan pun di dunia yang berwenang resmi untuk menyensor informasi dalam internet. Kebebasan untuk berbicara, berungkap, dan berkabar (*freedom of speech, expression and the press*) telah mengakar kuat dalam internet. Masyarakat internet adalah suatu masyarakat yang intelektual. Sebelum menerima dan menolak sesuatu, masyarakat membuat pertimbangan yang matang.

Keistimewaan internet yang menawarkan berjuta fasilitas sehingga memberikan kemudahan bagi penggunanya. Namun berjuta fasilitas dan kemudahan yang diberikan oleh internet juga memiliki kelemahan yang bisa merugikan pengguna internet. Berikut adalah hal-hal yang dapat merugikan dari internet adalah:<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Prasasto Satwiko, *Arsitektur Sadar Energi: pemanfaatan komputer dan internet untuk merancang bangunan ramah lingkungan* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 62.

1. Tidak semua informasi dapat dipertanggungjawabkan. Berbeda dengan kebanyakan buku atau jurnal yang diterbitkan oleh badan terakreditasi, internet memungkinkan sembarang informasi disajikan. Jika tidak waspada, maka informasi yang keliru dan tidak bertanggungjawab akan ikut terpakai.
2. Mudah menyebabkan tersesat: karena begitu banyak informasi yang tersedia di internet, diperlukan strategi untuk memilahnya. Jika tidak, internet akan menjadi seperti hutan belantara informasi yang membingungkan.

## **2.3 Layanan *Cyber* di Perpustakaan**

### **2.3.1 Pemanfaatan Layanan *Cyber* di Perpustakaan**

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan besar bagi kehidupan masyarakat. Dengan keberadaan teknologi informasi yang tersambung ke internet, sekarang masyarakat semakin mudah dalam menyajikan, mengirim, dan menerima informasi dari siapapun dan dari penjuru dunia sekalipun. Jarak sudah tidak menjadi halangan dalam mengirimkan informasi.

Dengan adanya teknologi informasi terutama internet, memberikan kemudahan manusia baik dalam menyelesaikan tugas, berkomunikasi serta menyampaikan informasi. Kemudahan yang diberikan oleh internet, menyebabkan banyak sekali lembaga-lembaga yang menggunakan jaringan *online* tersebut, tidak terkecuali perpustakaan.

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber informasi, juga mengharuskan dirinya memanfaatkan internet guna memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Pemanfaatan internet inilah yang akhirnya memunculkan istilah *virtual library* atau perpustakaan maya.

Pemanfaatan internet merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna internet dalam melaksanakan tugasnya seperti para mahasiswa untuk menyelesaikan tugas-tugas kuliahnya. Menurut Chin dan Todd, pemanfaatan dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni pemanfaatan dengan estimasi satu faktor dan pemanfaatan dengan estimasi dua faktor. Pemanfaatan dengan estimasi dua faktor dibagi menjadi dua kategori yaitu kemanfaatan dan efektifitas dengan dimensi-dimensi yang dikelompokkan sebagai berikut:<sup>48</sup>

1. Kemanfaatan, meliputi:
  - a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*make job easier*), mudah mempelajari dan mengoperasikan suatu teknologi dalam mengerjakan pekerjaan yang diinginkan oleh seseorang dan dapat memberikan keterampilan agar pekerjaannya lebih mudah.

---

<sup>48</sup> Dwi Rani Pratiwi, "Pengaruh Pemanfaatan Internet Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas XI pada Mata Pelajaran Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMA Negeri 1 Pengasih" *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), h.9-10.

- b. Bermanfaat (*usefull*), suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu terdapat manfaat atau faedah untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.
  - c. Menambah produktifitas (*increase productivity*), merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan seseorang akan bertambah atau meningkat produktifitasnya dalam suatu kegiatan-kegiatan yang dimilikinya agar menjadi lebih baik.
2. Efektifitas, meliputi:
- a. Mempertinggi efektifitas (*enchance effectiveness*), bahwa pengguna suatu teknologi tertentu akan membantu seseorang agar aktifitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan suatu pekerjaan.
  - b. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*), dengan menggunakan suatu teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.

Dari dimensi tersebut dapat dipahami bahwa pemanfaatan internet memberikan kemanfaatan bagi pengguna internet yakni berupa kemudahan dalam menyelesaikan tugas pemustaka. Dengan internet juga, dapat mengurangi usaha pemustaka berupa waktu dan kinerja dalam melakukan penelusuran. Kemudian waktu dan kinerja pemustaka menjadi lebih efektif dan efisien.

Perpustakaan menjadi maya (di awang-awang, tidak berbentuk) bukan karena teknologi jaringan telah memungkinkan pemisahan yang amat jauh antara lokasi sumber informasi dan manusia yang mencari informasi. Sebuah perpustakaan menjadi maya karena langkah-langkah pencarian informasi harus dilakukan dengan cara berbeda dan melibatkan lebih banyak kegiatan yang abstrak serta terencana. Semua langkah ini dilakukan di depan komputer, pada sebidang layar yang luasnya mungkin tak lebih dari dua kali ukuran muka manusia normal. Untuk dapat mencari secara efisien di layar yang sempit itu, seseorang harus melakukan pengembaraan di kepalanya (berfikir abstrak). Berbeda sekali jika dia harus mencari buku di rak-rak sebuah perpustakaan. Pencarian informasi secara terpasang dilakukan di dalam sebuah ruang yang tidak bertembok, yaitu juga sebagai *ruang cyber*.<sup>49</sup>

Melesatnya perkembangan internet menjadi tempat bagi berbagai situs yang mengandung informasi, sehingga memudahkan penyedia maupun pencari informasi dalam menyediakan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan pun mau tidak mau harus memanfaatkan sumber informasi tersebut, sehingga internet bagi sebuah perpustakaan adalah sebuah tambang informasi yang besar yang siap dikembangkan dan disebarluaskan. Dengan demikian layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan seyogyanya dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh

---

<sup>49</sup> Putu Laxman Pendit, *Perpustakaan Digital: perspektif perpustakaan perguruan tinggi Indonesia* (Jakarta: Sagung Seto, 2007), h.133.



pemustaka perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang saat ini berkembang.

## **2.3.2. Sumber Informasi Digital atau Elektronik**

### **2.3.2.1 *E-journal***

*E-journal* dapat diartikan sebagai salah satu cara menyebarkan jurnal tercetak. Dalam pengertian ini, maka sebenarnya jurnalnya masih sama dengan jurnal tercetak, tetapi karena disebarkan melalui jaringan digital maka yang disebarkan adalah versi elektronik atau digitalnya. Popularitas *E-journal* saat ini semakin menanjak, dan ada berbagai cara yang digunakan orang untuk mendefinisikannya. Misalnya, sebuah studi menggunakan definisi *E-journal* sebagai “*peer-reviewed journals available online, whether or not they are also available in conventional, printed form.*” Definisi sederhana ini hanya menjadikan *peer review* (isi jurnal dimuat setelah melalui saringan kalangan ilmuwan) sebagai patokan, dan tidak peduli apakah jurnalnya tersedia atau tidak tersedia dalam bentuk cetak.<sup>50</sup>

Publikasi jurnal dalam bentuk elektronik semakin meningkat dibandingkan jurnal konvensional. Jurnal elektronik merupakan jurnal berbasis internet, dimana proses penyiapan,

---

<sup>50</sup>*Ibid.*,h.78.

penerbitan dan proses publikasinya dilakukan secara elektronik. Jurnal elektronik berkembang karena beberapa pertimbangan efisien penggunaan kertas, proses publikasi, waktu akses *nonstop*, dapat diakses oleh lebih dari satu orang dalam waktu yang bersamaan, tidak pernah kehabisan cetakan. Kelebihan yang lain dari jurnal elektronik antara lain: mutakhir, cepat diterima, menghemat tempat, lebih aman, mudah ditelusur, dan relatif lebih murah.<sup>51</sup>

Perkembangan koleksi jurnal dalam bentuk elektronik ini, semakin hari semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena kebutuhan pemustaka perpustakaan yang semakin meningkat dan bervariasi dari tahun-tahun sebelumnya. Kebutuhan akan informasi yang terbaru dan cepat, membuat tuntutan baru. Perpustakaan harus menyediakan informasi-informasi atau koleksi-koleksi yang terbaru sesuai dengan permintaan kebutuhan informasi saat ini. *E-journal* atau disebut dengan jurnal elektronik mampu menjawab permasalahan tersebut. Dengan jurnal elektronik, kini perpustakaan bisa menyediakan informasi-informasi *current* yang bisa diakses cepat oleh pemustakanya.

#### **2.3.2.2 E-Book**

---

<sup>51</sup> Pergola Irianti dan Titik Hermina, "Pengaruh Aksesibilitas dan Ketersediaan Jurnal Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan," *Visi Pustaka*, Vol.15, No.1 (April 2013), h.7.

Menurut Putu Laxman Pendit, bahwa *e-book* atau buku digital secara sederhana bisa dilihat dalam bentuk segala teks yang tersaji dalam bentuk dokumen yang dibuat dengan *wordprocessor*; HTML (*Hyper Text Markup Language*) atau XML. Sedangkan *e-book* secara lebih sempit adalah buku cetak yang diubah dalam bentuk elektronik untuk dibaca di layar monitor. Adapun manfaat dari koleksi buku digital meliputi: ukuran fisik kecil, mudah dibawa, tidak lapuk, mudah diproses, dapat dimanfaatkan oleh orang yang tidak dapat membaca, penggandaan (*duplikasi, copying*) dan mudah didistribusikan.<sup>52</sup>

Secara teknologi, *e-book* sebenarnya adalah sekumpulan teks digital. Michael Hart dan Proyek Gutenberg-nya adalah pionir yang mengupayakan penggunaan teknologi digital untuk bahan-bahan tekstual. Dia memulai proyeknya tahun 1971 dengan mendigitalkan *Declaration of Independence* (proklamasi kemerdekaan AS) memakai standar yang dikenal dengan nama *American Standard Code for Information Interchange (ASCII)*. Tujuannya sederhana yakni, menyediakan sebanyak mungkin teks digital kepada masyarakat umum. Buku yang dibuat menjadi digital

---

<sup>52</sup> Sukirno, "Evaluasi Pemanfaatan Koleksi Buku Digital oleh Mahasiswa Pendidikan Dokter di Unit Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada (FK UGM), *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. IX , No.2 (2013), h.9-10.

terbagi dalam tiga kategori: (a) buku sastra ringan seperti *Alice in Wonderland*, (b) buku sastra berat seperti karya-karya *Shakespeare*, dan (c) buku-buku rujukan seperti *almanac*, ensiklopedia, dan kamus. Setelah teknologi scanner berkembang, produsen mulai memanfaatkan teknologi temu kembali sehingga *e-book* memiliki kelebihan dari pada buku cetak dalam hal kemudahan mencari kata tertentu atau berpindah-pindah halaman. Ketika kecepatan transfer di internet meningkat, maka *e-book* pun disebarkan lewat jalur cepat ini. Ada dua macam yang tersedia. Yang pertama, *e-book* yang bersifat tertutup dan hanya dapat dibaca dengan alat dan program khusus. Kedua, *e-book* yang dapat dibaca oleh berbagai peralatan digital (tidak khusus). Untuk jenis pertama, setiap berkas hanya dapat dibaca dengan perangkat yang sudah disiapkan khusus, misalnya merek *Rocket* dan *Soft Book*. *E-book* jenis kedua yang tersedia di internet adalah yang untuk dibaca di berbagai alat digital, mulai dari PC desktop, laptop, sampai PDA (*Personal Digital Assistants*).<sup>53</sup>

Sama halnya seperti jurnal elektronik, *e-book* atau buku elektronik ini begitu berkembang karena menjadi cikal bakal munculnya perpustakaan digital. Penggunaanya yang mudah serta

---

<sup>53</sup> Putu Laxman Pendit dkk, *Perpustakaan Digital: perspektif perpustakaan perguruan tinggi Indonesia*, h.81-84.

tidak membutuhkan tempat yang luas untuk menyimpannya, sehingga banyak perpustakaan kini mengoleksi buku digital sebagai pelengkap koleksi dalam bentuk fisik. Populernya buku digital namun tidak mematikan kepopuleran buku konvensional atau buku dalam bentuk fisik, karena sebenarnya keduanya adalah pelengkap dan saling membutuhkan.

#### **2.4. Kualitas Layanan**

Layanan yang berkualitas tentunya selalu diinginkan bagi pengguna jasa pada sebuah layanan. Oleh karena itu, lembaga penyedia layanan seperti perpustakaan tentunya juga harus menyediakan sebuah layanan prima yang berkualitas sesuai dengan keinginan pemustaka. Menurut Zeithmal bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Lima dimensi kualitas layanan tersebut dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:<sup>54</sup>

1. Reliabilitas (*reliability*). Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebuah layanan perpustakaan harus memberikan keandalan layanan yang diberikannya dengan akurat dan terpercaya. Hal ini berupa ketepatan waktu pelayanan, tingkat kesalahan sangat minim sehingga pemustaka merasa percaya akan kehandalan sebuah pelayanan perpustakaan.

---

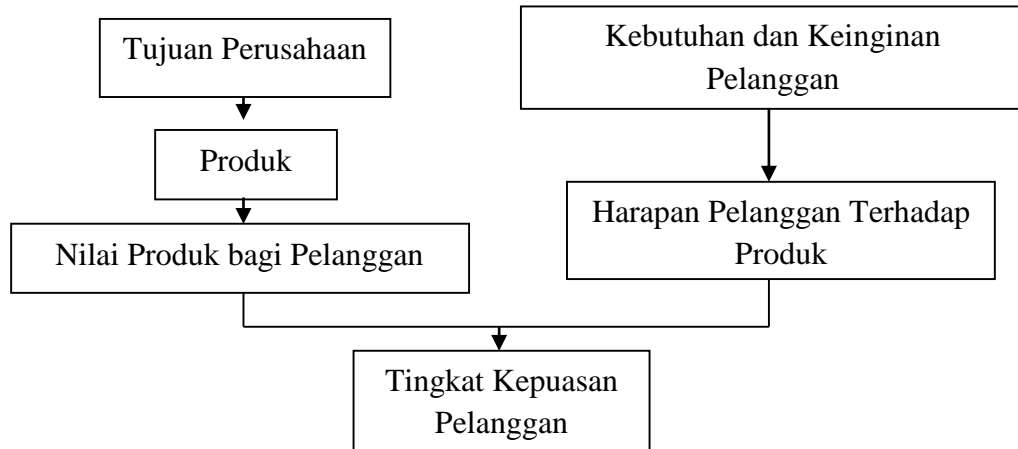
<sup>54</sup> Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: mewujudkan layanan prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008), h.95-96.

2. Daya tanggap (*responsiveness*). Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan atau pemustaka dan merespon setiap permintaan informasi pemustaka dengan segera cepat dan tepat.
3. Jaminan (*assurance*). Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pemustaka (*confidence*). Komponennya terdiri dari komunikasi antar pustakawan dan pemustaka, kredibilitas yang kuat, keamanan yang terjamin, serta kompetensi dan sopan santun yang diberikan pustakawan atau staf perpustakaan. Sehingga tingkat kepercayaan pemustaka akan tumbuh dan meminimalisir keraguan pemustaka akan layanan perpustakaan.
4. Empati (*empathy*). Berarti bahwa perpustakaan memahami masalah para pemustakanya dan bertindak demi kepentingan pemustaka, serta memberikan perhatian personal kepada para pemustaka sesuai dengan keinginan dan harapannya dan juga memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*). Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, koleksi, peralatan atau perlengkapan berupa sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan komunikasi pihak perpustakaan.

Kelima komponen ini harus ada pada setiap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Komponen-komponen tersebut harus diciptakan agar menciptakan suatu layanan prima dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan

pemustaka. Pada prinsipnya pemustaka akan merasa senang jika kebutuhan akan informasinya terpenuhi. Keinginan dan harapan pemustaka tersebut harus dipenuhi, guna mendapatkan kualitas layanan yang bisa memberikan kepuasan pemustaka, sehingga perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pemustakanya harus memiliki konsep layanan yang benar-benar matang.

Konsep kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono sebagai berikut:<sup>55</sup>



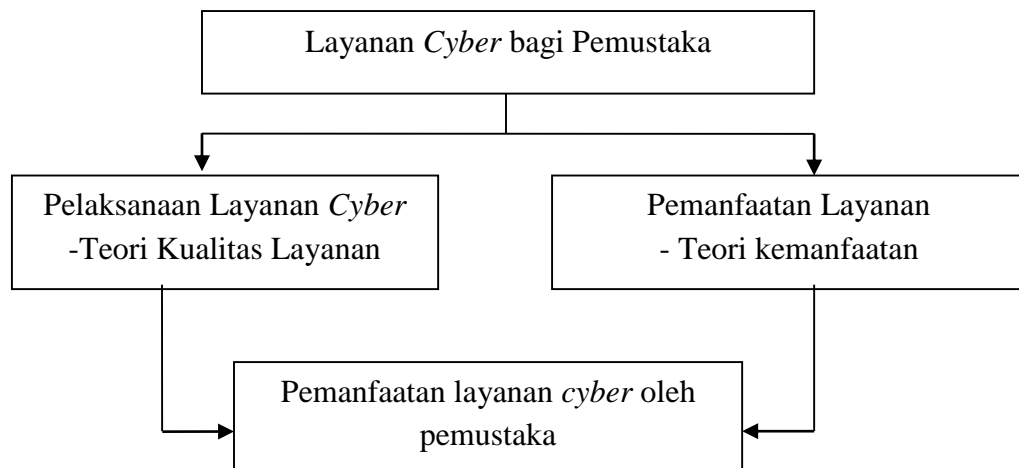
Dari konsep diatas dapat dipahami bahwa sebuah kepuasan pelanggan akan didapat dari proses pemenuhan kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan. Kebutuhan pemustaka yang merupakan mutlak harus dipenuhi sebagai pemustaka yakni dengan menyediakan kebutuhan informasinya. kemudian setelah mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan memenuhi keinginan pemustaka yakni informasi yang seperti apa yang diinginkan pemustaka. kemudian barula perpustakaan berusaha memenuhi

<sup>55</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, h.130.

harapan, yakni berupa pelayanan yang melebihi dari kebutuhan dan keinginan pemustaka. Sehingga beriring dengan itu perpustakaan dengan tujuan awal yang telah ditentukan, kemudian menentukan produk yang bernilai bagi pemustaka sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka, sehingga akan mendapatkan hasil akhir berupa kepuasan pemustaka.

#### 2.4 Kerangka Pemikiran

Agar penelitian lebih terarah dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan penyelesaian, maka dibuat kerangka pemikiran sebagai fokus kajian dalam penelitian. Adapaun kerangka pemikiran tersebut, digambarkan dalam alur skema berikut ini:



Dari kerangka pemikiran di atas, dapat dijelaskan bahwa *inputnya* adalah penyediaan layanan *cyber* bagi pemustaka. Kemudian akan diteliti dari dua aspek, yakni dari aspek pelaksanaan layanan *cyber* dan kemanfaatan layanan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.



Perpustakaan memberikan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan pemustaknya dengan perkembangan teknologi informasi yang sedang berkembang. Usaha pemenuhan kebutuhan tersebut yakni dengan melaksanakan layanan *cyber*, sehingga dengan layanan *cyber* yang telah diberikan oleh perpustakaan, seyogyanya pemustaka dapat memanfaatkannya secara maksimal layanan yang telah diberikan.

### **BAB III**

#### **PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS**

#### **SRIWIJAYA PALEMBANG**

##### **3.1 Sejarah Perpustakaan**

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang siap mengikuti perkembangan teknologi. Dari sistem layanan yang terotomasi sampai dengan penyediaan fasilitas layanan koleksi dalam bentuk *online*, semuanya berbasis teknologi. Kini Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menjadi lebih berkembang dari tahun ke tahun. Perpustakaan ini berdiri sejak mulai didirikannya Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya. Meskipun pada awalnya hanya berbentuk ruang baca dan dengan fasilitas yang sangat minim.

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya telah ada sejak mulai diadakanya Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya yaitu pada tahun 1994. Pada tahun 1995 Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya menerima

mahasiswa angkatan pertama dengan dua Program Studi yaitu Program Studi Ilmu Tanaman dan Agribisnis.<sup>56</sup>

Pada saat itu Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang masih dalam bentuk ruang baca dan dengan fasilitas yang sangat terbatas. Awalnya perpustakaan tidak dikatakan perpustakaan tetapi dikatakan ruang baca, yakni sebutan untuk ruangan yang berisi buku-buku untuk dibaca para mahasiswa. Ruang baca dahulunya berlokasi di sebuah ruangan kelas, kemudian saat ini ruangan tersebut menjadi ruangan seminar II. Perkembangan ruang baca semakin berkembang dengan penambahan jumlah koleksi dan anggota pengguna ruang baca. Dengan penambahan koleksi dan anggota pengguna, berdampak pada kebutuhan akan tempat yang lebih luas. Kemudian ruang baca ini dipindahkan ke bagian belakang yang berupa ruangan panjang yang sekarang digunakan sebagai ruangan kelas.<sup>57</sup>

Pada tahun 2003, Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya mendapat anggaran dari Pemerintah Propinsi Sumatera Selatan untuk pembangunan kampus dan pembangunan gedung dua lantai yang diperuntukkan untuk gedung perpustakaan, ruang *E-learning* dan Laboratorium Bahasa Inggris.<sup>58</sup> Kemudian sejak bulan Juli 2006, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya

---

<sup>56</sup> Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, *Buku Pedoman Tahun Akademik 2011/2012* (Palembang: Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, 2011), h. 2-3.

<sup>57</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang) Palembang, 6 Mei 2014.

<sup>58</sup> Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, *Buku Pedoman Tahun Akademik 2011/2012*, h.2.

Palembang telah menempati gedung sendiri yang cukup luas dengan fasilitas penunjang yang cukup handal sebagai sebuah perpustakaan perguruan tinggi modern.<sup>59</sup>

Adapun visi dan misi serta tujuan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

- a. Visi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah menjadi sebuah perpustakaan program pascasarjana yang maju dan terus berkembang selaras dengan perkembangan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi dan akses terhadap informasi global bagi semua anggota komunitas Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang khususnya dan semua anggota Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang umumnya.
- b. Misi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah membantu pencapaian misi Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dalam memajukan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan cara mengadakan, memproses, memelihara, dan menyebar-luaskan informasi dalam beragam format yang menjadi koleksi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya

---

<sup>59</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

<sup>60</sup> *Ibid.*,

Palembang dan menyediakan akses terhadap informasi global di luar Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang melalui ICT.

- c. Tujuan dari Perpustakaan dan ruang *cyber* Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang disediakan untuk menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sebagai unit penyedia, pengelola, penyimpan, dan penyebarluasan informasi dan ilmu pengetahuan yang tersimpan dalam berbagai format dan media penyimpan informasi. Selain media informasi dalam bentuk fisik, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga menyediakan fasilitas akses internet selama 24 jam sebagai sarana mengakses informasi global melalui jaringan internet. Dengan demikian, konsep perpustakaan tanpa dinding telah dijalankan secara nyata oleh para pengguna Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

## **3.2 Organisasi**

### **3.2.1 Sumber Daya Manusia**

Karyawan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya berjumlah delapan orang, terdiri dari kepala perpustakaan, staf layanan teknis, staf layanan sirkulasi dan staf layanan ruang *cyber*. Adapun latar belakang pendidikan karyawan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah sebagai berikut: <sup>61</sup>

**Tabel 1. latar belakang pendidikan staf perpustakaan PPs UNSRI**

---

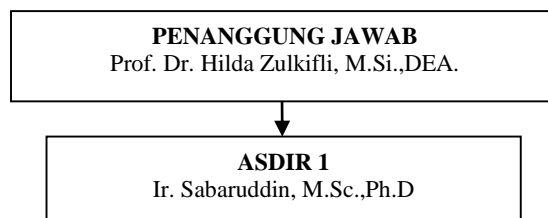
<sup>61</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

No	Pendidikan	Jumlah	Pendidikan Khusus	Jumlah	Keterangan
1	SD	-	-	-	
2	SLTP	-	-	-	
3	SLTA	-	-	-	
4	D1-D3	1 Orang	Diploma 1/ Diploma 3	-	
5	S1	6 Orang	Strata 1	-	
6	S2	1 Orang	Magister	-	
				8 Orang	

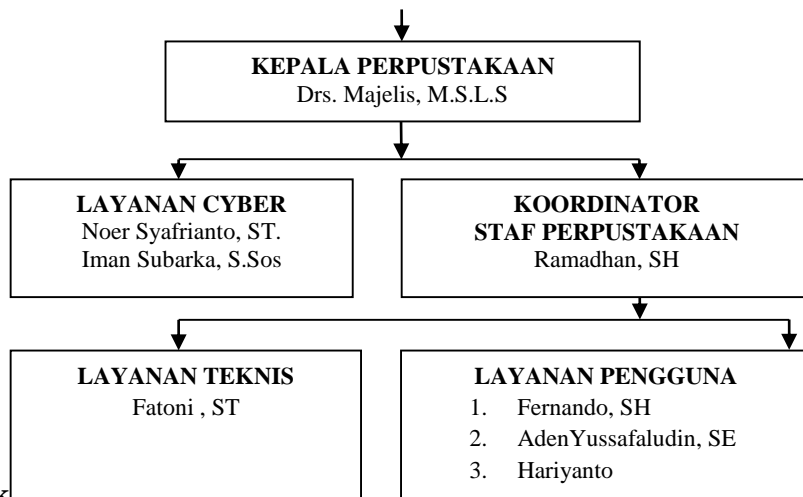
Pembagian tugas staf atau karyawan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dilakukan oleh kepala perpustakaan. Kedelapan staf perpustakaan hanya kepala perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, sedangkan yang lainnya bukan berasal dari *background* pendidikan jurusan ilmu perpustakaan. Meskipun demikian, Pembagian kerja atau ruang lingkup kerja karyawan perpustakaan disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing staf, sehingga diharapkan pekerjaan bisa berjalan dan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

### 3.2.2 Struktur Organisasi

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan di bawah tanggung jawab langsung dari Asisten Direktur I Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Adapun struktur organisasinya adalah sebagai berikut:<sup>62</sup>



<sup>62</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang) Palembang 8 Mei 2014.



### 3.3 Koleksi Perpustakaan

Saat ini Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki sekitar 6.699 judul koleksi dan 8.434 eksemplar koleksi. Koleksi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang terdiri dari koleksi yang berbahasa Indonesia dan koleksi yang berbahasa asing, untuk koleksi yang berbahasa Indonesia terdiri dari 4.038 judul dan 5.107 eksemplar sedangkan yang berbahasa asing terdiri dari 2.661 judul dan 6.699 eksemplar yang disesuaikan dengan berbagai disiplin ilmu sesuai dengan program studi yang ditawarkan. Rekapitulasi koleksi berdasarkan klasifikasi sampai tanggal 6 Mei 2014 adalah sebagai berikut:<sup>63</sup>

**Tabel 2. Jumlah koleksi PPS UNSRI sampai tanggal 6 Mei 2014**

Klasifikasi	Bahasa Indonesia		Bahasa Asing		Jumlah	
	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar
000	238	307	31	37	269	334
100	87	108	24	33	111	141
200	164	174	6	9	170	183
300	1.741	2.317	1.038	1.331	2.779	3.648

<sup>63</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

400	210	239	412	495	622	734
500	310	406	282	364	592	770
600	899	1.083	605	765	1.504	1.848
700	20	30	5	6	25	36
800	145	179	106	128	251	307
900	49	83	28	30	77	113
Referensi	175	181	124	129	299	310
<b>Jumlah</b>	<b>4.038</b>	<b>5.107</b>	<b>2.661</b>	<b>3.327</b>	<b>6.699</b>	<b>8.434</b>

Tabel di atas juga menjelaskan bahwa Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki koleksi referensi berjumlah 310 eksemplar dengan rincian 181 eksemplar koleksi referensi berbahasa Indonesia dan 299 eksemplar koleksi referensi berbahasa asing. Koleksi referensinya antara lain: majalah dan jurnal-jurnal penelitian.

Selain itu Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga memiliki koleksi tesis dan disertasi. Koleksi tesis dan disertasi yang dimiliki berjumlah 2.966 koleksi tesis dan 152 koleksi disertasi, yakni sesuai tabel koleksi tesis dan disertasi sampai tanggal 6 Mei 2014 sebagai berikut:<sup>64</sup>

**Tabel 3. Jumlah Tesis Perpustakaan PPs Unsri**

No	Fakultas / Jurusan	Jumlah Tesis
1.	Biomedis	129
2.	Teknik Kimia	199
3.	Ilmu Tanaman	139
4.	Teknis Sipil	127
5.	Pengelolaan Lingkungan	191
6.	MAP	366
7.	Agribisnis	198
8.	Ilmu Ekonomi	507
9.	Teknologi Pendidikan	226

<sup>64</sup> *Ibid.*,

10.	Ilmu Hukum	408
11.	Pendidikan Bahasa	291
12.	Pendidikan Matematika	185
<b>Jumlah</b>		<b>2.966</b>

**Tabel 4. Jumlah Disertasi Perpustakaan PPs Unsri**

No	Fakultas / Jurusan	Jumlah Disertasi
1.	Ilmu Lingkungan	146
2.	Kependudukan	6
<b>Jumlah</b>		<b>152</b>

Keterbatasan koleksi buku teks dalam bentuk konvensional (tercetak) tertutupi dengan dilanggannya database *e-book* dari *ebrary* dalam berbagai bidang ilmu dan terus bertambah setiap waktu. Pemanfaatan *e-book* dari *ebrary* cukup tinggi khususnya di kalangan pengguna yang menguasai bahasa Inggris. Data base yang telah dilanggan adalah *American Research Library* yakni jurnal elektronik dari *ProQuest*.<sup>65</sup> Database ini menawarkan ribuan judul jurnal dan majalah internasional dalam berbagai disiplin ilmu yang dapat diakses melalui jaringan internet, sehingga kebutuhan koleksi pemustaka bisa terpenuhi dengan adanya koleksi-koleksi elektronik tersebut.

### **3.4 Keanggotaan, Peraturan dan Tata Tertib**

#### **3.4.1 Keanggotaan**

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang mengutamakan keanggotaan dari lingkungan Program

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (kepala Perpustakaan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang, 8 Mei 2014.



Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, yaitu para mahasiswa, dosen, dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Mereka adalah klien utama Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Namun demikian Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga membuka diri bagi keanggotaan luar biasa dari komunitas Universitas Sriwijaya Palembang Non-pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan komunitas masyarakat umum dengan syarat-syarat keanggotaan yang telah ditetapkan.<sup>66</sup>

Masyarakat yang membutuhkan keanggotaan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang harus memenuhi syarat-syarat berikut:<sup>67</sup>

1. Mengisi Formulir Pendaftaran
2. Menyerahkan fotokopi identitas diri: KTM/KTP/SIM/Kartu Pegawai
3. Menyerahkan pasfoto warna (3x4 cm) 2 lembar
4. Membayar biaya keanggotaan bagi komunitas luar Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Biaya Keanggotaan dan Tempat Pendaftaran: <sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

<sup>67</sup> *Ibid.*,

<sup>68</sup> *Ibid.*,

1. Untuk Komunitas Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang : G  
R A T I S.
2. Untuk Komunitas Universitas Sriwijaya Palembang Non-Program  
Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang : Rp 200.000,-/6 bulan.
3. Untuk Masyarakat Umum: Rp 300.000.-/6 bulan.

Tempat Pendaftaran : Pendaftaran keanggotaan dapat dilakukan di Bagian Sirkulasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang setiap hari kerja maupun akhir pekan sepanjang Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang beroperasi. Adapun fasilitas yang didapatkan oleh anggota Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah: <sup>69</sup>

1. Semua anggota akan mendapatkan Kartu Tanda Anggota (KTA) Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dengan ciri berikut:
  - a. Warna Hijau untuk anggota dari Komunitas Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
  - b. Warna Kuning untuk anggota dari Komunitas Universitas Sriwijaya Palembang Non-Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

---

<sup>69</sup> *Ibid.*,

- c. Warna Merah untuk anggota dari Masyarakat Umum luar Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Meminjam buku yang boleh dipinjam untuk dibawa pulang maksimal 3 buah buku selama 1 minggu dan dapat diperpanjang sebanyak 2 kali masa peminjaman (Hak pinjam hanya berlaku bagi anggota dari Komunitas Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang).
3. Membaca semua koleksi literatur Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
4. Menggunakan komputer untuk akses OPAC (*Online Public Access Catalog*) koleksi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan akses internet untuk tujuan penelusuran literatur.
5. Mereproduksi (memfotokopi, men-scan, dan menyalin) sebagian dari atau seluruh bahan literatur dengan mengikuti aturan *Copyright Law* dan aturan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dengan tarif lebih murah daripada yang berlaku untuk yang bukan anggota.
6. Mendapatkan akses internet gratis selama: Keanggotaannya masih berlaku bagi Komunitas Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. 20 jam bagi anggota dari Komunitas Non-Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
7. Dapat memperpanjang keanggotaannya bilamana diperlukan.

### 3.4.2 Peraturan dan Tata Tertib

Pengunjung Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang meliputi pengunjung umum dan pengunjung khusus. Adapun tata tertib yang harus dipenuhi oleh pengunjung umum adalah seluruh pengunjung wajib:<sup>70</sup>

- a. Mengisi daftar kunjungan yang berlaku saat kunjungan (manual atau komputerisasi) dengan cara yang telah ditentukan.
- b. Menitipkan tas/jaket/topinya di tempat penitipan tas sebelum memasuki ruangan perpustakaan dan ruang *cyber*.
- c. Membawa KTA nya untuk dapat menggunakan fasilitas perpustakaan dan ruang *cyber*.
- d. Memelihara ketertiban, keamanan, dan kenyamanan ruang perpustakaan dan ruang *cyber* dengan mentaati aturan dan tata tertib pemanfaatan fasilitas perpustakaan dan ruang *cyber* dan tidak menyalah-gunakan keanggotaannya dengan cara apapun termasuk meminjamkan haknya sebagai anggota kepada keluarga dan temannya yang bukan anggota Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
- e. Khusus pengunjung non-anggota Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, sebelum memasuki ruang

---

<sup>70</sup> *Ibid.*,

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dimohon untuk meninggalkan kartu identitas diri (KTP/KTM/Kartu Pegawai) yang masih berlaku di bagian sirkulasi.

- f. Khusus anggota dengan KTA Hijau dapat meminjam buku yang boleh dipinjamkan maksimal 3 judul selama 1 minggu (untuk mahasiswa) dan 1 bulan (untuk dosen) dan dapat memperpanjang masa peminjaman sebanyak 2 kali jika buku-buku tersebut tidak sedang dipesan untuk dipinjam anggota lainnya.

Pelanggaran terhadap aturan yang telah ditetapkan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya dalam penggunaan fasilitas Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang akan dikenakan sanksi sebagai berikut:<sup>71</sup>

1. Keterlambatan pengembalian pinjaman buku dikenakan denda sebesar Rp. 500, per buku per harinya.
2. Menghilangkan kunci loker dikenakan sebesar Rp. 25.000,-.
3. Perobekan dan perusakan koleksi dengan sengaja dikenakan denda sebesar 3 kali harga koleksi dan biaya prosesing.
4. Pencurian koleksi atau melakukan pencurian atas harta apapun dikenakan larangan memasuki Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang selama-lamanya.

---

<sup>71</sup> Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya nomor 079/UN9.2/PT/2013, (Palembang: PPs Unsri, 2013).

### 3.5 Sarana dan Prasarana

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya menempati gedung sendiri yang berada di lingkungan kampus Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya di Jalan Padang Selasa Nomor 524 Bukit Besar, Kode Pos 30139 Palembang dengan luas  $20 \text{ m} \times 30 \text{ m} = 600 \text{ m}^2$  serta memiliki dua lantai.<sup>72</sup> Lokasi yang terletak tidak jauh dari fakultas-fakultas sehingga mudah diakses oleh mahasiswa dan dosen dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Gedung ini terdiri dari beberapa ruangan yang difungsikan sebagai:<sup>73</sup>

1. Ruang penitipan barang
2. Ruang sirkulasi
3. Ruang *cyber*
4. Ruang kepala perpustakaan
5. Ruang koleksi umum sekaligus ruang baca
6. Ruang koleksi tesis dan disertasi
7. Ruang referensi di lantai 2
8. Ruang pengklasifikasian
9. Toilet
10. Gudang

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Pak A. Ramadhan (koordinator staf layanan pengguna), Palembang, 6 Mei 2014.

<sup>73</sup> Hasil observasi pada tanggal 6 Mei 2014.

Bagian layanan pengguna berada di depan, ruangan ini juga sekaligus digunakan sebagai ruang layanan teknis dan administrasi perpustakaan. Berhadapan dengan layanan sirkulasi terdapat ruang *cyber* yang menempati yang dibatasi dengan dinding kaca putih sehingga pemustaka lain bisa melihat ke dalam ruangan *cyber*. Ruang koleksi dan ruang baca berada dalam satu ruangan akan tetapi letak antara koleksi umum, tesis, tesis dan majalah dibedakan sesuai dengan jenis koleksi. Tesis, disertasi dan majalah diletakkan di layanan referensi, sedangkan koleksi umum bergabung di layanan sirkulasi. Ruangan kepala perpustakaan berada di samping ruang sirkulasi dibatasi dengan kaca bening tembus pandang, sehingga kepala perpustakaan bisa mengontrol kinerja pegawainya dan memantau kondisi perpustakaan. Di lantai atas digunakan sebagai ruang referensi yang dilengkapi dengan meja baca, rak koleksi dan komputer OPAC.<sup>74</sup>

Adapun fasilitas yang berupa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah sebagai berikut:<sup>75</sup>

**Tabel 5. Fasilitas sarana dan prasarana PPs UNSRI.**

No	Nama Barang	Jumlah
1	Loker penitipan barang	80 buah
2	Rak buku	36 buah
3	Rak tesis	15 buah
4	Rak Majalah	12 buah
5	Rak/ gantungan surat kabar	1 buah
6	Meja baca	32 buah
7	Kursi baca	41 buah

<sup>74</sup> *Ibid.*,

<sup>75</sup> *Ibid.*,

8	Meja opac	3 buah
9	Meja di ruang <i>cyber</i>	40 buah
10	Kursi di ruang <i>cyber</i>	39 buah
11	Meja kerja	18 buah
12	Kursi kerja	26 buah
13	Komputer	57 buah
14	<i>Air conditioner</i>	10 buah
15	<i>Security System</i>	1 perangkat/ 1 set
16	Lukisan	3 buah
17	Papan <i>white board</i>	1 buah
18	Jam dinding	3 buah
19	Telepon	2 buah
20	Kotak APAR	1 buah
21	Dispenser	1 buah
22	Pengharum ruangan	1 buah
23	Printer	5 buah
24	Alat pemotong kertas	1 buah
25	Alat vinil	1 buah
26	Alat pemotong kartu	1 buah
27	Alat cetak kartu	1 buah
28	Alat scan	1 buah

Semua fasilitas tersebut masih terawat dan digunakan sebagaimana mestinya. Sarana dan prasarana ini disediakan guna membantu kegiatan baik untuk pelayanan teknis maupun untuk pelayanan pengguna, sehingga perpustakaan dapat menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan.

### 3.6 Layanan Perpustakaan

#### 3.6.1 Operasional Layanan

Di luar hari libur resmi Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang beroperasi selama 7 hari dalam seminggu dengan jam layanan sebagai berikut: <sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.



Senin sampai Jum'at : 08:00 WIB s/d 19:00 WIB

Sabtu : 08:00 WIB s/d 17:00 WIB

Minggu : *By Request* (dengan permohonan kelompok)

### **3.6.2 Sistem Layanan**

Sejak delapan tahun terakhir ini Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang telah mengotomasi sistem pelayanannya. Pelayanan terotomasi telah berjalan secara penuh sejak Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menempati gedung baru (Juli 2006). Semua pelayanan berikut telah menggunakan sistem komputerisasi: monitoring pengunjung, pencatatan peminjaman dan pengembalian buku, penelusuran literatur, monitoring buku yang dibaca, pencetakan katalog, pencetakan Kartu Tanda Anggota, dan penghitungan uang denda. Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menggunakan sistem layanan terbuka. Artinya para pengunjung dapat secara langsung meng-akses koleksi buku teks, majalah, dan jurnal di raknya masing-masing. Hanya koleksi tesis dan disertasi yang diletakkan di lemari terkunci dan perlu bantuan petugas untuk mengaksesnya.<sup>77</sup>

Meskipun layanan menggunakan sistem terbuka, pengguna diharapkan mampu menelusuri buku yang dibutuhkannya melalui katalog

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak A. Ramadhan (Koordinator staf layanan pengguna), Palembang, 6 Mei 2014.

*online* atau *OPAC (Online Public Access Catalog)* terlebih dahulu sebelum menuju rak buku. Dari sisi pengguna, penelusuran melalui katalog akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pencarian literatur dan dari sisi perpustakaan akan membantu memelihara kerapian susunan buku.

Susunan buku di rak-rak buku Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang disusun dengan sangat teratur sesuai nomor kelas buku yang bersangkutan, sehingga pengguna yang menelusuri data buku melalui *OPAC (Online Public Acces Catalog)* Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dengan sangat mudah akan menemukan buku yang dicarinya di rak sesuai dengan susunan numerikal kelas buku menurut *DDC (Dewey Decimal Classification)*.

### **3.6.3 Jenis-jenis Layanan**

#### **3.6.3.1 Layanan Teknis**

Kegiatan dari layanan teknis berupa: <sup>78</sup>

##### 1) Pengadaan Bahan Pustaka

Pengadaan yaitu semua kegiatan yang berkaitan dengan pengadaan bahan pustaka yang dilakukan baik melalui pembelian, pertukaran, maupun berupa hadiah, termasuk di dalamnya kegiatan pengecekan bibliografi yang dilakukan sebelum pemesanan dan penerimaan bahan pustaka, pemrosesan dan

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Fatoni ( staf layanan teknis), Palembang 7 Mei 2014.

pemeliharaan arsip yang berhubungan dengan pengadaan.<sup>79</sup> Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk menambah koleksinya, antara lain:<sup>80</sup>

a) Pembelian. Adapun koleksi yang didapat melalui pembelian adalah buku-buku berbahasa asing.

b) Sumbangan bebas pustaka.

## 2) Pengolahan Bahan Pustaka.

Kegiatan pengolahan bahan pustaka setelah mereka terima baik dari pengadaan dan sumbangan wajib di mulai dari:<sup>81</sup>

a. Klasifikasi. Klasifikasi yang dilakukan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang menggunakan DDC 23. Untuk pemakaian klasifikasi islam tidak digunakan lagi walaupun sebelumnya masih digunakan.

b. Menyampul buku dengan plastik. Setelah nomor klasifikasi selesai, buku terlebih dahulu di sampul dengan plastik biar tidak mudah rusak dan tahan lama.

---

<sup>79</sup> Herlina, *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, h.50-51

<sup>80</sup> Wawancara dengan Bapak Fatoni ( staf layanan teknis), Palembang 7 Mei 2014.

<sup>81</sup> *Ibid.*,

- c. Memasukkan data ke komputer. Selanjutnya setelah sampai ke bagian pengolahan bahan pustaka, pegawai layanan teknis melakukan *input* data bibliografi koleksi.
- d. Peneraan dan pemasangan pita elektronik. Setiap koleksi yang ada dipergustakaan harus memiliki tanda pengenal maka harus diberi stempel perpustakaan yang bersangkutan. Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki 3 jenis stempel yaitu stempel yang bertulisan Universitas Sriwijaya merupakan tanda kalau koleksi tersebut sudah dipasangkan pita elektronik. Stempel yang berisi tulisan perpustakaan program pascasarjana dan PPs *online* merupakan tanda kepemilikan koleksi dan siap untuk disebarluaskan informasinya.
- e. Pencetakan dan pemasangan *label* dan *barcode*. Setelah memasukkan data ke komputer, tugas selanjutnya mencetak *label* dan *barcode*. *Label* dan *barcode* sudah ada dengan otomatis ketika kita ingin mencetak *barcode* dan *label* sudah ada.
- f. Label tanggal dan kantong buku. Perpustakaan Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki 2 label tanggal, yaitu label tanggal kembali yang ditempel dibelakang buku dan label tanggal kembali yang dilengkapi dengan nama anggota /

nomor anggota perpustakaan serta tanda tangan. Untuk label kembali yang dilengkapi nama dan nomor anggota (kartu kuning) dilengkapi juga dengan *call number*, judul buku nomor inventaris dan nama pengarang buku. Untuk kantong buku ditulis kembali yang ada di label kembali (kartu kuning).

g. *Shelving* atau penataan buku dirak. Setelah semua diolah, buku siap untuk di tata di rak, buku disusun berdasarkan nomor klasifikasi, sehingga memudahkan pemustaka dalam penelusuran atau temu kembali suatu koleksi.

### **3.6.3.2 Layanan Pengguna**

Seperti halnya perpustakaan perguruan tinggi lainnya, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memberikan pelayanan pengguna sebagai berikut :<sup>82</sup>

a. Layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi yang diberikan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sama dengan pelayanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi lainnya, yaitu meliputi: peminjaman buku, pengembalian dan perpanjangan buku.

---

<sup>82</sup> Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya nomor 079/UN9.2/PT/2013, (Palembang: PPs Unsri, 2013).

- b. Layanan Referensi. Di layanan referensi terdapat berbagai macam koleksi yang tersedia, diantara jurnal, majalah, surat kabar, tesis dan disertasi. Pemustaka tidak diizinkan untuk meminjam koleksi tersebut tetapi hanya boleh untuk membaca di tempat.
- c. Penerbitan Keterangan Bebas Pustaka. Pengguna layanan ini adalah untuk mahasiswa yang akan mengikuti yudisium atau wisuda. Syarat untuk layanan ini adalah mahasiswa yang bersangkutan telah bebas dari semua kewajiban terhadap Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang ia pinjam.
- d. Penggandaan Halaman Tesis atau Disertasi. Pengguna layanan ini adalah mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan umum. Penggandaan halaman tesis dan disertasi dilaksanakan oleh petugas yang berwenang di perpustakaan. Jumlah halaman yang digandakan tidak lebih dari 20 halaman dan dikenakan biaya sebesar Rp.600.-/halaman.
- e. Penyewaan Loker. Pengguna dan syarat layanan ini adalah Dilarang menyimpan benda yang membahayakan. Biaya penyewaan sebesar :
  - a) Rp. 40.000,-/ 1 bulan.
  - b) Rp. 60. 000,-/ 2 bulan.
  - c) Rp. 80.000,-/ 3 bulan.

- d) Rp. 100.000,-/ 4 bulan.
  
- f. Scaning dan Pencetakan Dokumen. Untuk layanan scanning dikenakan biaya sebesar Rp.2.500 per lembar dan pencetakan dokumen dikenakan biaya sebesar Rp.500 per lembar untuk hitam putih dan Rp.1.000 per lembar untuk warna.
  
- g. Layanan Laminasi Dokumentasi  
Pengguna layanan ini adalah semua anggota perpustakaan dan masyarakat umum. Adapun biaya laminasi adalah Rp 2.500,- /lembar, tetapi tarif tersebut dapat berubah sesuai dengan harga laminating.
  
- h. Layanan CD *Burning*. Mahasiswa dan pengguna umum bisa menikmati layanan ini. Biaya yang dikenakan dalam layanan ini Rp. 5.000,-/CD.
  
- i. Layanan Penitipan Buku Baru. Layanan ini digunakan membantu penerbit untuk mempromosikan buku-buku baru di perpustakaan dan layanan ini hanya bisa digunakan oleh penerbit dan pengarang. Tarif layanan ini adalah sesuai dengan persetujuan.

### **3.6.3.3 Layanan Kerjasama**

Pemenuhan kebutuhan informasi dan literatur para sivitas akademika Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang kadang kala membutuhkan layanan dari penyedia informasi dari luar

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Untuk itu, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang telah membina kerjasama dengan beberapa lembaga penyedia informasi seperti PDII-LIPI dan berbagai perpustakaan perguruan tinggi lain. Prosedur pemanfaatan jasa layanan kerjasama ini dapat ditanyakan langsung kepada petugas sirkulasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.<sup>83</sup>

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga dapat memenuhi pesanan pembelian buku terbitan dalam dan luar negeri melalui kerjasama dengan beberapa penerbit, agen, dan toko buku. Peminat dapat melihat buku yang diperlukan pada lemari pajang yang ada di samping ruang layanan sirkulasi atau memesan melalui katalog penerbit.<sup>84</sup>

#### **3.6.3.4 Layanan Cyber**

Perpustakaan dan ruang *cyber* Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang disediakan untuk menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sebagai unit

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Bapak Majelis (Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang) 7 Mei 2014.

<sup>84</sup> *Ibid.*,



penyedia, pengelola, penyimpan, dan penyebar-luasan informasi dan ilmu pengetahuan yang tersimpan dalam berbagai format dan media penyimpanan informasi. Selain media informasi dalam bentuk fisik, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang juga menyediakan fasilitas akses internet selama 24 jam sebagai sarana mengakses informasi global melalui jaringan internet.<sup>85</sup>

Selain itu layanan *cyber* juga dimanfaatkan untuk mengakses koleksi-koleksi *online*. Salah satunya adalah *ProQuest* yang memiliki 7 database yaitu: *ABI/INFORM Complete* (1971 - saat ini); *ABI/INFORM Research* (1971 - saat ini); *ProQuest Agriculture Journals* (1998 - saat ini); *ProQuest Biology Journals* (1998 - saat ini); ProQuest Dissertations & Theses Full Text; *ProQuest Science Journals*; *ProQuest Sociology* (1985 - saat ini). Saat ini jumlah koleksi *ProQuest* sekitar 779.129 judul dengan berbagai ilmu pengetahuan.<sup>86</sup>

Konsep perpustakaan tanpa dinding telah dijalankan secara nyata oleh para pengguna perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sejak disediakan layanan *cyber*. Keleluasaan penelusuran yang lebih tinggi daripada era sebelumnya,

---

<sup>85</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

<sup>86</sup> *Ibid.*,

karena telah tersedianya ruang *cyber* dengan fasilitas komputer yang lebih banyak dan akses internet dengan *bandwidth* yang lebih besar. Dengan layanan ini diharapkan mampu memenuhi keragaman kebutuhan para pemustaka.

## **BAB IV**

### **PEMANFAATAN LAYANAN *CYBER* BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG.**

Untuk mengetahui pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, telah didapatkan data dari Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dengan cara menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam (*indept interview*) dengan para pemustaka layanan *cyber*, kepala perpustakaan dan petugas layanan *cyber* sebagai informannya.

#### **4.1 Pelaksanaan Layanan *Cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.**

Layanan *cyber* merupakan salah satu layanan pengguna di sebuah perpustakaan yang telah mengaplikasikan teknologi informasi. Dengan layanan ini, ruangan dan informasi khusus berbasis teknologi disediakan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi.

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah perpustakaan perguruan tinggi yang telah menyediakan layanan *cyber* sebagai salah satu layanan pengguna. Layanan *cyber* ini mulai ada sejak perpustakaan mendiami gedung baru, gedung yang saat ini menjadi gedung perpustakaan sejak tahun 2006. Layanan *cyber* ini dipelopori oleh Pak Majelis sebagai kepala perpustakaan hingga saat ini. Ketika pindah dari perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya tahun 2005, sudah dirancang automasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan terutama di layanan *cyber*, sehingga ketika pindah di Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, automasi perpustakaan sudah dimulai dan layanan *cyber* bisa disediakan hingga saat ini.<sup>87</sup> Tentunya juga terdapat unsur-unsur penting yang terlibat di dalam penyelenggaraan layanan *cyber* ini.

Safriyanto mengatakan: Yang terlibat dalam ruang ini, adalah sistemnyo. Ini kan otomatis, dengan misalnya kalo ado operator tinggal operator dengan kerjasama Telkom dan pihak Unsri. Karena sekarang yang beli *bandwidth* kan dari Unsri. Yang diperluke adalah komputer dan peralatanyo samo OHP untuk martikulasi kan kalo make *slaid*, biasanya untuk ujian teknik kimia.<sup>88</sup>

Dari pernyataan tersebut, bahwa sangat jelas unsur yang ada dalam pelaksanaan layanan *cyber* adalah sistem, sarana dan prasarana berupa komputer, Pihak Telkom sebagai instansi telekomunikasi dan juga tentunya pihak Unsri

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang, 10 Juni 2014.

<sup>88</sup>Wawancara dengan Noer Syafriyanto (Staf Layanan *Cyber* ITC dan Komputer Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Sabtu 14 Juni 2014.

sebagai penyelenggara layanan tersebut. Layanan *cyber* merupakan layanan pengguna yang diperuntukkan untuk anggota di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, yaitu berupa mahasiswa, dosen dan staf. Sehingga anggota yang dilayani tersebut secara otomatis bisa memanfaatkan perpustakaan beserta semua akses layanannya termasuk secara gratis dapat memanfaatkan layanan *cyber* tersebut. Namun untuk dapat mengakses layanan *cyber* harus mempunyai *password*, yaitu cukup dengan menjadi anggota perpustakaan.

#### **4.1.1 Pelaksanaan Teknis Ruang Cyber.**

Untuk bisa memanfaatkan layanan *cyber*, mahasiswa baru bisa mendaftar menjadi anggota perpustakaan di bagian sirkulasi dengan mengisi blangko data anggota, kemudian di layanan sirkulasi dibuatkan kartu anggota. Setelah mereka mendapatkan kartu anggota maka data blangko tersebut akan sampai ke bagian *cyber* agar mendapatkan *password wifi* dan *lab*. Sehingga setelah mendapat *password* tersebut pemustaka bisa langsung mengakses internet sekaligus untuk *login* di komputer ruang *cyber*.

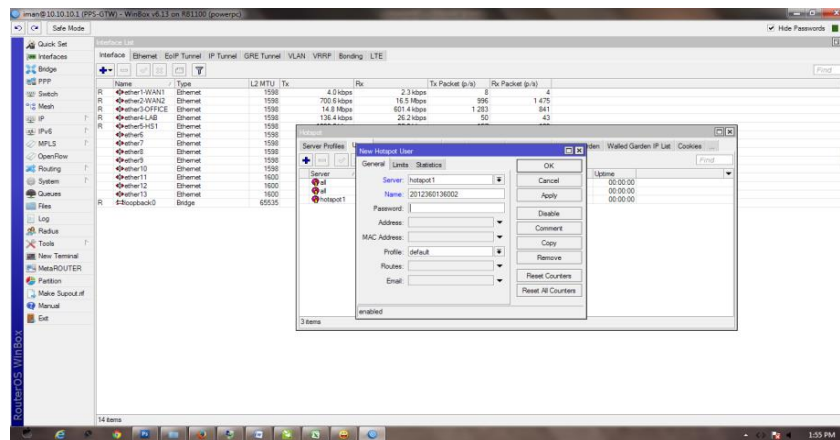
Prosedur layanan *cyber* ini memang tidak ada prosedur khusus secara tertulis sebagai panduan untuk petugas dalam melaksanakan tugasnya. Namun tahapan kegiatan layanan *cyber* tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup> Wawancara dengan Iman Subarka (Staf Layanan *Cyber* ITC dan Komputer Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Sabtu 7 Juni 2014.

1. Pemustaka menyerahkan fotokopi KTM atau fotokopi kartu perpustakaan kepada staf layanan *cyber*.
2. Kemudian petugas layanan *cyber* melakukan *input* data *user hotspot* di *winbox*.

**Gambar.1**  
***Input data user di winbox***



3. Setelah data di *input* selesai, maka segera di-klik tombol OK, dan mahasiswa sudah bisa mengakses akses internet gratis termasuk akses penggunaan di layanan *cyber* dengan *login* menggunakan *password* NIM mahasiswa.

Cara pemakaian *hotspot* PPs Unsri.<sup>90</sup>

1. Daftarkan notebook atau laptop di *cyber* PPs Unsri
2. Setting *hotspot* di komputer atau laptop;

<sup>90</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

- 1) Pastikan *password* komputer atau laptop telah siap digunakan.
- 2) Klik *Start-Control Panel- Network Connection*, klik kanan pada *Wireless Connection* pilih *View Available Wireless Network* atau tergantung *setting* laptop.
- 3) Pilih salah satu jaringan *hotspot* yang akan digunakan. Lokasi titik *hotspot* yang PPs Unsri:<sup>91</sup>
  - *Hotspot* Perpustakaan
  - *Hotspot* Resepsionis
  - *Hotspot* KPS
  - *Hotspot* Gazebo (kantin)
  - *Hotspot* s3 Pertanian
  - *Hotspot* Mess Melati
  - *Hotspot* Mess Dahlia
  - *Hotspot* Bengkel Kimia
  - *Hotspt* Wisma Sriwijaya
- 4) Klik *Connect* pada tombol di bawahnya dan *Hotspot* bisa digunakan.

Dari hasil observasi, terdapat 39 komputer dan 7 komputer sedang rusak sehingga komputer yang bisa beroperasi berjumlah 32 komputer.<sup>92</sup> Sebenarnya penggunaan layanan *cyber* ini adalah bebas, yakni mahasiswa dari luar lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

---

<sup>91</sup> *Ibid.*,

<sup>92</sup> Hasil Observasi pada 6 Mei 2014.

bisa menggunakan layanan *cyber*. Mereka dikategorikan sebagai tamu yang juga bisa mengakses ruang *cyber*. Tiga puluh dua komputer yang tersedia di ruang *cyber* terdiri dari 22 komputer yang bisa diakses dengan menggunakan *password* atau NIM yang sudah didaftarkan di bagaian layanan *cyber*. Sedangkan 10 komputer bisa digunakan tanpa menggunakan *password*. 10 komputer ini sebenarnya diperuntukkan untuk tamu, yakni pemustaka yang bukan berasal dari lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang seperti tamu dari luar dan juga mahasiswa dari perguruan tinggi lain.<sup>93</sup>

Prosedur penggunaan *password* di layanan *cyber* bertujuan untuk pembagian *bandwidth* dan pengawasan *log* aktivitas dari masing-masing pemustaka, sehingga penggunaan layanan internet ini bisa diawasi penggunaannya karena akan tampil di monitor operator jenis-jenis alamat situs yang dikunjungi oleh mahasiswa, sehingga dengan adanya pengawasan ini diharapkan bisa meminimalisir penyalahgunaan akses internet oleh mahasiswa. Terdapat beberapa kategori *user* di sistem layanan internet. yaitu:<sup>94</sup>

1. Kategori pimpinan yakni meliputi seluruh pimpinan dari Universitas Sriwijaya di Indralaya dan seluruh pimpinan di Program Pascasarjana

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan Iman Subarka (Staf Layanan *Cyber* ITC dan Komputer Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Sabtu 7 Juni 2014.

<sup>94</sup> *Ibid.*,

Universitas Sriwijaya Palembang. Kategori pimpinan ini mendapat jatah pembagian kuota *bandwidth* sebesar 1 *Mega*.

2. Kategori dosen.
3. Kategori mahasiswa.
4. Kategori *guest*, yakni tamu khusus atau kegiatan khusus di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Pembagian kategori *user* ini bertujuan agar penggunaan akses internet bisa diatur sesuai dengan tingkat kebutuhan akses internet setiap kategori *user*. Sehingga ketika ada kategori *user* yang akan menggunakan akses internet lumayan tinggi, maka kuota akses internet akan dialihkan sesuai dengan ketersediaan kuota *bandwidth* internet pada saat itu.

Selain prosedur yang mudah, pelayanan perpustakaan harus memberikan *empathy* kepada masing-masing pemustakanya, selain itu juga bisa berupa jam operasional yang nyaman.<sup>95</sup> Tetapi Jam operasional Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang kini justru dipotong menjadi lebih pendek waktunya dari jam operasional sebelumnya. Hal ini disampaikan oleh Pak Majelis selaku kepala perpustakaan.

Pak Majelis mengatakan “Sebenarnya jaman pak Kurdi pengen lebih jauh lagi tentang jam operasional tapi direktur yang baru memotong jam operasionalnya. Dulu setiap Senin sampai Sabtu itu bisa sampai jam 9 malem, namun sekarang dipotong jadi jam 7 malam saja”<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2013), h. 198.

<sup>96</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 10 Juni 2014.



Pemotongan jam operasional ini juga menjadi keluhan bagi beberapa pemustaka. Hal ini disampaikan oleh Reinhard Hutapea, Maulin dan Robi.

Reinhard Hutapea menyatakan “Pelaksanaanya, Saya kurang mengerti masalah teknologi ya, tapi ini boleh dikatakan masih minimal. Ini jam 7 tutup. UI 24 jam IPB sampe jam 12, UGM buka 24 jam”.<sup>97</sup>

Maulin juga mengatakan “Saran ya mungkin lebih dihidupkan lagi aja *cybernya*. Lebih ditambah lagi jam operasionalnya, karena Saya sangat merasa nyaman si di sini kalau bisa 24 jam aja di sini”.<sup>98</sup>

Robi mengatakan “Ada juga sebagian orang mengerjakan tugas kuliah ngetik di rumah. tapi kalau Saya malahan suka di sini sampai jam tutup. Tapi ada satu si menurut Saya jam bukanya. Saya juga kenal bapak-bapak yang ambil gelar doktor kan sekarang peraturanya jam operasionalnya udah enggak lagi sampai malam. Jadi kasian sama bapak-bapak yang ambil gelar doktor yang jam kuliahnya *weekend* jadi jam ke sininya sedikit karena jam operasionalnya enggak sampe malem. Dulu itu, jaman dulu Saya sering ke sini dan kalau perpustakaan tutup Saya dan temen-temen baru pulang. Nah sejak jam operasionalnya berkurang ya Saya jadi jarang ke sini”.<sup>99</sup>

Dari beberapa pendapat informan tersebut, ternyata jam operasional yang diperpendek, justru dikeluhkan oleh beberapa pemustaka, sehingga dimensi *empathy* sebuah kualitas layanan dengan memberikan jam operasional yang nyaman belum sepenuhnya dilaksanakan oleh Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Pemustaka lebih nyaman dengan jam operasional awal yakni sampai jam 9 malam, bahkan pemustaka

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan Reinhard Hutapea (Mahasiswa S3 Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>98</sup> Wawancara dengan Maulin (Mahasiswa Jurusan Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>99</sup> Wawancara dengan Robi (Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

menyarankan agar lebih diperpanjang lagi. Dalam hal pelaksanaan prosedur, Perpustakaan memang telah memberikan kemudahan mengakses layanan *cyber*, namun terhambat dalam hal jam operasional. Keasyikan dan kenyamanan tersendiri yang tercipta di ruang *cyber*, membuat pemustaka merasa menikmati kegiatan penelusuranya di dalam perpustakaan, sehingga di harap kedepan jam operasional lebih bisa diperpanjang lagi.

#### **4.1.2 Sumber Daya Manusia di Layanan *Cyber*.**

Pada dasarnya maju mudurnya sebuah perpustakaan akan sangat ditentukan oleh manusia-manusia yang mempunyai ide, gagasan, dan konsep yang brilian, cemerlang, dan mempunyai semangat untuk mengabdikan dirinya kepada kemajuan organisasi.<sup>100</sup> Sumber daya manusia perpustakaan dapat terdiri dari pejabat fungsional pustakawan, pejabat fungsional lain (dosen, arsiparis, dan pranata komputer), dan tenaga administrasi.<sup>101</sup>

SDM yang diperlukan di ruang *cyber* adalah pejabat fungsional yang tentunya memiliki keahlian di bidang teknisi komputer. SDM yang terdapat di layanan ruang *cyber* berjumlah dua orang yang bertugas sebagai operator semua akses internet dan web di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Majelis mengatakan "...Dari awal memang khusus disediakan petugas khusus di layanan *cyber*. SDM, dulu ada Adi, tenaga honorer.

---

<sup>100</sup> Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik*, h.164.

<sup>101</sup> Lasa, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h.64.

Dia ahlinya. Waktu itu kecelakaan jadi dipindahin. Sebenarnya tenaga lama itu lebih bagus dari segi kualifikasi, tapi kan yang sekarang alhamdulillah pelan-pelan belajar. Jadi yang berkaitan dengan internet dan web itu merekalah adminnyo. Itu sekarang ado Iman honorer BLU. Memang ada disediakan khusus di ruang *cyber*. Dan harus ahlinya. Tau tentang IT”.<sup>102</sup>

Noer Syafrianto dan Iman Subarka adalah staf layanan *cyber* dan komputer yang memiliki tugas pokok memastikan jaringan dan website Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang agar selalu *update*. Adapun uraian tugas staf layanan *cyber* dan komputer adalah sebagai berikut.<sup>103</sup>

1. Membantu PPs Unsri menyusun rencana pengembangan sistem jaringan PPs Unsri.
2. Mengendalikan langsung operasionalisasi sistem jaringan di lingkungan PPs Unsri dan seluruh unit yang ada, yaitu: intranet, internet dan *hotspot*.
3. Menata dan merawat sistem *cabling* dan *switching*.
4. Mengelola *bandwidth*, *routing* dan *firewall*.
5. Mengkoordinir jaringan-jaringan lain yang ada di internal maupun eksternal Unsri (Unsri, Fakultas, Inherent, Jardiknas, PJJ (Pelayanan Jarak Jauh)).

---

<sup>102</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang, 10 Juni 2014.

<sup>103</sup> Uraian tugas *cyber* ITC dan komputer, Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, Januari 2014.

6. Memantau atau mengontrol dan melakukan perawatan jaringan telepon, CCTV dan *finger print* secara berkala dan berkoordinasi dengan Bagian Teknisi Listrik.
7. Menyusun rencana pengembangan *hardware* sesuai kebutuhan PPs Unsri.
8. Memberikan rekomendasi spesifikasi *hardware* yang diajukan kepada pimpinan PPs Unsri.
9. Melakukan perawatan *hardware* dan sistem operasi komputer dan multimedia di lingkungan PPs Unsri.
10. Membantu dan mengendalikan kegiatan *teleconference* dan *e-learning* yang dibutuhkan oleh PJJ maupun pihak lain di lingkungan PPs Unsri.
11. Menyusun rencana sistem perekaman dan pengamanan data dan informasi yang ada di PPs Unsri.
12. Mengembangkan dan meng-*update* website PPs Unsri secara rutin.
13. Memberikan bantuan teknis operasional sistem informasi manajemen kepada unit yang membutuhkan.
14. Melaporkan hasil kerja ke PPs Unsri.
15. Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

Keberadaan staf layanan *cyber* ini memiliki arti sangat penting, khususnya segala sesuatu yang berhubungan dengan koneksi internet dan komputer di Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya. Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan

perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menjadi dimensi yang harus diciptakan dan dimiliki oleh staf. *Assurance* yang menjadi salah satu dimensi kualitas layanan juga berarti para karyawan berperilaku sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan. Kemudian *responsiveness* adalah berkenaan dengan kesediaan dan kemampuann karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kemudian memberikan jasa secara cepat.<sup>104</sup> Dapat diartikan bahwa daya tanggap ini diwujudkan dengan adanya respon yang kuat dari staf terhadap pemustaka, staf dengan cepat menawarkan bantuan sebelum dimintai terlebih dahulu. Terutama pemustaka yang terlihat kebingungan atau terlihat menjumpai masalah dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, staf layanan *cyber* harus mampu mewujudkan kepercayaan para pemustaka yang memanfaatkan layanan *cyber* dengan memberikan daya tanggap yang cepat sehingga menciptakan keyakinan pemustaka bahwa staf ICT bisa membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pemustaka.

Dari hasil observasi, di ruang *cyber* juga disediakan ruang khusus bagi staf ICT dan komputer yang terletak di bagian belakang ruang *cyber*. Ruang *cyber* ini hanya berdinding sekat kaca yang tembus pandang,

---

<sup>104</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, h.198.

sehingga kegiatan yang berada di ruang staf ICT dan komputer dapat terlihat jelas dari pemustaka yang berada di ruang *cyber*. Begitupun sebaliknya, kegiatan yang terjadi di ruang *cyber* bisa terlihat jelas dari ruang staf ICT dan komputer.<sup>105</sup> Tujuannya agar pemustaka mudah ketika ingin meminta bantuan ke staf layanan *cyber*, sehingga dengan keberadaan staf yang selalu *stand by* di ruangnya akan menimbulkan rasa percaya terhadap kemampuan staf. Sejauh ini, staf layanan *cyber* telah melaksanakan tugasnya yakni dengan membantu para pemustaka di ruang *cyber* yang membutuhkan bantuannya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Doni dan Kurniawan.

Doni mengatakan bahwa “Konektifitas hanya sebatas ruang ini, ruang baca enggak masuk, kalo bisa koneksinya juga sampai sana. Terus, pernah juga minta bantuan ke staf, dan mereka membantu cukup tanggap. Terus masalah kalau laptop pribadi misal salah pencet atau gimana, jadi bisa langsung ngadep ke staf, kalau lagi enggak bisa juga bisa konsul ke staf yang di sini”.<sup>106</sup>

Kurniawan sama halnya juga mengatakan “Kalau lagi make terus rusak juga pernah, tapi langsung dibeneri sama masnya. Terus juga sejauh ini lagi ada masalah kayak koneksi terus hardisknya juga, sejauh ini yang pernah aku temui bisa membantu kok petugasnya”.<sup>107</sup>

Berbeda halnya dengan yang disampaikan Gita dan Robi.

---

<sup>105</sup> Hasil Observasi, 6 Mei 2014.

<sup>106</sup> Wawancara dengan Doni (Mahasiswa Jurusan Bahasa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>107</sup> Wawancara dengan Kurniawan (Mahasiswa Jurusan Ilmu Tanaman Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

Gita mengatakan “kan ini pake *password*, perlu diseting oleh staf, tapi kadang mereka enggak ada, enggak *on time*, ini tadi ada telpon krang-kring ndak ada yang ngangkat, enggak ada orangnya”.<sup>108</sup>

Robi juga mengatakan “Kalau lagi nemuin kendala, biasanya petugasnya pas lagi Saya butuh lagi enggak ada di tempat atau mungkin pas kebenaran pas lagi keluar kali ya, lagi ada keperluan, kalau dia pagi dari jam 8 sampai jam 1 itu ada. Sehingga ada yang berkomentar, udah masnya enggak ada, internetnya lelet pula, kalau Saya minta bantuan ya cukup membantu dan sangat tanggap dan cepet. Kalau ketemu si sama petugasnya”.<sup>109</sup>

Pernyataan kedua informan tersebut dibenarkan oleh Noer Syafriyanto sebagai staf layanan ICT dan komputer.

Noer Syafriyanto mengatakan “Kalau dulu kan dewe’an. Dulu kan kalau ado panggilan ke depan jadi kadang aku langsung ke depan terus ngilang ke depan, jadi mahasiswa kalau lagi nak tanyo mungkin aku dak kateg. Karena kan di sini operator jugo untuk yang depan web, samo internet galo-galonyo. Tapi sekarang ado duo, ado si Iman, jadi kalau ado yang beli ado yang masang, jadi biso tertangani lah kalau ado mahasiswa yang nanyo”.<sup>110</sup>

Dari pernyataan beberapa informan di atas, dapat dipahami bahwa sejauh ini staf layanan di ruang *cyber* telah membantu pemustaka dalam mengatasi masalah yang dialami pemustaka seperti yang disampaikan oleh Doni dan Kurniawan. Rasa kepercayaan yang telah timbul terhadap staf, memberikan keyakinan bahwa staf mampu membantu pemmasalahan yang dialami oleh pemustaka, sehingga ketika pemustaka menjumpai kesulitan, maka

---

<sup>108</sup> Wawancara dengan Gita (Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>109</sup> Wawancara dengan Robi (Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>110</sup> Wawancara dengan Noer Syafriyanto (Staf layanan *cyber* ITC dan Komputer Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

pemustaka tanpa ragu langsung mendatangi staf yang berada di ruang staf ICT dan komputer yang berada di belakang ruang *cyber*. Ini membuktikan bahwa dimensi *assurance* mulai tercipta di layanan *cyber*. Namun kuantitas keberadaan staf layanan *cyber* sering dikeluhkan oleh pemustaka seperti yang disampaikan oleh Gita dan Robi. Dari hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa pemustaka sangat membutuhkan staf layanan *cyber* ketika pemustaka menjumpai masalah dalam menggunakan fasilitas di ruang *cyber*. Tetapi sering dijumpai staf layanan *cyber* yang tidak berada di tempat, sehingga pada saat itu kendala pemustaka tidak bisa ditangani karena stafnya tidak ada.

Noer Syafriyanto staf layanan *cyber* ITC menjelaskan bahwa hal ini dikarenakan staf layanan *cyber* yang bertugas dalam menangani semua hal yang berhubungan dengan jaringan teknologi dan informasi baik yang terdapat di perpustakaan maupun di lingkungan Progam Pascasarjana sedangkan stafnya hanya satu orang, sehingga jarang berada di ruangnya. Namun sekarang hal ini mulai teratasi dengan penambahan satu staf lagi. Diharapkan dengan penambahan satu staf lagi akan lebih meningkatkan kinerja layanan *cyber*. Saat ini dimensi *responsiveness* atau daya tanggap staf di layanan *cyber* sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan karena belum ada inisiatif tersendiri dari pihak staf untuk mendatangi pemustaka sebelum diminta atau didatangi terlebih dahulu oleh pemustaka. Daya tanggap staf harus tetap ditingkatkan yakni dengan membaca gerak gerik



pemustaka yang terlihat kesusahan dan segera menghampiri pemustaka tanpa diminta lebih dahulu.

#### 4.1.3 Fasilitas (Sarana dan Prasaran)

Bukti fisik (*tangible*) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, koleksi, peralatan dan perlengkapan berupa sarana dan prasaranan, SDM, dan komunikasi pihak perpustakaan.<sup>111</sup> Suatu kondisi lingkungan kerja apabila ditinjau dari segi ilmu Fung Suy, lingkungan memengaruhi kenyamanan kerja, termasuk perabot dan benda-benda yang mengelilingi seseorang dapat memengaruhi perilaku dan kejiwaannya. Sebagaimana diketahui bahwa dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan diperlukan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan kerja. Suasana ini dipengaruhi oleh temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, getaran mekanis, warna, bau, dan perabot perpustakaan.<sup>112</sup>

Dari hasil observasi, Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, menyediakan ruang *cyber* yang telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Penyediaannya meliputi 39 komputer beserta 39 set meja dan kursi. Dua buah *air conditioner* yang selalau aktif dengan suhu 27 derajat celcius. Lampu penerangan yang cukup dan juga ruangan yang tidak bising sehingga

---

<sup>111</sup> Fandy Tjiotono, *Service Manajemen: mewujudkan layanan prima*, h.96.

<sup>112</sup> Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, h.130.

pemustaka yang berada di ruang *cyber* akan merasa nyaman dan tenang.<sup>113</sup>

Sarana dan prasarana ini menimbulkan kenyamanan bagi pemustaka. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Armelia, Kurniawan dan Maulin.

Armelia mengatakan “Fasilitas kalau untuk fasilitas AC dan yang lainnya udah cukup”.<sup>114</sup>

Kurniawan mengatakan “Sarana dan prasarana serta fasilitas juga cukup si. Dari komputer yang dulu yang besar-besar itu sekarang sudah ada pengadaan. Koneksi nya lumayan la agak cepet. SDM nya sudah baik, dan membantu kalau ada apa-apa”.<sup>115</sup>

Maulin juga mengatakan “Fasilitas dan sarana dan prasarana, sudah lumayan sudah banyak perubahan, kemaren kan itu PCnya sedikit sekarang udah lumayan. Komputernya juga bagus, internetnya lancar. Lelet si pernah tapi jarang. AC lebih enak. Itulah Saya lebih memilih di ruang *cyber* ini”.<sup>116</sup>

Dari beberapa pernyataan beberapa informan di atas, bahwa pelaksanaan layanan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, telah dilaksanakan dengan baik oleh Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. *Tangible* sebagai bukti fisik pelayanan telah dibuktikan bahwa banyak mahasiswa yang telah merasakan kenyamanan, baik itu dari kelengkapan sarana dan prasarana berupa jumlah komputer maupun suasana kelembaban suhu dengan adanya AC yang cukup, sehingga mahasiswa lebih merasakan kenyamanan dan ketenangan ketika berada di ruang *cyber*.

#### **4.1.4 Koleksi *Online*.**

---

<sup>113</sup> Hasil Observasi, 5 Mei 2014.

<sup>114</sup> Wawancara dengan Armelia (Mahasiswa Jurusan Bahasa Indoensia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>115</sup> Wawancara dengan Kurniawan (Mahasiswa Jurusan Ilmu Tanaman Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>116</sup> Wawancara dengan Maulin (Mahasiswa Jurusan Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mempengaruhi penyediaan sumber informasi bagi perpustakaan. Kiranya telah menjadi tuntutan tersendiri bahwa mau tidak mau perpustakaan harus menyediakan sumber informasi antara lain dengan penyelenggaraan pelayanan sumber informasi elektronik. Kini sudah saatnya perpustakaan menunjukkan eksistensinya, antara lain dengan mengelola sumber-sumber digital (*digital resource*) berupa pelayanan *e-book* dan *e-journal*.<sup>117</sup>

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang telah melanggan jurnal elektronik dan buku elektronik. Hal ini dilatarbelakangi untuk melengkapi koleksi buku fisik yang masih terbilang minim untuk sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Jurnal elektronik yang dilanggan adalah ProQuest sedangkan buku elektronik yang dilanggan adalah *ebrary*.<sup>118</sup> Adapun cara mengaksesnya yakni cukup dengan memasukkan *password login* yang telah disediakan oleh perpustakaan dan bisa memanfaatkan koneksi yang kuat di ruang *cyber*.

#### **4.1.4.1 E-journal ProQuest**

Koleksi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dilengkapi dengan koleksi jurnal elektronik dari ProQuest. Jurnal elektronik ini menawarkan ribuan judul jurnal dan majalah internasional dari berbagai disiplin ilmu yang dapat diakses

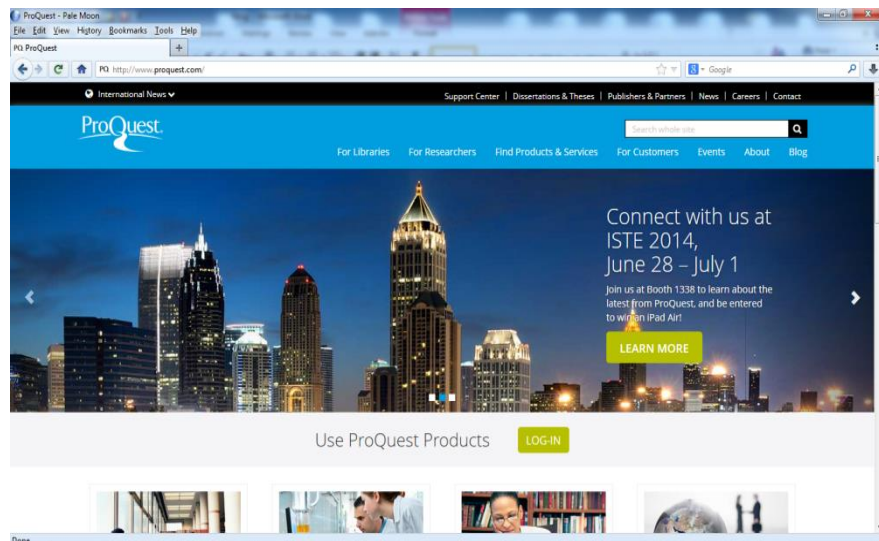
---

<sup>117</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, h. 120-121.

<sup>118</sup> Hasil Observasi, 6 Mei 2014.

sampai *full text*. Cara mengaksesnya adalah dengan memasukkan alamat situs berupa <http://search.proquest.com> dan tampilan awalnya sebagai berikut:<sup>119</sup>

**Gambar.2**  
**Tampilan awal jurnal elektronik ProQuest**



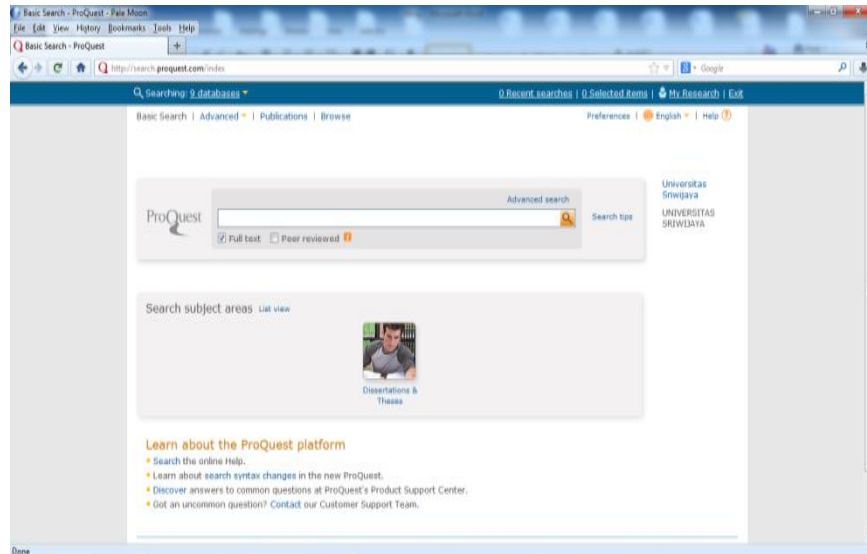
Setelah itu, masukkan *username*: P2A4S68CA dan *Password* : pascaunsri.<sup>120</sup> Pemustaka bisa melakukan penelusuran jurnal internasional sesuai dengan subjek disiplin ilmu yang diinginkan.

**Gambar.3**  
**Tampilan Penelusuran di jurnal elektronik ProQuest**

---

<sup>119</sup> *Ibid.*,

<sup>120</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.



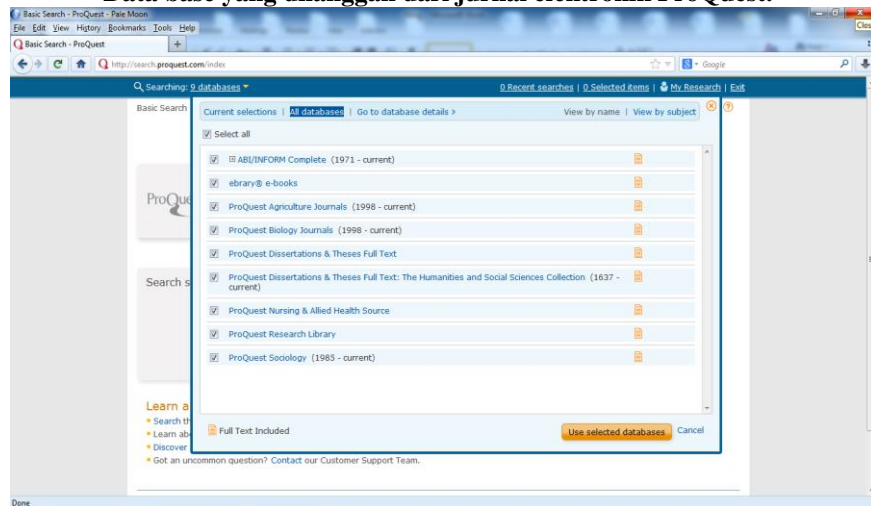
Saat ini jumlah data base *E-journal* Proquest yang dilanggan Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang berjumlah 9 data base yakni ABI/INFORM Complete (1971-*current*), *ebrary*, Proquest *Agricuture Journals* (1998-*current*), Proquest *Biology Journals* (1998-*current*), Proquest *Dissertation & Theses Full Text*, Proquest *Dissertations & Theses Full Text: The Humanities and Sosial Sciences Collection* (1637-*current*), Proquest *Nursing & Allied Health Source*, Proquest *Research Library*, dan Proquest *Sociology* (1985-*current*).<sup>121</sup> Kesembilan data base ini dilanggan agar memenuhi kebutuhan pemustaka, karena jurnal elektronik ini selalu *ter-update* setiap harinya sehingga pemustaka akan terpenuhi literatur jurnal untuk koleksi terbaru.

**Gambar.4**

---

<sup>121</sup> Wawancara dengan Bapak Fatoni (Staf Layanan Teknis), 7 Mei 2014.

### Data base yang dilanggan dari jurnal elektronik ProQuest.



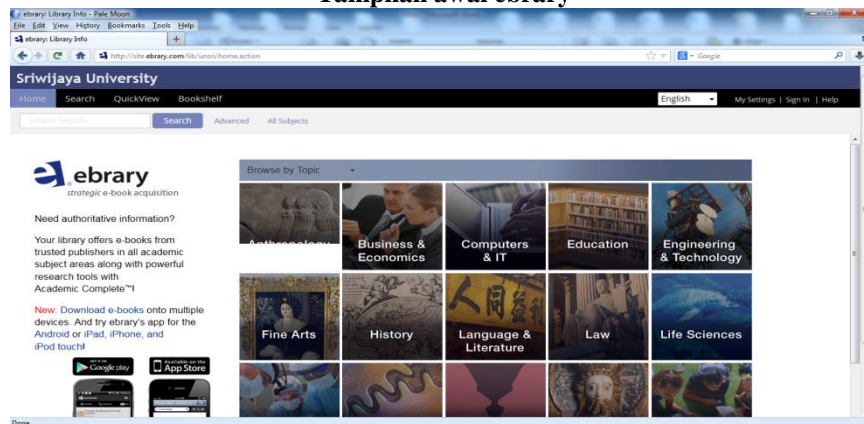
Jurnal elektronik ini tersedia dalam bentuk *full text* PDF, sehingga pemustaka bisa mengunduhnya dan disimpan sebagai koleksi pribadi. Proses mengunduh akan menjadi singkat jika dilakukan di ruang *cyber* karena akses internet yang kuat memudahkan proses *download* yang lancar dan tidak lelet. Akses jurnal ProQuest ini bisa diakses di mana saja. Dengan tetap tersambung dengan koneksi internet, tentunya akan terasa mudah dan cepat jika akses internetnya tidak lelet.

#### 4.3.1.2 Ebrary atau *E-book*.

Sama seperti elektronik jurnal ProQuest, *e-book* yang dilanggan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memerlukan akses internet untuk dapat mengaksesnya. Yakni dengan

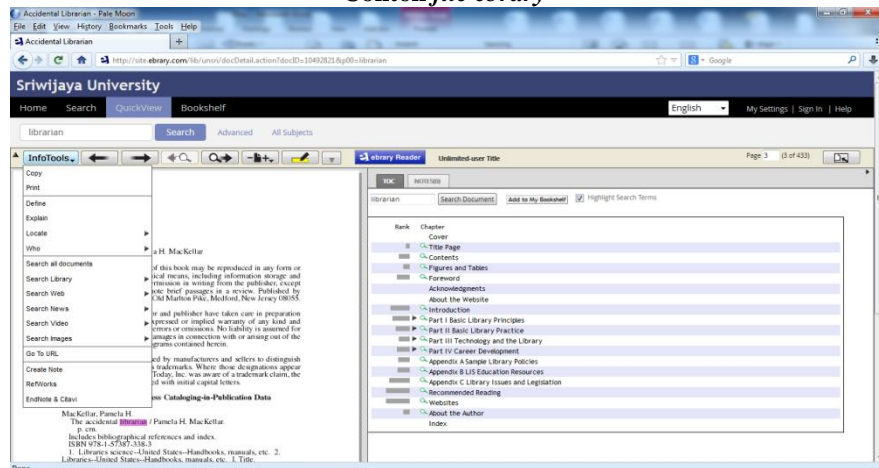
memasukkan alamat <http://site.ebrary.com/lib/unsri>. dan akan muncul tampilan berikut.<sup>122</sup>

**Gambar.5**  
Tampilan awal ebrary



Pemustaka bisa mendapatkan buku-buku koleksi internasional sesuai dengan judul subjek yang diinginkan.

**Gambar.6**  
Contoh file ebrary

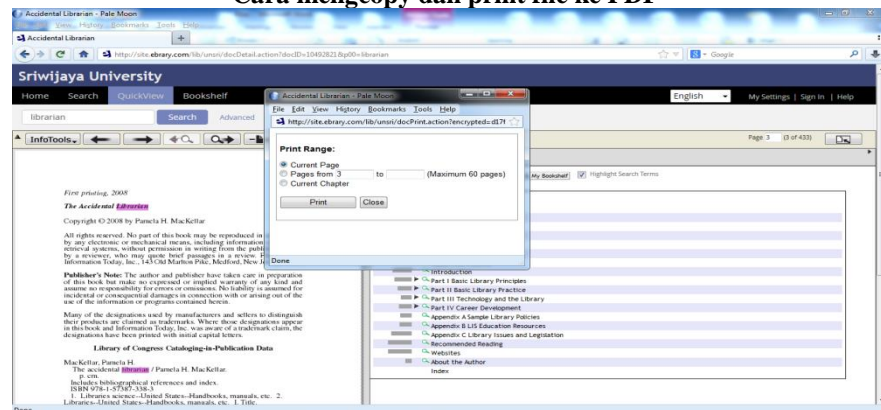


Pemustaka juga bisa mendownload keseluruhan isi buku dalam bentuk PDF *Full Text*. Yakni dengan memilih menu *InfoTools* dan

<sup>122</sup> Dokumentasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

pilih *Print* atau *Copy*. Maka akan muncul jumlah *page* yang akan di Print atau di Copy. Namun jumlah *page* yang bisa di *Print* maksimal 60 lembar perhari.<sup>123</sup>

**Gambar.7**  
**Cara mengcopy dan print file ke PDF**



Untuk bisa mengakses *Ebrary* tersebut, cukup dengan mengaktifkan koneksi internet dan hanya bisa diakses dilingkungan Unsri Raya yakni di lingkungan Universitas Sriwijaya Inderalaya dan di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.<sup>124</sup>

Penyediaan koleksi jurnal dan buku elektronik ini berkaitan dengan dimensi kualitas sebuah pelayanan yakni *realibilitas*, bahwa perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi, selayaknya menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta.<sup>125</sup> *E-book* dan *e-journal* merupakan bentuk

<sup>123</sup> Wawancara dengan Bapak Fatoni (Staf Layanan Teknis), 7 Mei 2014.

<sup>124</sup> *Ibid.*,

<sup>125</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, h. 199.



pelayanan informasi digital dengan cara mengakses melalui komputer atau internet ke sumber distributor tertentu. Dengan kata kunci tertentu pemakai dapat membuka *web* tertentu dan membaca sejumlah judul buku dari halaman satu ke halaman berikutnya. Dalam hal ini pemakai dapat mencetak atau print halaman-halaman buku yang dikehendaki. Tentunya pihak perpustakaan lebih dulu membayar sejumlah uang sebagai layanan yang dilanggan. Buku-buku yang dicantumkan di sana selalu di *update*.<sup>126</sup> Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang telah berusaha memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan pemustaka sesuai dengan kemajuan teknologi yang telah berkembang. Untuk mempercepat proses mengunduh *e-book* dan *e-journal*, pemustaka biasanya memanfaatkan ruang *cyber* karena akses internet yang cepat dan kuat sehingga proses *download* menjadi singkat dan tidak membosankan. Seperti yang disampaikan oleh Doni.

Doni mengatakan “Koleksi *e-journal* dan *e-book* Saya tau. Tau dari fakultas, ada beberapa dosen mengharuskan mahasiswa dengan koleksi luar. sejak awal kuliah sudah diperkenalkan dan sudah memanfaatkannya, dan biasa mengaksesnya juga selalu di ruang ini juga karena kan di sini aksesnya cepet sehingga jadi gampang”.<sup>127</sup>

Pernyataan lain diungkapkan oleh Ade, Reno, Beni dan Armelia.

Ade mengatakan “Koleksi literatur *online* jurnal ProQuest dan *e-book* sudah tau. Taunya dari dosen kurang lebih semester 2. Tapi belum pernah dicoba karena belum pengen aja si. Sejauh ini juga

---

<sup>126</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, h.121.

<sup>127</sup> Wawancara dengan Doni (Pemustaka Jurusan Bahasa Indoensia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

belum ada sosialisasi khusus tentang cara menggunakan layanan *cyber* dan juga cara mengakses koleksi *e-journal* dan *e-book*. Terus juga banyak yang enggak tau, menurut Saya si perlu juga si adanya sosialisasi, ditempel di depan misalnya, biar bisa baca-baca kalau ada koleksi *e-journal* dan *e-book*. Untuk sosialisasi pendidikan pemakai khusus, tergantung ya mbak, soalnya kan mahasiswa udah sibuk sama pekerjaannya masing-masing. Jadi ditempel aja cukup.”<sup>128</sup>

Reno juga menyatakan “*Ebook* dan jurnal elektronik tau sejak awal masuk kuliah. Taunya ada di temple di kaca. Dan sejauh ini belum ada sosialisasi dari pihak perpustakaan. Perlu sosialisasi. Karena kalau kita yang lagi ngerjain tugas akhir kan lagi butuh, kan bingung nyari jurnal luar negeri. Bukan enggak mau make si tapi enggak tau. Kalau *e-journal* pernah make, kalo *e-book* belum karena enggak tau. Seberapa penting ruang ini si, terutama kalau lagi tesis kayak gini kan penting banget, kayak kalau mau nyari artikel itu kan bisa cepet nyarinya kalau lewat ruang *cyber* ini. Kalau di luar nunggunya lama”.<sup>129</sup>

Beni mengungkapkan “Pas, awal sudah tau *e-book* dan *e-journal*. Dikasih tau temen. Belum memanfaatkan tapi karena Saya sudah ada *link* dari Amerika tempat Saya kuliah di sana. Enggak pengen buka yang di sini karena Saya sudah merasa nyaman sama ya ng tadi. Temen si banyak yang make jurnal yang dari sini. Selagi itu berhubungan dengan internet itu Saya pasti nemu literatur yang Saya butuhkan”.<sup>130</sup>

Armelia mengatakan “Koleksi *e-journal* tau. Taunya sejak mahasiswa S2. Taunya dulu kan ada di taruk di sini. Sepat ngambil baca. Kalau mau cari jurnal internasional di setiap meja ada. Kalau memanfaatkannya Saya make rekomendasi dari dosen yang dikirim di grup fb Saya, kayaknya di langgan oleh unsri juga deh. Tapi enggak tau si kalau dari ProQuest belum memanfaatkannya, cuma pernah lihat ada mahasiswa yang duduk duduk sebelah Saya lagi akses itu, kalau Sayanya sendiri belum memanfaatkannya karena sudah pake yang rekomendasi dari dosen Saya. Dan alhamdulillah yang udah

---

<sup>128</sup> Wawancara dengan Ade (Pemustaka Jurusan Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>129</sup> Wawancara dengan Reno (Pemustaka Jurusan Matematika Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>130</sup> Wawancara dengan Beni (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

dikasih dari dosen itu lengkap si bagi Saya. Genesis.library.rus.id. Kalau ini rekomendasi dari dosen Saya katanya bagus”.<sup>131</sup>

Dari beberapa pernyataan informan di atas dapat dipahami bahwa keberadaan koleksi *online* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang sebagai dimensi *reliability* dengan menyediakan informasi sesuai dengan permintaan perkembangan informasi pemustaka saat ini. Koleksi *online* ini merupakan perkembangan informasi yang dirasa sangat membantu sekali bagi mahasiswa dalam menelusur informasi-informasi baik itu dari buku maupun dari jurnal seperti yang diungkap oleh Doni di atas. Kemudahan dan kelengkapan informasi memiliki daya tarik tersendiri untuk bisa digunakan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas studinya. Namun hanya ada beberapa mahasiswa yang sudah memanfaatkan koleksi *online* yang dimiliki oleh Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Masih banyak mahasiswa yang mengaku jarang memanfaatkan koleksi *online* ini atau bahkan belum menyadari keberadaan koleksi *online* yang telah dilanggan oleh Perpustakaan Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang ini. Koleksi *online* yang telah dilanggan Perpustakaan Program Pasacasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, belum dimanfaatkan sepenuhnya. Hal ini dikarenakan karena mahasiswa belum mengetahuinya, baik itu keberadaan koleksi *online*

---

<sup>131</sup> Wawancara dengan Armelia (Pemustaka Jurusan Bahasa Indoensia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

ataupun tata cara mengaksesnya, di samping itu mahasiswa belum ingin memanfaatkannya karena mengaku telah memiliki referensi jurnal elektronik lain yang dirasa lebih cukup memenuhi kebutuhannya, kemudian belum adanya minat memanfaatkan karena sosialisasi yang diberikan dari pihak perpustakaan hanya sebatas brosur saja, sehingga kurang menarik perhatian tersendiri bagi pemustaka untuk memanfaatkannya.

#### **4.2 Pemanfaatan Layanan *Cyber***

Penyediaan layanan *cyber* ini sebenarnya berawal dari kesadaran seorang pimpinan tentang visi Pascasarjana Universitas Sriwijaya akan keberadaan internet yang akan membantu program kualitas pendidikan di Pascasarjana Universitas Sriwijaya. Hal ini disampaikan oleh Pak Majelis selaku kepala perpustakaan bahwa:

“Alasanyo dari Pak DR.Kurdi, direktur yang lamo punya visi pasca ini menjadi pasca andalan yang bagus, dimana mahasiswanyo yang belajar di sini bisa menyelesaikan studinya dengan waktu yang ditentukan tepat dan cepat. Yakni dengan menyediakan sarana dan fasilitas yaitu salah satunya fasilitas perpustakaan. Perpustakaan dengan koleksi yang handal serta penyediaan fasilitas yang memadai. Dan memang terasa, fasilitas internet perpustakaan lebih berdaya guna. Karena kan orang bisa fokus nelusur lebih luas lagi bahkan masyarakat luar sering ke sini.”<sup>132</sup>

Layanan *cyber* yang dilengkapi dengan fasilitas akses internet yang kuat sehingga seharusnya pemustaka berlomba-lomba dalam memanfaatkan layanan

---

<sup>132</sup> Wawancara dengan Pak Majelis (Kepala Perpustakaan Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Selasa 10 Juni 2014.

ini. Beberapa informan menyatakan memilih ruang *cyber* karena alasan koneksi internet yang lebih kuat dibandingkan dengan lokasi lain.

Reno mengatakan “Sering ke sini. Kalau pake komputer di ruang *cyber* ini jaringan internetnya lebih kuat”.<sup>133</sup>

Rian juga mengungkapkan “Mungkin kalau di sini akses internetnya lebih cepet”.<sup>134</sup>

Wiwik mengatakan juga “Sering ke ruang *cyber*. Hampir ke perpustakaan, pasti di ruang ini. Karena kadang-kadang kalau di luar wifinya mati kalau di sini enggak. Lancar-lancar aja”.<sup>135</sup>

Kurniawan mengatakan “Di ruang *cyber* pertama akses internetnya lancar. Kalau di luar kan pake wifi jadi rebutan.”<sup>136</sup>

Ade mengatakan “Saya lebih memilih di sini karena kalau di luar sering gangguan internet, beda sekali sama di ruang *cyber* ini, jarang sekali gangguan”.<sup>137</sup>

Sama halnya dengan Doni menyatakan “karena ruangan *cyber* lebih cepat koneknya internet”.<sup>138</sup>

Kemudian selain alasan koneksi internet yang lebih lancar, alasan lain juga diungkap beberapa informan seperti Ari, Ifdol, Beni, Lia, Kurnia, Candra dan Budi.

---

<sup>133</sup>Wawancara dengan Reno (Pemustaka Jurusan Matematika Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>134</sup>Wawancara dengan Rian (Pemustaka Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>135</sup>Wawancara dengan Wiwik (Pemustaka Jurusan Teknologi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>136</sup>Wawancara dengan Kurniawan (Pemustaka Jurusan Ilmu Tanaman Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>137</sup>Wawancara dengan Ade (Pemustaka Jurusan Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>138</sup>Wawancara dengan Doni (Pemustaka Jurusan Bahasa Indoensia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

Ari Jurusan Hukum mengatakan “Karena kan ruangnya tenang dan lebih adem, terus juga lebih fokus di ruang *cyber*. Dan nyaman Saya sangat sering ke sini”.<sup>139</sup>

Ifdol Jurusan Agribisnis juga mengatakan “ngadem, ngerjain tugas karena ruangnya privat, *browsing*”.<sup>140</sup>

Beni Jurusan Bahasa Inggris “Sering di sini, lebih tenang, lebih dingin dan koneksi internetnya mudah di sini”.<sup>141</sup>

Lia Jurusan Bahasa Inggris mengatakan “Kalau di sini lebih dingin, enak. Terus juga kalau pake laptop sendiri kadang ada virus. Kalau pake komputer yang di sini kan virusnya ter-*update*, jadi kalau ada virus mending enggak dibuka juga. Terus juga kalau diluar colokanya sedikit. Dulu pas awal-awal malahan kami ngerjain tugas kelompok sambil bawak colokan panjang gitu sendiri. Terus juga nyimpen data juga di sini, kalau lagi enggak bawak flash disk, besoknya tinggal dipindah”.<sup>142</sup>

Kurnia Jurusan Ilmu Tanaman “Di sini lebih adem nyaman. Saya enak di *cyber* kalau enggak di atas lantai dua”.<sup>143</sup>

Candra juga mengatakan “Tempat dan situasinya kan di sini nyaman kemudian ini kan dimanfaatkan untuk mahasiswa nyari bahan-bahan, kalo dari rumah kan repot jadi kalo di sini kan bisa sekalian, kalau bawak laptop sendiri kan kayak ada modem dulu gitu kan tapi lelet”.<sup>144</sup>

Budi Jurusan Manajemen juga menyatakan hal yang sama: “Di sini kan desainnya bukan untuk ruang baca ya tapi di sini suasananya tenang, kalo di ruang ini yang pastinya di sini tenang. Kalau di luar kan agak-agak

---

<sup>139</sup>Wawancara dengan Ari (Pemustaka Jurusan Hukum Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>140</sup>Wawancara dengan Ifdol (Pemustaka Jurusan Agribisnis Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>141</sup>Wawancara dengan Beni (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>142</sup>Wawancara dengan Lia (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>143</sup>Wawancara dengan Kurnia (Pemustaka Jurusan Agribisnis Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>144</sup>Wawancara dengan Candra (Pemustaka Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

berisik kayak tawon, ya jadi enggak konsen. Kalo dinginnya juga di sini lebih adem. Pokoknya lebih enak”.<sup>145</sup>

Kemudian Armelia, Meliza, Reinhard Hutapea, dan Riska juga memberikan alasannya mengapa memilih ruang *cyber*.

Armelia Jurusan Bahasa Indoensia “Karena tugas juga hiburan juga, Kalau Saya bukan memilih si, seimbang dari yang di sini dengan yang di luar, paling Saya kalau lagi enggak bawak laptop”.<sup>146</sup>

Meliza Jurusan Lingkungan “Sering ke ruang *cyber* ini. Penting banget ya ruang ini. Karena informasi kan enggak hanya dari *textbook* aja, kan ini eranya udah tekgi jadi ya bisa semuanya aksesnya internet”.<sup>147</sup>

Reinhard Hutapea, Mahasiswa S3 juga menambahkan alasannya “Pake-pake laptopnya juga kalau lagi abis batre. Terutama akses jurnal elektronik di ruang *cyber*”.<sup>148</sup>

Riska Jurusan Bahasa Inggris juga menyatakan “Ngetik juga di sini kalau lagi enggak bawak laptop, tapi lebih sering *browsing* bahan”.<sup>149</sup>

Dari beberapa pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa alasan mereka ke ruang *cyber* adalah koneksi internet yang lebih lancar dari lokasi titik internet lain, sehingga memudahkan mahasiswa dalam menelusur informasi yang terdapat di internet menjadi lebih cepat. Kemudian karena faktor kenyamanan ruang *cyber* yang lebih dingin dan adem, ketenangan ruang *cyber* memberikan

---

<sup>145</sup>Wawancara dengan Budi (Pemustaka Jurusan Mnjemen Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>146</sup>Wawancara dengan Armelia (Pemustaka Jurusan Bahasa Indoensia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>147</sup>Wawancara dengan Meliza (Pemustaka Jurusan Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>148</sup>Wawancara dengan Reinhard Hutapea (Pemustaka s3 Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>149</sup>Wawancara dengan Riska (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

suasana privat dan menjadikan fokus dalam berkonsentrasi mengerjakan tugas mahasiswa. Selain itu juga, karena alasan tidak membawa laptop atau laptop mahasiswa dalam kondisi baterai habis, sehingga ruang *cyber* menjadi ruang alternatif untuk tetap mengerjakan dan mengetik tugas kuliah. Adapun manfaat layanan *cyber* bagi pemustaka adalah:

1. Memudahkan menelusur informasi. Seperti yang dipaparkan oleh:

Ari Jurusan Hukum mengatakan "...Pemanfaatan, nyari bahan untuk tugas, *browsing*".<sup>150</sup>

Sedangkan Kurniawan Jurusan Ilmu Tanaman mengungkap bahwa "Di ruang *cyber* pertama akses internetnya lancar. Kalau di luar kan pake wifi jadi rebutan. Kalau di luar kan Saya nyari koleksi buku, kalau di sini Saya nyari *link-link*. Palingan ya cari-cari literatur, ngecek *e-mail*. Palingan itu."<sup>151</sup>

Sama halnya dengan Ade Jurusan Teknologi Pendidikan juga menyebutkan "Pemanfaatannya, biasanya ngenet dan nyari tugas karena koneksinya lebih cepet di ruang *cyber* dari pada di luar. kemudian nyari literatur-literatur untuk tugas terus kalo udah dapet langsung di simpen di *flash disk* dan masukin *notebook*, terus juga jarang nyimpen data di sini".<sup>152</sup>

Layanan *cyber* bermanfaat bagi pemustaka dalam aktifitas menelusur informasi seperti yang berhubungan dengan bahan-bahan tugas kuliah meliputi *browsing* dan *searching* literatur. Dengan akses internet yang kuat dan cepat, sehingga aktifitas penelusuran menjadi semakin mudah dan cepat.

---

<sup>150</sup>Wawancara dengan Ari (Pemustaka Jurusan Hukum Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>151</sup>Wawancara dengan Kurniawan (Pemustaka Jurusan Ilmu Tanaman Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>152</sup>Wawancara dengan Ade (Pemustaka Jurusan Teknologi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.



2. Menyelesaikan tugas kuliah. Berikut adalah beberapa pernyataan informan:

Armelia Jurusan Bahasa Indonesia mengatakan “Pemanfaatannya, sambil ngerjain tugas, kalau lagi bosan buka fb. Iya ngetik juga. Kalau lagi enggak bawa laptop yang Saya pake ini untuk ngetik. Tinggal ngetik dan ngerjainnya di sini karena Saya jarang bawa laptop dan sekaligus nyimpen data juga di sini nanti tinggal dipindah di flash disk.”<sup>153</sup>

Maulin Jurusan Teknik Kimia menyampaikan “Pemanfaatannya, kadang buat tugas, Saya bawa laptop tapi Saya juga buka komputer di sini, biar kerjaan Saya cepet selesai. Sering ngetik di sini, tinggal disimpan kapan-kapan diambil pake *flash disk*. Lebih aman aja kalau nyimpen di sini”.<sup>154</sup>

Sama halnya dengan Wiwik Jurusan Teknologi pendidikan menyebutkan “Pemanfaatan, ngerjain tugas dan nyari bahan-bahan. Enakan di sini di ruang *cyber* karena tenang dan kalau lagi enggak bawa laptop. Dan pas batre laptop lagi abis. Pernah juga ngetik di sini dan nyimpen data”.<sup>155</sup>

Gita Jurusan Bahasa Inggris juga mengatakan “Memanfaatkan ruang ini, kalo di luar kan rame, kalo di ruang ini kan privat jadi bisa untuk belajar baca tesis, *browsing* juga tapi pake laptop sendiri. Konsultasi belajar sama adek-adek tingkat”.<sup>156</sup>

Ruang *cyber* juga dimanfaatkan oleh pemustaka untuk menyelesaikan tugas kuliah seperti mengetik, membaca dan mengerjakan tesis. Karena banyak mahasiswa yang jarang membawa laptop ke kampus sehingga ruang *cyber* bisa dimanfaatkan untuk mengetik tugas dan menyimpan data. Tetapi juga kebanyakan mahasiswa tetap membawa laptop pribadinya ke ruang *cyber*.

---

<sup>153</sup> Wawancara dengan Armelia (Pemustaka Jurusan Bahasa Indonesia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>154</sup> Wawancara dengan Maulin (Pemustaka Jurusan Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>155</sup> Wawancara dengan Wiwik (Pemustaka Jurusan Teknologi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>156</sup> Wawancara dengan Gita (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

Karena bisa melakukan pekerjaan yang ganda menjadikan pekerjaan lebih efisien yakni mengetik lewat laptop dan juga sekaligus *browsing* lewat komputer yang tersedia di ruang *cyber*.

3. *Download* artikel dan jurnal ilmiah. Hal ini disampaikan oleh Budi, Maulin dan Reinhard Hutapea.

Budi Jurusan Manajemen mengatakan “Pemanfaatannya *browsing* sering, tapi kalo ngetik jarang karena bawa laptop sendiri. Kalo *browsing* kan di sini ada fasilitas berlangganan jurnal asing biasa juga akses dari sini. Kalau sekarang si karena aku sudah di akhir-akhir, tesis juga sudah tinggal seminar sama sidang”.<sup>157</sup>

Maulin Teknik Kimia juga mengatakan “Pemanfaatannya, kadang buat tugas, *download* jurnal, internetan, *searching* jurnal-jurnal”.<sup>158</sup>

Reinhard Hutapea mengungkapkan “Sering juga si di ruang *cyber*, pake-pake laptopnya juga. Terutama akses jurnal di ruang *cyber*. *Download* jurnal. Kalau ngetik Saya di sini. AC-nya si terlalau dingin. AC-nya Saya enggak kuat. Makanya Saya jarang ke *cyber*, sebenarnya kalau untk nyamanya si di *cyber*”.<sup>159</sup>

Akses internet yang cepat di ruang *cyber* sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengunduh artikel dan jurnal ilmiah yang diinginkan, baik jurnal elektronik yang disediakan oleh perpustakaan, maupun artikel dan jurnal yang ada di internet.

4. Sarana hiburan. Seperti yang disampaikan oleh ketiga mahasiswa ini:

Reno “Pemanfaatannya. *Download* artikel dan jurnal, karena jauh lebih cepet dari pada lewat laptop. Terus kalau mau upload missal foto di fb

---

<sup>157</sup>Wawancara dengan Budi (Pemustaka Jurusan Manajemen Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>158</sup>Wawancara dengan Maulin (Pemustaka Jurusan Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>159</sup>Wawancara dengan Reinhard Hutapea (Pemustaka S3 Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

kan cepet pake komputer. Juga kalau ngirim email juga bisa cepet. Buka fb. Kalau awal-awal kuliah si pernah juga *download* film. Pernah juga dulu nonton film di sini. Karena kan koneksinya cepet, Terus juga ngetik di sini”.<sup>160</sup>

Lia: “Pemanfaatannya, biasanya cari-cari data kalau enggak buka-buka film, youtube”.<sup>161</sup>

Budi: “Pemanfaatan, Terus *browsing* sering, tapi kalo ngetik jarang karena bawak laptop sendiri. Kalo *browsing* kan di sini ada fasilitas berlangganan jurnal asing biasa juga akses dari sini. Kalau sekarang si karena aku sudah di akhir-akhir, tesis juga sudah tinggal seminar sama sidang. Palingan buka-buka youtube dan *browsing*. Iya juga hiburan. Iya *download* film, klip, video juga. Udah itu aja si. Kalau dulu kan ke sini enggak seintens sekarang”.<sup>162</sup>

Ruang *cyber* juga dimanfaatkan pemustaka sebagai salah satu sarana hiburan meliputi sosial media, mencari lagu, nonton dan *download* film, buka youtube, dan *chatting*. Hiburan ini memberikan kenyamanan tersendiri bagi pemustaka. Disamping menyelesaikan tugas kuliah juga bisa sosial media sehingga di ruang *cyber* ini bisa menjadi selingan untuk *refreshing*.

5. Aktifitas bermanfaat lain. Berikut adalah keterangan Beni, Riska, Lia dan Gita:

Beni berkata “.....juga buat tugas ngerjain tesis. Rapat temen-temen juga pernah di sini”.<sup>163</sup>

---

<sup>160</sup>Wawancara dengan Reno (Pemustaka Jurusan Matematika Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>161</sup>Wawancara dengan Lia (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>162</sup>Wawancara dengan Budi (Pemustaka Jurusan Manajemen Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>163</sup>Wawancara dengan Beni (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

Riska mengatakan “...nyari kayak cari-cari info kayak beasiswa loker juga. Kadang-kadang juga nunggu temen juga di sini karena lebih nyaman, lebih dingin lebih mudah koneksi internetnya”.

Lia juga berkata “Sekarang kan lancar, buka buku juga dari sini kayak google *book*. Tapi kalau *e-book* Saya jarang he he, baca juga disini, hehehe ruang baca, kan Saya lagi *download* buku kan lama jadi Saya nunggunya sambil baca buku, he he”.<sup>164</sup>

Gita menyatakan “Memanfaatkan ruang ini, kalo di luar kan rame, kalo di ruang ini kan privat jadi bisa untuk belajar baca tesis, *browsing* juga tapi pake laptop sendiri. Konsultasi belajar sama adek-adek tingkat”.<sup>165</sup>

Pemanfaatan ruang kuliah ini juga disampaikan oleh Pak Majelis selaku kepala perpustakaan yang juga diberi tugas untuk mengajar kelas Martikulasi.

“Di sini juga ada untuk pelatihan yang sifatnya banyak peserta, terus juga pelatihan untuk pelatihan mahasiswa baru, kermaren kan fisika, Saya juga diminta kan ngajar martikulasi jursan hukum samo MAP, jadi Saya ngajar di sini saja. Mereka bukan hanya teori juga bisa langsung praktek”.<sup>166</sup>

Ruang *cyber* ini ternyata juga dimanfaatkan oleh pemustaka untuk aktifitas bermanfaat seperti bakar CD, mencari informasi beasiswa dan belajar kelompok atau diskusi. Selain itu, ruang ini juga dimanfaatkan sebagai ruang kuliah dan pelatihan untuk mahasiswa baru untuk mata kuliah martikulasi. Jumlah komputer yang memadai di ruang *cyber*, digunakan sebagai ruang

---

<sup>164</sup>Wawancara dengan Lia (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>165</sup>Wawancara dengan Gita (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>166</sup>Wawancara dengan Pak Majelis (Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Selasa 10 Juni 2014.

kuliah karena mahasiswa bisa praktek langsung dengan berhadapan komputer satu per satu.

Menurut Chin dan Todd bahwa kemanfaatan memiliki arti bahwa menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat untuk meningkatkan prestasi kerja, lebih produktif, dan menjadikan aktifitas sehari-hari lebih berkembang dan efektif.<sup>167</sup> Dan dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan *cyber* juga memberikan banyak manfaat bagi mahasiswa karena terbukti memberikan kemudahan dalam menelusur informasi-informasi dengan cara *browsing* dan *searching*, membantu penyelesaian tugas kuliah dengan mengetik, membaca dan mengerjakan tesis di ruang *cyber*, Memudahkan *download* artikel dan jurnal ilmiah dengan proses yang cepat serta memberikan sarana untuk hiburan sehingga mahasiswa bisa *refresing* di samping aktifitas serius di bangku perkuliahan.

#### **4.3 Hambatan Pemustaka dalam Memanfaatkan Layanan *Cyber***

Layanan *cyber* memberikan manfaat begitu besar bagi mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Selain digunakan untuk sarana penunjang tugas kuliah, layanan *cyber* juga menjadi hiburan tersendiri bagi mahasiswa. Jaringan internet yang kuat dan disertai dengan sarana dan fasilitas yang memadai, memudahkan mahasiswa dalam menelusur sebuah

---

<sup>167</sup>Dwi Rani Pratiwi, "Pengaruh Pemnafaatan Internet terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI pada Mata Pelajaran Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMA Negeri 1 Pengasih" *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), h.9-10.

informasi. Oleh karena itu, seyogyanya mahasiswa memanfaatkan layanan ini. Namun terdapat kendala-kendala atau hambatan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan *cyber* sehingga layanan ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sering terjadi gangguan teknis seperti mati lampu. Hal ini disampaikan oleh Ari, Gita dan Armelia.

Ari mengatakan “Kendala, enggak ada. Paling internet, ketika mati lampu, koneksi internetnya juga mati jadi ya terhenti”.<sup>168</sup>

Gita juga mengatakan “Kendala, ini kan pake genset ya tapi kalo mati lampu yang dalem enggak tertarik, jadi yang bisa idup kalo mati yang luar aja jadi enggak bisa make ruang *cyber*”.<sup>169</sup>

Sama halnya dengan Armelia “Kendala, mati lampu ya, terus koneksinya lelet tapi enggak sering, paling sebulan cuma ada sekali. Pernah minta bantuan ke staf, kalau mati lampu di sini kan ada genset, hm pernah juga si di sini, lagi ngetik terus tiba-tiba mati lampu, belum sempet nge-save. Mana tugasnya deadline-nya nanti sore, mana lagi enggak bawak laptop. Bingung terus minta bantuan ke Kak Sapri, gimana ni data Saya. Terus kata stafnya nanti sebentar lagi lima menit dihidupin genset”.<sup>170</sup>

Sedangkan staf layanan *cyber*, Safriyanto menjelaskan “Genset kan baru ado sikok, ini baru dusahake untuk genset. Biar ngangkat galo-galonyo”.<sup>171</sup>

---

<sup>168</sup>Wawancara dengan Ari (Pemustaka Jurusan Hukum Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>169</sup>Wawancara dengan Gita (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>170</sup>Wawancara dengan Armelia (Pemustaka Jurusan Bahasa Indonesia Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

<sup>171</sup>Wawancara dengan Noer Syafriyanto (Staf layanan *cyber* ITC dan komputer Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

Dari keterangan di atas, dapat diketahui bahwa layanan *cyber* yang hanya bisa dimanfaatkan ketika aliran listrik hidup. Layanan *cyber* yang konektivitasnya bergantung dengan aliran listrik menjadi hambatan tersendiri bagi pemustaka dalam memanfaatkan layanan di ruang *cyber* ini. Karena ketika aliran listrik padam maka jaringan internet ikut terganggu. Sedangkan ketika mati lampu maka kegiatan di perpustakaan menjadi terhambat terutama di ruang *cyber*. Padamnya lampu ini juga mempengaruhi jaringan internet yang juga menjadi terganggu. Hal ini mengakibatkan kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas *cyber* juga menjadi terganggu.

Dari pihak perpustakaan sebenarnya memiliki genset yang biasa digunakan ketika lampu padam. Namun genset yang dimiliki oleh perpustakaan saat ini tergolong masih kecil sehingga tidak bisa menarik semua aliran listrik yang terdapat di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Kedepan masalah ini akan diatasi dengan penambahan genset, agar kegiatan di perpustakaan tetap berjalan sebagaimana mestinya dan tetap memberikan kenyamanan bagi pemustaka.

2. Fasilitas (Sarana dan Prasarana). Sesuai dengan yang disampaikan Ade, Lia dan Wiwik.

Ade mengatakan “Kendala yang dihadapi dalam memanfaatkan layanan ini paling ya komputernya eror tapi belum pernah si pas lagi make tiba-tiba mati. Tapi temenku pernah tiba-tiba pas make komputer, terus mati karena eror”.<sup>172</sup>

---

<sup>172</sup>Wawancara dengan Ade (Pemustaka Jurusan Teknologi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

Lia juga mengatakan “Kendala-kendala. Enggak ada si, cuma kalau misalnya komputernya enggak idup. Lumayan si yang bagian belakang itu enggak idup. Ada juga kalau mau ngidupin minta bantuin petugasnya dan mereka bisa bantu”.<sup>173</sup>

Wiwik mengatakan “Kendala, komputernya rata-rata banyak virus, lelet kadang. Dan sejauh ini enggak pernah minta bantuan ke staf, jadi kalau kompuernya gangguan, Saya pindah aja ke komputer lain karena di sini kan enggak pernah penuh”.<sup>174</sup>

Dari beberapa pernyataan tersebut, fasilitas berupa sarana dan prasarana menjadi kendala bagi pemustaka. Hal ini meliputi jumlah komputer dan keadaan fisik komputer yang bisa digunakan. Sebenarnya menurut pengakuan beberapa informan bahwa jumlah komputer yang tersedia di ruang *cyber* telah memenuhi kebutuhan pemustaka, karena jarang sekali ruangan *cyber* ini penuh. Namun kendalanya adalah ada beberapa komputer yang rusak sehingga harus mencari komputer lain yang bisa difungsikan. Disamping itu juga komputer yang masih bisa difungsikan kebanyakan virusnya belum di *update*, sehingga pemustaka merasa menyangkan jika menyambungkan flash disk pribadinya ke server komputer.

3. Prosedur penggunaan *password*. Hal ini disampaikan oleh Reno, Meliza dan Lia.

Reno mengatakan “Kendala si enggak ada secara penggunaan. Terus juga jarang make komputer yang pake *password*, karena *loading*-nya

---

<sup>173</sup>Wawancara dengan Lia (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>174</sup>Wawancara dengan Wiwik (Pemustaka Jurusan Teknologi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.



lama, mungkin karena aspek komputernya yang jauh ya dari yang pake *password*".<sup>175</sup>

Meliza juga mengatkan "Kendalanya ketika server lagi enggak jalan, koneksi internetnya, kayak sekarang aja lagi *loading* kan, Kendalanya lagi tidak semua orang bisa memanfaatkan fasilitas yang disini. Kayak ada yang pake *password* ada yang enggak. Jadi ya rebutan . kalau Saya si kalau pake *password* oke, enggak juga oke. Tapi lebih enak enggak pake *password*".<sup>176</sup>

Lia sama halnya juga mengatakan "Prosedurnya kalau dulu si bikin repot. Dulu hampir seminggu sekali disuruh perbaiki *password*, katanya sistemnya bermasalah tapi itu dulu. Tapi ya Saya enak pake komputer2 yang enggak pake *password*. Jadi ya dulu-duluan yang enggak pake *password*. Kalau ada petugasnya kan minta bantuan petugasnya untuk bukain, kalau enggak ada ya itu bikin pusing".<sup>177</sup>

Dari hasil observasi, komputer yang tersedia di ruang *cyber* berjumlah 39 namun yang bisa digunakan 32 komputer. 10 komputer bisa dimanfaatkan dengan menggunakan *password*, dan 22 komputer lainnya bisa dimanfaatkan dengan memasukkan *password* di tampilan awal komputer jika ingin memanfaatkan komputer.<sup>178</sup> Namun keterangan beberapa informan di atas banyak mahasiswa yang lebih memilih langsung ke komputer tanpa *password*, padahal sebenarnya mereka mempunyai *password* untuk komputer yang perlu *login*. Alasannya mereka lebih mudah dalam memanfaatkan komputer yang ada.

---

<sup>175</sup>Wawancara dengan Reno (Pemustaka Jurusan Matematika Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>176</sup>Wawancara dengan Meliza (Pemustaka Jurusan Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>177</sup>Wawancara dengan Lia (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>178</sup> Hasil observasi, 5 Mei 2014.

4. Intensitas keberadaan staf. Hal ini dijelaskan oleh Robi dan Gita.

Robi mengatakan “Kendala, sinyalnya aja jarang enggak dapet, putus gitu, secara teknis paling CPU itu ada beberapa yang nyambung. Kalau lagi nemuin kendala, biasanya petugasnya pas lagi Saya butuh lagi enggak ada di tempat atau mungkin pas kebeneran pas lagi keluar kali ya, lagi ada keperluan, kalau dia pagi dari jam 8 samapai jam 1 itu ada. Sehingga ada yang berkomentar, udah masnya enggak ada, internetnya lelet pula, kalau Saya minta bantuan ya cukup membantu dan sangat tanggap dan cepet. Kalau ketemu si sama petugasnya”.<sup>179</sup>

Gita mengatakan juga “kan ini pake *password*, perlu diseting oleh staf, tapi kadang mereka enggak ada, enggak *on time*, ini tadi ada telpon krang-kring ndak ada yang angkat, enggak ada orangnya”.<sup>180</sup>

Dari keterangan Robi dan Gita, staf yang berada di ruang *cyber* memberikan arti tersendiri bagi pemustaka yang memanfaatkan ruang *cyber*. Keberadaan mereka menjadi penunjang kelancaran aktifitas layanan *cyber* di samping sarana dan sistem yang tersedia. Jumlah staf di ruang *cyber* saat ini adalah dua orang. Namun terkadang sering dijumpai staf layanan *cyber* yang tidak berada di ruangnya saat pemustaka sedang membutuhkan, sehingga hal ini menjadi kendala tersendiri bagi pemustaka yang ingin meminta bantuan ke staf layanan *cyber*.

5. Kurangnya sosialisasi. Senada dengan ungkapan dari Robi dan Beni.

Robi mengatakan “Mungkin Saya rasa ini sdah cukup canggih tapi memang si masih sepi, bisa jadi ada yang enggak tau cara memanfaatkanya, sejauh ini belum ada sosialisasi dari pihak perpustakaan, atau apa sih istilahnya yang cukup memadai, kebanyakan pengunjung. Atau adek-adek S1 yang ke sini kan

---

<sup>179</sup>Wawancara dengan Robi (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>180</sup>Wawancara dengan Gita (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 11 Juni 2014.

banyakannya mereka di luar dan takut takut untuk ke sini, karena enggak tau cara menggunakannya”.<sup>181</sup>

Robi melanjutkan bahwa “Saya rasa harus lebih ditingkatkan lagi pendekatan personal, atau selebarannya atau bisa menegur pengunjung langsung jadi pihak perpustakaan yang proaktif. Tidak semua mahasiswa S2 mempunyai kapabilitas yang mumpuni dalam menggunakan teknologi, dan betul perlu adanya sosialisasi, dan Saya kan sering menyapa para pengunjung jadi semua Saya kenal baik, kebetulan jika mahasiswa yang Saya sapa itu S1 biasanya nampak mereka masih ragu, untuk menyikapi hal ini, jadi ya pegawainya harus proaktif kayak nanyain terlebih dahulu, apa yang bisa dibantu”.<sup>182</sup>

Beni juga sependapat bahwa “Sosialisasi, untuk ruang *cyber* dan koleksi e-journal, perlu, sangat perlu kadang mahasiswa ke sini langsung ke rak-rak. Mereka itu fokusnya ke buku. Karena kalau buku kan itu belum tentu *up to date*. Kalau dari internet kan misalnya *e-journal* itu kan *current* kan. Jadi ya perlu ada sosialisasi. Kadang juga ada mahasiswa dari luar yang enggak berani ke sini karena enggak tau cara memakainya”.<sup>183</sup>

Namun hal berbeda disampaikan oleh Kurnia dan Meliza.

Kurnia mengatakan “Sosialisasi si, setau Saya belum ada, karena sosialisasinya sebatas di depan ada kayak brosur itu. Kalau Saya si kan kalau S2 enggak mungkin disuapin ya jadi ya cari sendiri. Perlu enggak adanya sosialisasi atau pendidikan pemakai, kalau dibilang perlu tapi kan untuk itu pasti makan waktu. Tapi Saya rasa cukup dengan brosur aja”.<sup>184</sup>

Meliza sama halnya, juga mengatakan “Kalau untuk menghidupkan komputer semua pasti udah paham, kalau untuk mengakses *link* di sini disediakan. Kayak brosur. Kalau S2 kan taraf mandiri cari sendiri jadi enggak perlu disuapain. untuk mengakses *link* itu disediakan kok. Kan ini disediakan dari perpustakaan. Kalau sosialisasi itu ya

---

<sup>181</sup>Wawancara dengan Robi (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

<sup>182</sup> *Ibid.*,

<sup>183</sup>Wawancara dengan Beni (Pemustaka Jurusan Bahasa Inggris Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 14 Juni 2014.

<sup>184</sup>Wawancara dengan Kurnia (Pemustaka Jurusan Ilmu Tanaman Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

enggak perlu si, karanea kan taraf S2 gak perlu di suap lagi harus taraf nyari sendiri”.<sup>185</sup>

Dari beberapa pernyataan tersebut, benar bahwa pemustaka yang dilayani oleh Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang adalah mahasiswa S2 yang telah mandiri dalam hal menelusur informasi atau litelatur yang dibutuhkan, sehingga mahasiswa S2 diharapkan mampu mencari sendiri informasi yang telah disediakan termasuk layanan-layanan yang bermanfaat bagi tugas studinya. Mahasiswa S2 yang secara pola pikir dianggap sudah mampu menelusur informasi secara mandiri sehingga tidak perlu diadakan lagi sosialisasi untuk layanan *cyber*. Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang telah melakukan sosialisasi. Sarana sosialisasi yang dilakukan adalah brosur. Beberapa mahasiswa telah merasa cukup dengan adanya brosur ini, namun di sisi lain masih terdapat mahasiswa yang belum tau atau kurang aktif mencari tau tentang informasi dan layanan-layanan apa yang bisa dimanfaatkan di perpustakaan. Hal ini dilatarbelakangi minimnya sosialisasi baik dari pihak perpustakaan ataupun dari pihak akademik, sehingga sangat penting sekali adanya sosialisai khusus bagi mahasiswa, sehingga setiap mahasiswa tau akan adanya layanan *cyber* serta koleksi-koleksi *online* dan juga mengetahui cara mengaksesnya. Dengan ini layanan-layanan yang telah disediakan akan lebih berdaya guna

---

<sup>185</sup>Wawancara dengan Meliza (Pemustaka Jurusan lingkungan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang), Palembang 12 Juni 2014.

bagi studi mahasiswa serta tujuan visi dan misi lembaga bisa terbantu dengan menjadikan lulusan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang handal dan lulus sesuai dengan target yakni dengan didukung fasilitas yang memadai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan telah dianalisis oleh penulis, maka dapat diambil dari penelitian ini adalah layanan *cyber* belum termanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka, hal ini diketahui dari kedua hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum sempurna, karena belum ada daya tanggap atau *responsiveness* dan *empathy* yang kuat dari staf layanan *cyber*, yang seharusnya staf tanpa diminta harus cepat tanggap membantu pemustaka yang terlihat menemui kendala. Kemudian belum berempati terhadap pemustaka yang menginginkan berada di perpustakaan lebih lama dengan penambahan jam operasional.
2. Pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum termanfaatkan dengan maksimal karena koleksi elektronik yang telah disediakan guna memenuhi kebutuhan literatur bagi pemustaka ternyata belum dimanfaatkan. Tidak sedikit mahasiswa yang belum mengetahui adanya koleksi elektronik dan juga belum mengetahui tata cara mengaksesnya, yang sebenarnya koleksi-koleksi elektronik ini mudah di akses di ruang *cyber* karena akses internet yang cepat dan kuat.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan merupakan harapan dari penulis dan juga pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang agar layanan *cyber* dapat termanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

1. Staf layanan *cyber* ICT dan komputer agar terus meningkatkan kemampuannya untuk terus berusaha memaksimalkan layanan *cyber*. Salah satunya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan atau mempertahankan kemampuan mengatasi masalah-masalah yang dialami pemustaka, selain itu hendaknya lebih aktif lagi mempromosikan secara langsung kepada pemustaka. Segera tanggap dengan keinginan dan perilaku pemustaka, sehingga tidak perlu menunggu untuk ditanya terlebih dahulu oleh pemustaka yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan *cyber*. Kemudian pihak perpustakaan dan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang hendaknya mempertimbangkan jam operasional perpustakaan. Pemustaka lebih menginginkan jam operasional yang lebih panjang terutama di waktu *weekend*.
2. Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang hendaknya melakukan sosialisasi kepada pemustaka agar pemanfaatan layanan *cyber* lebih maksimal. Sosialisasi bisa berupa pendidikan pemustaka yakni rutin dilakukan setiap tahun ajaran baru yakni ditujukan kepada mahasiswa baru setiap jurusan. Kegiatan ini bertujuan untuk mensosialisasikan segala sesuatu yang ada di perpustakaan termasuk layanan-layanan dan koleksi-koleksi yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka dalam menyelesaikan studinya. Untuk pemustaka perpustakaan, agar memanfaatkan layanan *cyber* beserta koleksi elektronik secara maksimal. Layanan *cyber* dengan koneksi internet yang cepat, memberikan kemudahan serta manfaat

besar lainnya dalam menelusur literatur-literatur yang dibutuhkan oleh pemustaka.

### **C. REKOMENDASI**

Dari identifikasi masalah dan dengan data yang didapat di lapangan, maka penulis memberikan rekomendasi agar menjadi rujukan kepada peneliti yang berminat meneliti permasalahan, yaitu: Pengaruh Pemanfaatan Layanan *Cyber* terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Salim. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006.
- Andi Prastowo. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Divapress, 2012.
- AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Budi Agus Riswandi, *Hukum Internet di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press, 2003.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan public, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1988.
- Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005.
- Edhy Sutanta, *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Herlina. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah, 2007.
- Hetti Restianti. *Apakah itu Internet ?*. Bogor: Quadra, 2010.
- Jack Febrian dan Farida Andayani. *Kamus Komputer dan Istilah Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika, 2002.
- Jack Febrian. *Menggunakan Internet*. Bandung: Informatika, 2008
- Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 2008.

- Mulyadi. *Otomasi Perpustakaan Berbasis Web*. Palembang : Noer Fikri, 2012.
- Pawit M Yusup dan Priyo Subekti. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010.
- Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2000.
- Prasasto Satwiko. *Arsitektur Sadar Energi: pemanfaatan komputer dan internet untuk merancang bangunan ramah lingkungan*. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya. *Buku Pedoman Tahun Akademik 2011/2012* (Palembang: Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, 2011)
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Putu Laxman Pendit. *Perpustakaan Digital: perspektif perpustakaan perguruan tinggi Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2007.
- Rachmat Kriyanto. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sulistiyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya nomor 079/UN9.2/PT/2013. Palembang: PPs Unsri, 2013.
- Sutarno. *Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer. *Kamus Istilah Internet*. Semarang: Yogyakarta: Andi dan Wahana Komputer, 1997.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan dan Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Yogyakarta: Pustaka Timur, 2010.

*Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007)*, Jakarta: Asa Mandiri, 2007.

Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius, 2012.

Wiji Suwarno. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Skripsi, Jurnal dan Internet

Ahmad Luthfi. "Studi Tentang Pemanfaatan Internet Bagi Pengguna di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep Jawa Timur," *Jurnal Fihris*, Vol.III, No.1 (Januari-Juni 2008).

Dwi Rani Pratiwi. "Pengaruh Pemanfaatan Internet terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI pada Mata Pelajaran Teknologi Informasi dan Komunikasi di SMA Negeri 1 Pengasih" *Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.

Jonner Hasugian. "Pemanfaatan Internet Studi Kasus Tentang Pola, Manfaat dan Tujuan Penggunaan Internet oleh Mahasiswa pada Perpustakaan USU", *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1, No.1 (Juni 2005).

Novita Riana Lubis. "Pengaruh Pemanfaatan Layanan Internet Perpustakaan Terhadap Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 2 Medan," *Skripsi*, Medan: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010.

Nurlina. "Pemanfaatan Internet Sumber Belajar Mahasiswa PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang," *Skripsi*. Palembang: Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2009.

Pergola Irianti dan Titik Hermina. "Pengaruh Aksesibilitas dan Ketersediaan Jurnal Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan," *Visi Pustaka*, Vol.15, No.1 (April 2013), h.7. Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2000.

Shella Anne Tryssa P. Siahaan. "Pengaruh Pemanfaatan Internet Terhadap Peningkatan Literasi Informasi Pengguna Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara" *Skripsi*, Medan: Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010.



Subagyo dan Janti G. Sujana. "Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat IPB", *Buletin Media Pustakawan*, Vol. 19, No. 4 (2012).

Sukirno. "Evaluasi Pemanfaatan Koleksi Buku Digital oleh Mahasiswa Pendidikan Dokter di Unit Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada (FK UGM)", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. IX, No.2 (2013)

Zaslina Zainuddin. "Pola Pemanfaatan Internet oleh Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara," *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.2, No.1 (Juni 2006).

Ask.com, diakses Sabtu, 1 Februari 2014 dari (<http://askville.amazon.com/AnswerViewer.do?requestId=4086267>)

## **BIODATA PENULIS**

Nama : Rusmiatiningsih

Tempat dan Tanggal Lahir : Pati, 20 Juni 1990 Jawa Tengah.

Anak ke- : Satu dari dua bersaudara.

Nama Orang Tua

- Ayah : Sukiman
- Ibu : Sulastri

Alamat Asal : Ds Sendang Soko, Dukuh Njeruk Gulung  
Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati Jawa Tengah.

Alamat Sekarang : Jl. Aman No.2400 Rt.042 Rw.012 Kelurahan  
Srijaya Kecamatan Alang-alang Lebar Palembang.

Hobi : Membaca dan menulis novel.

Moto : Kerjakanlah sekarang !

Pendidikan : - SDN 01 Sendang Soko Jawa Tengah (1995-2001)  
- MTs. Tarbiyatul Islamiyah Jawa Tengah (2001-2004)  
- MA PPKP Darul Ma'la Jawa Tengah (2004-2007)  
- IAIN Raden Fatah Palembang (2010-2014)

Riwayat Organisasi : -PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia)  
2011 – Sekarang.  
- Sekretaris LPTQ&D IAIN Raden Fatah  
Palembang 2011-2012.  
- Ketua Himpunan Mahasiswa Jurusan Sejarah  
Kebudayaan Islam Fakultas Adab dan Budaya  
Islam IAIN Raden Fatah Periode 2012-2013.  
- Wakil Ketua Dewan Eksekutif Mahasiswa  
Fakultas Adab dan Budaya Islam IAIN Raden  
Fatah Palembang Periode 2014-2015.