

# **Studi Tentang Layanan Internet di Badan Perpustakaan Daerah**

## **Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**

*(Unit Badran I)*



*Skripsi*

Diajukan Kepada Fakultas Adab

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Perpustakaan

Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

Oleh:

**ERIKA LIES TIANA**

**NIM : 04141896**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI**

**FAKULTAS ADAB**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2008**

Anis Masruri S.Ag.,SIP.,M.Si.  
Dosen Fakultas Adab  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

Nota Dinas  
Hal : Skripsi Sdri. Erika Lies Tiana

Kepada Yth.  
Bapak Dekan Fakultas Adab  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu`alaikum. Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengadakan perubahan seperlunya terhadap skripsi saudari Erika Lies Tiana, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi dengan nomor mahasiswa 04141896 yang berjudul:

**“STUDI TENTANG LAYANAN INTERNET DI BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (Unit Badran I)”**

Maka saya selaku pembimbing bahwa skripsi ini telah dapat diajukan ke depan sidang Munaqosyah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab. Oleh sebab itu saya berharap dalam waktu dekat skripsi ini dapat di Munaqosyahkan.

Demikian untuk dapat dimaklumi dan terima kasih.

*Wassalamu`alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta,

Pembimbing



(Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.)  
NIP 150289449



DEPARTEMEN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS ADAB**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 513949

### PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor :

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

STUDI TENTANG LAYANAN INTERNET DI BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA (UNIT BADRAN 1)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ERIKA LIES TIANA

NIM : 04141896

Telah dimunaqasyahkan pada : 23 Oktober 2008

Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

#### TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Anis Masruri, S.Ag., STP., M.Si.  
NIP. 150289449

Penguji I

Drs. Iri Septiyantono, M.Si.  
NIP. 130903801

Penguji II

Nuridin Laugu, S.Ag., SS., MA  
NIP. 150303042

Yogyakarta, 29 Oktober 2008

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab

DEKAN

Drs. Saifuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.  
NIP. 150218625



DEPARTEMEN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS ADAB**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax (0274) 513949, 552883  
<http://www.uin-suka.info/fadab> email: [adab\\_uinsuka@yahoo.com](mailto:adab_uinsuka@yahoo.com)

### SURAT KETERANGAN

#### **Pengesahan Abstrak Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Dengan ini, Konsultan Skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa Inggris yang ditulis oleh:

Nama : ERIKA LIES TIANA.....

NIM : 04141806.....

Angkatan : 2004.....

Program Studi : S1 (Reguler/~~Khusus~~)\*

Judul :

STUDI TENTANG LAYANAN INTERNET DI BADAN  
PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA (UNIT BADRAM I.)

telah **Layak dan Dapat Diterima** sebagai **Abstrak Resmi** oleh Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 06 agustus 2008

Konsultan Abstrak,

Nurdin Laugu, S.Ag., SS., MA.  
NIP. 150 303 042

\*Coret yang tidak perlu

## MOTTO

- *Buku adalah teman hidup yang bisa memodali usaha dalam hidup ini.  
(Alfred Bernhard Nobel, 1980. "Kata-kata Mutiara". Hal:26.  
Penerbit Bintang Pelajar).*
  
- *Buku adalah penasehat yang hebat dan tanpa buku dunia ini gelap gulita. (Abdulloh Masrur. "Mutiara Cinta". Hal:26, no:142. CV. PBP).*
  
- *Ketenaran yang diraih oleh insan ternama tidak diraih dengan sekejap mata,  
tapi mereka belajar tekun di malam buta dikala orang lain tidur terlena. (Syamsul M. 2003. "1001 Kata Kerja". Hal:71. An-Nur).*

*Kepada Rabbku kuhaturkan sujudku.*

*Dalam keterbatasanku, ku persembahkan karya kecilku ini:*

*Untuk Ayahanda, mamiQ dan almarhum ibundaku tercinta yang dengan buaian cinta dan kasih sayang menghantarkan ku kepada senyatanya makna hidup.*

*Terima kasih atas cinta tak bersyarat ini.*

*Teruntuk adik-adikku kebersamaan yang penuh taburan wewangian adalah wujud cinta yang tak bertepi meski banyak hal yang membatasi.*

*Teruntuk my soulmate yang dengan sangat sabar memberikan bimbingan, perhatian dan selalu memotivasiku dalam segala keadaanku.*

*Sahabat seperjuangan maz Hanafi, Rara, Maz Afix, mb' Ningrum, fadilah, mb' Roby, Sugiyanto, zen, rara, chuznee, tuit, yuyung, tuti munadhiroh, ma'ruf, syafi'I, Isti, maz huda, maz Tarom dari kalian aku mulai mengenal sinar terang kehidupan dan makna persahabatan. Satu harapan dalam kerendahan hati dan do'a semoga rahmat Alloh*

*SWT menyertai langkah hidup kita.*

*Kepada sahabat-sahabati khususnya almamater IPI SI kelas B angkatan 2004, sahabat-sahabati PMII angkatan 2005 korp COPPA, teman-teman KSR PMI Unit VII tanpa terkecuali, dan teman-teman CEPEDI yang telah jamak menoreh tinta emas dalam perjuangan dan perjalanan hidupku di kampus putih tercinta, kalian adalah harta tak ternilai yang aku punya di dunia fana ini. Semoga bermakna dalam*

*mencapai ridho ilahi amin...*

## INTISARI

ERIKA LIES TIANA, 2008. "Studi Tentang Layanan Internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (unit Badran I)". Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang berjudul Studi Tentang Layanan Internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (unit Badran I). Jumlah komputer yang dilayankan kepada pengguna yaitu 3 unit, dengan jumlah pengguna 1669 orang, berdasarkan laporan tri wulan April-Juni 2008. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kegiatan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan untuk mengetahui cara meningkatkan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Jenis metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, uji validitas data yang peneliti lakukan adalah dengan cara menggunakan teknik Triangulasi yaitu tehnik pemeriksaan dan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain.

Hasil penelitian menunjukkan keadaan layanan internet yang ada hanya memiliki komputer berjumlah 3 unit yang dapat dipinjamkan, akses yang masih lambat yaitu cuma 256 bandwidth, dana yang dimiliki harus digunakan untuk kepentingan yang lain yang lebih mendesak.

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap agar layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Maka, alangkah baiknya apabila selanjutnya diadakan penelitian tentang fasilitas dan cara kerja internet yang lebih mendalam lagi di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Unit Badran I.

Kunci: Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY, Internet, Perpustakaan Umum.

## ABSTRACT

ERIKA LIES TIANA, 2008. “ A Study on the Internet Service at the Library Board of DIY (Unit Badran I)”. Bachelor Thesis of Library and Information Science Program, State Islamic University of Yogyakarta.

This research is carried out at the Library Board of DIY entitled “A Study on the Internet Service at the Library of Unit Badran I”. According to a quarterly report on April-June 2008. The number of computers provided to 1669 users is only 3 units. The purpose of the research is to know the activity of the internet service, obstacles faced by the Library Board and to know how to improve the internet service.

Kind of the research is a descriptive qualitative research. Data collected use method of observation, interview, and documentation. In the qualitative research, validity test involved is using triangulation technique, such as observation technique is cross-checked with other techniques of data collection.

The result of the research shows that the internet room has only three units of computer; the access is very slow with only 256 bandwidth; and the budget is very limited.

Based on the result of the research, the researcher suggests that the internet service the Library Board of DIY should improve the services by providing enough facilities.

Key: Library Board of DIY, Internet, Public Library.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrohim...*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi umat islam.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Anis Masruri, S.Ag, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran, arahan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
3. Bapak Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. Selaku Pembimbing Akademik Kelas B angkatan 2004, yang telah memberi banyak pengetahuan dan senantiasa memberikan nasehat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kepada semua Dosen dan Karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah rela mentransfer segala pengetahuan dan pengalamannya dan juga telah memberi bantuan dan motivasi kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studinya.
5. Kepada Ibu Dra. Nanik Sri Suhartini, selaku Sub Bidang kerjasama Perpustakaan dan Otomasi di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (unit Badran I) yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
6. Kepada semua Pustakawan dan staf layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah banyak memberikan informasi dan data-datanya kepada penulis, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
7. Kepada Orang Tuaku yang telah banyak memberikan semangat, motivasi dan iringan do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya untuk meraih gelar sarjana.
8. Kepada ade-adeku Iqbal, Fadholi dan Adinda tercinta yang telah banyak memberikan motivasi dan senyum kalian adalah penggugah asaku, tali kasih sayang akan cinta yang tercurah yang selalu memberiku tawa dan damai dari

kalian penulis belajar mengerti makna persaudaraan kalian adalah harta yang berharga bagi diriku.

9. Kepada Sahabat-sahabatku: Maz Hanafi, Rara, Maz Afix, Mba Ningrum, Mba Robi, Mas Huda, Safi'i, Isti, Chuznee, Yuyung, Tuit, Fadilah, Sugiyanto, Zen, Ma'ruf, Maz Tarom yang telah banyak membantu dan memberikan spirit kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, dari kalian aku bisa belajar banyak apa arti persahabatan kalian adalah harta yang tak ternilai harganya.

10. Kepada teman-temanku seperjuangan di jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya angkatan 2004.

11. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu di kata pengantar ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan menjadi amal shalih dan mendapatkan ridha dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>8</b>

<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Landasan Teori.....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Istilah Layanan Perpustakaan .....	13
2.2.1.1 Pengertian Layanan .....	13
2.2.1.2 Fungsi Layanan Perpustakaan .....	14
2.2.1.3 Tujuan Layanan Perpustakaan .....	15
2.2.1.4 Upaya Meningkatkan Layanan Perpustakaan .....	15
2.2.1.5 Jenis Layanan Perpustakaan .....	16
2.2.1.5.1 Pelayanan Sirkulasi .....	16
a. Peminjaman .....	16
a) Sistem Pelayanan Tertutup.....	16
b) Sistem Pelayanan Terbuka .....	17
b. Pengembalian.....	17
c. Pemungutan Denda .....	17
d. Pendaftaran Anggota .....	17
e. Perpanjangan Waktu .....	17
f. Pembuatan Statistik .....	17
g. Pinjam Antar Perpustakaan .....	17
2.2.1.5.2 Pelayanan Rujukan/Referensi.....	18
2.2.1.5.3 Pelayanan ruang Baca .....	19
2.2.1.5.4 Pelayanan Internet .....	20

2.2.2 Istilah Perpustakaan Umum.....	20
2.2.2.1 Pengertian Perpustakaan Umum.....	20
2.2.2.2 Ciri-ciri Perpustakaan Umum.....	21
2.2.2.3 Tugas Perpustakaan Umum.....	21
2.2.2.4 Tujuan Perpustakaan Umum.....	21
2.2.3 Istilah Internet.....	22
2.2.3.1 Pengertian Internet.....	22
2.2.3.2 Peranan Layanan Internet .....	23
2.2.3.3 Tujuan Layanan Internet.....	24
2.2.3.4 Manfaat Layanan Internet.....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Pengertian Metode Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Jenis Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4 Subyek Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>3.4 Obyek Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
3.5.1 Observasi.....	31
3.5.2 Wawancara.....	31
3.5.3 Dokumentasi.....	33
<b>3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>34</b>
<b>3.7 Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
<b>3.8 Profil Informan.....</b>	<b>37</b>

<b>BAB 4 PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah</b>	
<b>Istimewa Yogyakarta.....</b>	<b>41</b>
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah	
Istimewa Yogyakarta.....	42
4.1.2 Sejarah Berdirinya Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah	
Istimewa Yogyakarta.....	43
4.1.3 Visi.....	55
4.1.4 Misi.....	55
4.1.5 Tujuan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa	
Yogyakarta.....	56
4.1.6 Tata Tertib.....	57
4.1.7 Layanan yang ada di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi	
Daerah Istimewa Yogyakarta.....	58
4.1.8 Layanan yang diberikan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi	
Daerah Istimewa Yogyakarta.....	61
<b>4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>74</b>
4.2.1 Gambaran Umum Layanan Internet di Badan Perpustakaan	
Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	74
4.2.2 Stuktur Organisasi Layanan Internet di Badan Perpustakaan	
Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	78
4.2.3 Kerjasama yang dilakukan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi	

Daerah Istimewa Yogyakarta.....	78
4.2.4 Promosi dan Dana Layanan Internet di Badan Perpustakaan	
Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	80
4.2.5 Prosedur dan Tata Cara dalam Memanfaatkan Layanan Internet	83
4.2.6 Keadaan Layanan Internet di Badan Perpustakaan Daerah	
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	86
4.2.7 Kendala yang dihadapi oleh Badan Perpustakaan Daerah	
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	94
4.2.8 Tanggapan Pengguna Layanan Internet.....	96
4.2.9 Sumber Daya Manusia.....	97
4.2.10 Cara Meningkatkan Layanan Internet di Badan Perpustakaan	
Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	99
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>102</b>
<b>5.2 Saran-saran.....</b>	<b>104</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan, menyegarkan dan mengasikkan. Penyediaan sarana prasarana yang memadai serta ketersediaan informasi yang aktual akan semakin menarik bagi pengguna untuk selalu memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi.

Seiring dengan perkembangan informasi yang semakin cepat, mendorong perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang dalam melaksanakan fungsi perpustakaan, yaitu fungsi informasi, fungsi pendidikan, fungsi kebudayaan, fungsi rekreasi, fungsi penelitian, dan fungsi deposit (Darmono, 2001:3-4). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau *information and communication technology* (ITC) telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan.

Haag dan Keen (dalam Kadir, 2003:2) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu seseorang bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Lain halnya dengan Haag dan Keen, teknologi informasi menurut

Martin (dalam Kadir, 2003:2), tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Sedangkan menurut William dan Sawyer (dalam Kadir, 2003:2) mengatakan teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

Aplikasi teknologi informasi pada pekerjaan rutin meliputi kontrol terhadap terbitan berseri, katalogisasi, dan klasifikasi, akuisisi dan pemesanan bahan pustaka, dan statistik koleksi perpustakaan. Adapun aplikasi TI pada penelusuran informasi berhubungan dengan penyediaan sarana temu kembali informasi (Koswara, 1998:160). Sarana temu kembali informasi yang paling cepat dan lebih mudah digunakan dengan pengguna internet. Dengan adanya fasilitas internet, terbuka kemungkinan perpustakaan memberi layanan kepada penggunanya tanpa dibatasi oleh ruang, waktu dan birokrasi. Artinya, fasilitas atau layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan sesungguhnya dapat disiapkan sedemikian rupa sehingga tiap pengguna yang memerlukannya dapat memanfaatkan fasilitas atau informasi itu kapan saja, dan di mana saja ia berada, serta dari golongan pembaca apa saja. Jadi, dengan keberadaan media internet bisa mendapatkan layanan informasi dan pengguna dari berbagai layanan tidak

harus berada langsung di perpustakaan pada jam-jam buka layanan (Koswara, 1998:175).

Internet dapat diartikan sebagai jaringan komputer luas dan besar yang mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari satu negara ke negara lain di seluruh dunia, di mana di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif. Internet banyak memberikan keuntungan kepada pengguna. Namun, di balik manfaat yang dapat diperoleh, internet juga memberikan dampak negatif. Keuntungan pertama yang dapat diperoleh melalui internet adalah kemudahan dalam memperoleh informasi.

Intenet memungkinkan siapapun mengakses berita-berita terkini melalui Koran-koran elektronik seperti Republika online ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)), Kompas cyber media ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)), CNN News ([www.cnn.com](http://www.cnn.com)) dan dapat juga mengakses berita yang telah disiarkan di televisi, misalnya Liputan 6 SCTV ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com)), Seputar Indonesia di RCTI ([www.seputarindonesia.com](http://www.seputarindonesia.com)) dan masih banyak lagi yang lain. Dalam internet juga dapat ditemukan hasil riset dalam bentuk abstraksi atau terkadang dalam bentuk makalah lengkap, majalah, katalog, atau bahkan buku juga dapat diperoleh secara online, hal ini dapat diakses melalui yahoo, google, dan lainnya.

Kedua, internet mendukung transaksi dan operasi bisnis atau yang dikenal dengan sebutan e-busines. Melalui internet, dimungkinkan untuk

melakukan pembelian barang secara online. Ketiga, berbagai aktivitas baru dapat ditangani oleh internet, misalnya: sistem pembelajaran jarak jauh (distance online learning atau e-learning) yang memungkinkan kuliah secara online atau melakukan diskusi jarak jauh, sistem telepon dengan biaya murah, pencarian lowongan kerja dan transfer uang (Kadir, 2003:445).

Adapun dampak negatif yang diakibatkan oleh internet antara lain kemudahan orang untuk menjiplak karya orang lain, kejahatan penggunaan kartu kredit, perusakan sistem melalui virus, penayangan pornografi, dan bahkan penayangan dalam bentuk agitasi (Kadir, 2003:445).

Dilihat dari berbagai macam kebutuhan pengguna perpustakaan dan fungsi internet sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyediakan fasilitas internet. Fasilitas internet ini disediakan pada setiap unit perpustakaan yaitu Unit Malioboro terletak di jalan Malioboro No. 175 Yogyakarta, Unit Jogja Study Centre (JSC) terletak di jalan Faridan M. Noto No.21 Kotabaru Yogyakarta dan Unit Badran I yang terletak di jalan Tentara Rakyat Mataram No. 4 Yogyakarta. Layanan warintek dan internet pada Unit Badran I hanya tedapat tiga unit komputer yang bisa diakses dari hari Senin-Kamis pukul 08.00-17.00, Jum'at pukul 08.00-11.00 dan pukul 13.30-16.30 dan Sabtu pukul 08.00-16.30, dengan biaya akses Rp 1000,00/jam.

Perpustakaan Daerah/Perpustakaan Propinsi menurut Sulisty-Basuki (1991:46-47) tergolong perpustakaan umum karena bertujuan untuk melayani umum. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah terbuka untuk umum, dibiayai oleh dana umum, dan jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Perpustakaan ini sangat berbeda dengan jenis perpustakaan lain baik dari segi tugas maupun tujuannya.

Adanya fasilitas internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diharapkan mampu melayani pengguna untuk meningkatkan mutu layanan dan pusat informasi serta sebagai wahana pendidikan, pusat kebudayaan dan rekreasi, sehingga adanya fasilitas layanan internet yang disediakan dapat mendukung perkembangan informasi dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara maksimal.

Sedangkan aspek pokok kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. kehandalan (*realibility*). Keandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan terpercaya.
2. koresponsifan (*responsiveness*). Hal ini berupa kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; ketanggapan.

3. keyakinan (*assurance*). Pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance* di hati pengguna.
4. empati (*emphaty*). Merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi semua pengguna.
5. berwujud (*tangible*). Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Parasuraman dalam Masruri, 2003:167).

Dari layanan internet yang diberikan, pustakawan juga harus menilai kesesuaian antara kualitas layanan internet dengan keinginan pengguna. Oleh karena itu, perlu diadakan suatu penelitian dengan beberapa indikator yang ada. Salah satu indikator tersebut adalah indikator kualitas pelayanan internet sebagaimana yang telah disebutkan di atas, apakah layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah memenuhi standar aspek pokok pelayanan.

Peneliti tertarik tentang keberadaan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang belum pernah diteliti dan apakah layanan internet yang ada tersebut sudah memenuhi standar aspek pokok pelayanan untuk itu peneliti menjadikan tempat penelitian pada Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui layanan internet dan cara meningkatkan layanan internet tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Deskripsi permasalahan tentang studi layanan internet tersebut dijadikan bahan pertimbangan dalam menemukan dan merumuskan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah kendala yang dihadapi oleh Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Bagaimanakah cara meningkatkan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kegiatan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui cara meningkatkan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan layanan internet yang dilakukan di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Memberikan gambaran tentang prosedur dan tata cara layanan internet Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Sebagai gambaran atau wacana bagi pihak-pihak yang terkait dengan dunia internet dan kepada publik agar memperhatikan masalah fasilitas, kegunaan dan kebijaksanaan institusi.
4. Mengungkap khazanah pengetahuan tentang layanan internet.
5. Mengungkap kendala yang sedang dihadapi sehingga dapat ditemukan jalan keluar untuk mengatasi kendala tersebut.

#### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan nanti, peneliti membagi lima bab, yang disistematikan sebagai berikut:

Bab pertama, adalah latar belakang. Dalam latar belakang ini akan dikemukakan beberapa hal yang melatar belakangi diadakannya penelitian. Kemudian beberapa permasalahan yang muncul dirumuskan dalam rumusan masalah. Selain itu, akan dikemukakan juga tentang tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan. Kemudian diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab kedua, pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka dan landasan teori yang berkaitan dengan judul penelitian yang dipilih peneliti.

Bab ketiga, pada bab ini akan dikemukakan jenis penelitian yang dilakukan, subyek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang akan digunakan.

Bab keempat, merupakan hasil laporan penelitian dan pembahasan. yang didahului dengan sekilas tentang Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi: sejarah, visi dan misi, tugas pokok, struktur organisasi, personalia, koleksi, layanan dan pengembangan, dilanjutkan dengan keadaan layanan internet di Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam bab ini akan dikemukakan tentang layanan internet, prosedur dan tata cara layanan internet, menganalisa kendala-kendala yang dihadapi serta memaparkan solusi sebagai masukan agar dapat meningkatkan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan analisis deskriptif, artinya jawaban terhadap masalah yang disebutkan pada rumusan masalah.

Bab kelima, adalah bab yang terakhir yang memuat tentang simpulan dari hasil penelitian. Selain itu terdapat pula beberapa rekomendasi yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis yang dikemukakan peneliti dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Layanan Internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

##### **a. Keadaan Layanan Internet**

Keadaan layanan internet yang ada di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sekarang hanya memiliki komputer berjumlah 3 unit yang dapat dipinjamkan, akses yang masih lambat yaitu cuma 256 bandwith, apabila Perpustakaan Daerah ingin mengadakan sendiri selalu dilarang dari pusatnya dengan alasan dana yang dimiliki harus digunakan untuk kepentingan yang lain yang lebih mendesak seperti halnua penambahan koleksi sesuai permintaan pengguna, perbaikan gedung, pemeliharaan koleksi dan masih banyak hal lain yang harus diutamakan.

Pengguna layanan internet sangat banyak untuk tiap harinya kadang mencapai 10-18 pengguna, sehingga komputer yang digunakan

terus-menerus tanpa istirahat, sedangkan kecepatannya hanya 256 bandwidth. Fasilitas yang sering diakses oleh pengguna yaitu Wikipedia, Google, Yahoo, e-mail, chatting, informasi perpustakaan, detik, dan web-web yang biasa menyediakan informasi-informasi sesuai dengan perkuliahan

#### **b. Kendala yang dihadapi**

Kendala yang dihadapi, kerjasama yang hanya dilakukan dengan BID saja, ruangan yang masih menjadi satu dengan ruang koleksi, sarana dan prasarananya yang masih tergantung dengan bantuan dan belum dapat menyediakan sendiri, dana yang didapatkan masih banyak pertimbangan dari atasan yang hanya mendapatkan dana menjadi satu dengan Perpustakaan Daerah secara keseluruhan, dan promosi yang dilakukan masih numpang dengan pameran, belum ada promosi tersendiri pada layanan internet.

#### **c. Cara meningkatkan layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta unit Badran I yaitu sebagai berikut:**

1. Keandalan (realibility), yaitu meningkatkan kemampuan pelayanan yang tepat dan terpercaya kepada pengguna.
2. Keresponsifan (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu pengguna dalam mengakses internet agar

mendapatkan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna.

3. Keyakinan (assurance), yaitu menambah pengetahuan dan kesopanan agar mendapatkan kepercayaan di hati pengguna, sehingga pengguna merasa nyaman dan tertarik untuk selalu memanfaatkan layanan internet tersebut.
4. Empati (emphaty), yaitu adanya rasa peduli dan adanya perhatian kepada semua pengguna.
5. Berwujud (tangible), yaitu dapat memberikan pengarahan dan dapat menyediakan peralatan atau fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## **5.2 Saran-saran**

Dalam penelitian yang penulis lakukan selama ini, dapat diperoleh contoh konsep dalam upaya peningkatan kualitas layanan khususnya dalam pemberian layanan internet di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan demikian, maka dengan terselesainya penelitian ini tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak manapun dan dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan saran-saran sebagai rekomendasi terhadap Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai berikut:

1. Sebaiknya ada pengembangan SDM, dengan diadakannya pelatihan bagi stafnya dan adanya pendidikan pemakai bagi pengguna, agar

dapat memanfaatkan layanan internet dengan baik sebagai upaya peningkatan kualitas layanan internet tersebut.

2. Alangkah baiknya apabila fasilitas yang ada di layanan internet dilengkapi lagi sesuai dengan kemajuan teknologi dan kecepatan aksesnya ditambah tidak hanya 256 bandwidth saja.
3. Hendaknya ada penambahan sarana dan prasarana seperti menambah jumlah komputer dan memperlebar ruangnya.
4. Alangkah baiknya apabila layanan internet memiliki visi, misi, tujuan dan struktur organisasi sendiri yang jelas dan tertulis, sehingga manajemennya juga terorganisir dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2003. *Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dagun, Save M. 2006. *Kamus Besar: Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara.
- Damayantie, Ari. 2007. *Kebutuhan Pemakai dalam Mengakses Internet di Perpustakaan Daerah Bantul*. Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Hermanto, Bambang. *Pengertian Layanan Perpustakaan*.  
<http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=news&option=detail&nid=13>.  
 Selasa, 24 Juni 2008 Pukul 19.44.
- Koswara, E. ed. 1998. *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lasa Hs. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lutfi, Ahmad. 2007. *Studi Tentang Pemanfaatan Internet Bagi Pengguna di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep Jawa Timur*. Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Mafar, Fikru. 2006. *Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Internet di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005*. Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Masruri, Anis. 2003. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pelayanan Publik*. Dalam *Thaqafiyat*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2003.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 1999. *Metodologi Penelitian: Memberikan Bekal Teoritis Pemahaman Pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian Dengan Langkah-langkah Yang Benar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhasyimadumair. 2008. *Pengertian Pelayanan: Bab 2*. Dalam <http://www.google.co.id/search?hl=id&q=pengertian+pelayanan&meta=>. Rabu, 24 April 2008 pukul 08.30.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: remaja Rosdakarya.

Sulistyo-Basuki. 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. ed. 1989. *Metode Penelitian Survey*. ed. Rev. Jakarta: LP3ES.

Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.