

**KUALITAS PELAYANAN INTERNET
BAGI PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA TAHUN 2008 :
Studi Tentang Efektivitas**



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**

Disusun Oleh:

K U S A I R I

NIM. 04141884

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2009**

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi
K u s a i r i

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya menurut saya bahwa skripsi saudara:

Nama : K u s a i r i
NIM : 04141884
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab
Judul : Kualitas Pelayanan Internet Bagi Pengguna di Perpustakaan UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2008 : Studi Tentang Efektivitas

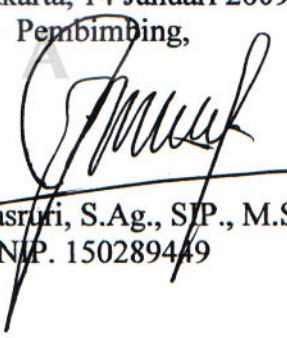
dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Januari 2009

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./Fax. (0274) 513949

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/0145 /2009

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

KUALITAS PELAYANAN INTERNET BAGI PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA TAHUN 2008 : STUDI TENTANG EFEKTIVITAS.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KUSAIRI

NIM : 04141884

Telah dimunaqasyahkan pada : 22 Januari 2009

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguji I

Dra. Labibah, M.LIS.
NIP. 150270118

Penguji II

Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS.
NIP. 150303043

Yogyakarta, 28 Januari 2009
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab
DEKAN



Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 150218625

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillaahirrahmaanirrahiiim



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Seluruh keluargaku, khususnya Bapakku Mosa dan Ibuiku Mistima yang telah mengasuhku, membimbing dan selalu melantunkan do'a disetiap hembusan nafasnya;

Adik-adikku tercinta Rochmat Hidayat dan Indah Rahma Sari;

Om Buhari, S.Sos., M.Si. atas keikhlasan, motivasi, bantuan, dan do'anya selama ini.

Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik kepada mereka semua. Amin, amin ya robbal' alamin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap akhir studi di Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi dengan terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan dalam skripsi ini jauh dari kesempurnaan sebagaimana pepatah bilang *"Tak ada gading yang tak retak"*, sehingga saran, kritik, dan tanggapan positif dari berbagai pihak masih penulis harapkan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini.

Karya tulis ini tentunya tidak akan dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan apabila tanpa adanya bantuan, bimbingan, saran, dan kritik serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Amin Abdullah selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., MA. selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku pembimbing skripsi sekaligus penasehat akademik dengan ikhlas telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si. selaku Kepala Perpustakaan, Bapak M. Solihin Arianto, S.Ag.,SIP.,M.LIS. selaku Wakil Kepala, Bapak Ali Sodik, S.Ag.,MA. selaku Kasubag TU, Ibu Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd. selaku Kobid Pelayanan Teknis, Bapak Ngasrudin, S.Sos.I. selaku Kobid Pelayanan Umum atas izin, kesempatan dan dukungan yang diberikan. Mbak Sri Astuti, SIP. selaku Kour Multimedia yang baik hati, suka menolong dan tidak sombong juga tidak galak, Ibu Dra. Nuryati Ahmad yang baik hati dan keibuan, Mas Taufiq Kurniawan, SIP. *my best friend*, dan Ibu Dra. Khusnul Khotimah, SS. atas segala bantuan, do'a, nasehat, motivasi, senda-gurau, kritik, dan sarannya selama ini. Serta seluruh staf, pustakawan, *Cleanning Service* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Keluarga besar penulis di Madura khususnya *Epak sareng Emak, Kaeh sareng Nya'eh, Anom sareng Nyannyah, Lek-alek, sarengan Tan-tretan satejeh* serta keluarga di Talang dan di Gadin atas segala jerih panyah, dukungan, do'a, pengorbanannya selama ini.
9. Keluarga Om Buhari, S.Sos.,M.Si. (Junaeni, S.Sos.I, Nadiya Nur Safa) atas keikhlasan, dukungan, kesempatan, ilmu, do'a, serta sarana dan prasarannya selama penulis menempuh pendidikan di Yogyakarta. Juga untuk keluarga besar

Om Drh. Suhardi, keluarga Mas Supakun, S.IP., M.Si., dan keluarga Mas Fahri Hasim, SH. atas dukungannya selama ini kepada penulis.

10. Teman-teman kelas angkatan 2004: Basirun, Munir Nugroho, Rohmayanti, dan Lelis Masridah (*You are my the best friends*), Muhammad Nur Rais, Astri Sulastri, Suroso, Rifda Muftiyah, Saiful Amri, Supriyadi, Mohammad Yusuf, Ririk Kisdiantoro, Arwani, Lukman, Rohmad Yuwono, Sri Dewi Rahayu, Yeni Listiyawati, Tia, Masruri, dan lainnya yang tak mungkin disebutkan satu-persatu, atas dukungan, do'a, dan semangat kebersamaan yang kalian berikan.
11. Teman-teman seperjuangan, Moh Bahri, Subhan Hasisi, Imam Raziqi Madani, Siti Nur Rohmah, Sukma Tirta Firdaus, Habiburrahman, Andi Rosi Lala, Muhammad Afzan Abadi, Akhmad Lutfi, Budhi Santoso, Suprayitno atas segala dukungan, do'a, semangat, dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan yang diharapkan. Dan semoga kalian dapat segera meraih apa-apa yang telah dicita-citakan, amin.

Pada akhirnya semoga segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis, mendapat imbalan yang lebih baik dan lebih sempurna dari Allah SWT. dan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kemajuan bangsa dan negara kita tercinta. *Amin, amin ya robbal' alamin.*

Yogyakarta, 11 Januari 2009

Penulis,



K u s a i r i

**KUALITAS PELAYANAN INTERNET
BAGI PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA TAHUN 2008 :
Studi Tentang Efektivitas**

**K u s a i r i
04141884**

INTISARI

Penelitian tentang efektivitas kualitas pelayanan internet ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan internet di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2008. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini, diambil empat informan untuk diwawancarai dengan menggunakan pencatatan sendiri dan menggunakan alat perekam suara MP4 Player. Untuk menganalisis data didasarkan pada teori Miles dan Huberman dengan tiga langkah (1) Reduksi data (2) Penyajian data, dan (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2008 cukup efektif, dengan dasar sebagai berikut: (a) tangible atau ketampakan fisik dinilai cukup baik seperti kondisi ruangan yang nyaman, penataan meja dan komputer, fasilitas, kesiapan, dan penampilan petugas. Informan menginginkan adanya penambahan jumlah komputer dan fasilitas pendukung lainnya; (b) reliability atau reliabilitas dinilai cukup baik dari segi prosedur pelayanan internet, kemampuan komputer, dan tingkat kecepatan koneksi internet. Informan juga pernah mengalami masalah dengan komputer dan koneksi internet, namun hal tersebut jarang terjadi. Sedangkan untuk waktu akses internet dan ketepatan waktu pelayanan dinilai masih kurang; (c) responsiveness atau responsivitas, tingkat koresponsifan dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan pelayanan dan menolong pengguna yang mengalami masalah dinilai sudah baik; (d) assurance atau kepastian, kemampuan petugas dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan juga dinilai sudah baik; dan (e) empathy atau empati dinilai dari segi perlakuan atau perhatian secara pribadi cukup baik. Meskipun ada informan yang pernah diperlakukan kurang baik tapi hal itu dapat dimaklumi dan jarang sekali terjadi.

Kata kunci: Efektivitas, kualitas pelayanan, pelayanan internet, UIN Sunan Kalijaga.

**THE INTERNET SERVICE QUALITY
FOR USERS IN THE LIBRARY OF UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA IN THE YEAR 2008 :
Study About Effectivity**

K u s a i r i
04141884

ABSTRACT

This research on effectivity of internet service quality aims to know the internet service quality in the Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta in 2008. The research methodology uses descriptive-qualitative methods. The techniques for collecting data research used documentation, observation, and indepth interview. The research explored four informants interviewed by using fieldnotes and voice recorder, the MP4 Player. The data were analyzed based on the Miles and Huberman theories by using three measures: (1) data reduction, (2) data presentation, and (3) conclusion and verification.

The results of the research concludes that the internet service quality for users in the library has worked effective enough based on: (a) the tangible or physical performance is quite well, such as comfortable space or room condition, layout of desks and computers, facilities, as well as the response and appearance of the staffs. In addition, informants still expected for the increasing number of computers and other supporting facilities; (b) the reliability is quite well as can be seen from the procedure of internet service, computer performance, and the speed of the internet connection. Based on this indicator the informants stated that they ever found several problems concerning the operability of computers and internet connection but they had been very often. Furthermore, the internet access time and service time accuray is still low; (c) the responsiveness and responsibility of the staffs in carrying out their duty and in serving users who found problems in the library run well; (d) the assurance regarding the capability and the performance of the library staff is also well as can be seen from the sounds of the informants; and (e) the empathy which staffs give to the informants is quite well, although there were some of them which had been ever served not well, this is only a case and it is very rare.

Key Words: Effectivity, service quality, internet service, UIN Sunan Kalijaga.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN_NOTA DINAS	ii
HALAMAN_PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN_MOTTO	iv
HALAMAN_PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN LANDASAN TEORI	 10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori	15

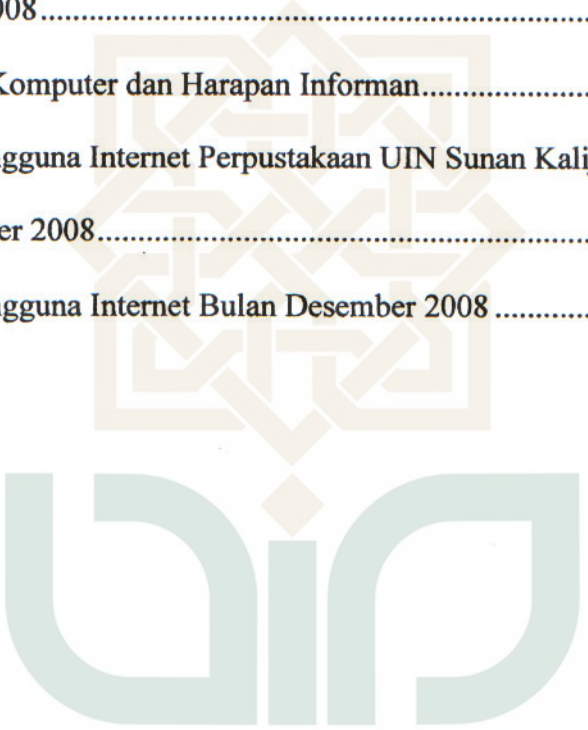
2.2.1	Konsep Efektivitas	15
2.2.2	Konsep Pelayanan	16
2.2.3	Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4	Pengguna	23
2.2.5	Internet	24
2.2.6	Pelayanan Internet.....	25
2.2.7	Internet di Perpustakaan.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Metode dan Jenis Penelitian	28
3.2	Teknik Pengumpulan Data	29
3.3	Sumber Data	32
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.5	Analisis Data	34
BAB IV PEMBAHASAN.....		37
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Sejarah Singkat.....	37
4.1.2	Visi dan Misi	38
4.1.3	Struktur Organisasi.....	39
4.1.4	Keanggotaan.....	40
4.1.5	Koleksi	41

4.2	Efektivitas Kualitas Pelayanan Internet Bagi Pengguna di Perpustakaan	
	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	54
4.2.1	<i>Tangible</i> atau ketampakan fisik	56
4.2.2	<i>Reliability</i> atau reliabilitas.....	67
4.2.3	<i>Responsiveness</i> atau responsivitas	73
4.2.4	<i>Assurance</i> atau kepastian	77
4.2.5	<i>Empathy</i> atau empati	81
BAB V PENUTUP.....		84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		89

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

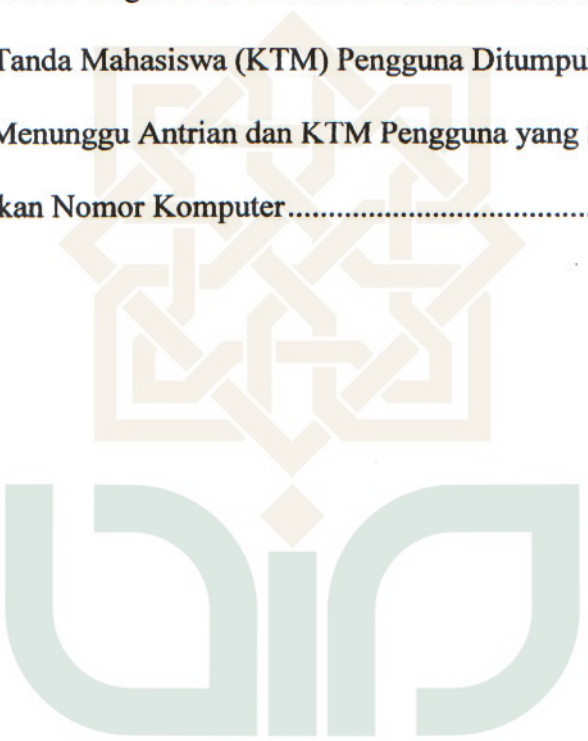
Tabel 1 Kronologi Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga	38
Tabel 2 Jenis Layanan dan Lokasi	50
Tabel 3 Frekuensi informan dalam memanfaatkan pelayan internet bulan Nopember dan Desember 2008.....	56
Tabel 4 Jumlah Komputer dan Harapan Informan.....	60
Tabel 5 Data Pengguna Internet Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta bulan Juni s.d November 2008.....	60
Tabel 6 Data Pengguna Internet Bulan Desember 2008	62



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	39
Gambar 2 Ruang Multimedia Tempat Pelayanan Internet.....	56
Gambar 3 Penataan Komputer pada Pelayanan Internet.....	57
Gambar 4 Pengguna Sedang Mendaftar Internet	67
Gambar 5 Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Pengguna Ditumpuk untuk Mendaftar Sekaligus untuk Menunggu Antrian dan KTM Pengguna yang Sedang Mengakses Internet Berdasarkan Nomor Komputer.....	68



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut juga berimbas pada perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan setiap orang dapat mengakses sumber-sumber informasi dengan mudah, cepat dan tepat. Teknologi informasi dewasa ini merupakan media yang cukup penting bagi penyebaran dan pemanfaatan informasi itu sendiri. Menurut Sulistyio-Basuki (1991:87) teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan informasi, menyimpan, menghasilkan, mengolah dan menyebarkan informasi. Selain aspek tersebut juga diperlukan suatu lembaga yang berkompeten dalam mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan serta menemukan kembali informasi tersebut. Dalam hal ini perpustakaan merupakan lembaga yang tepat untuk melaksanakan tugas tersebut.

Sedangkan salah satu media yang dapat digunakan untuk mengakses sumber-sumber informasi tersebut adalah internet. Internet merupakan sebuah jaringan komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya di seluruh dunia. Menurut Nugroho (2004:3) internet adalah sebuah solusi jaringan yang dapat menghubungkan beberapa jaringan lokal yang ada pada suatu daerah, kota, atau bahkan pada sebuah negara. Dengan adanya internet kita dapat menghubungkan beberapa jaringan lokal yang ada pada setiap tempat serta dapat memanfaatkan fasilitas-fasilitas lain yang tersedia di internet seperti

e-mail, mencari data, bermain game, akses bank, atau bahkan melakukan perjalanan pada toko *online* antar negara. Internet juga berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pada era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi informasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap aspek kehidupan termasuk bagi dunia perpustakaan.

Kehadiran teknologi informasi di perpustakaan memberikan peran besar dalam mendukung kegiatan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini sesuai dengan tujuan utama perpustakaan yaitu menyediakan akses informasi bagi penggunanya (Qalyubi dkk, 2002:16). Sebagai perwujudan akan kebutuhan tersebut, dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi, Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta menyediakan pelayanan internet bagi penggunanya.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam dunia perpustakaan, hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat pengguna terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan masih belum mengalami perbaikan yang berarti. Padahal pemerintah telah mengatur kebijakan-kebijakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam berbagai Instruksi Presiden dan Keputusan Menteri.

Kebijakan pemerintah lewat pelayanan publik di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berpihak pada publik, sebagai berikut :

1. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 26/Kep/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan syarat utama dalam memberikan kepuasan pada pengguna. Apabila seorang pengguna mendapatkan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan dan keinginannya, maka pengguna tersebut secara otomatis akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, bahkan tidak menutup kemungkinan pengguna tersebut juga akan merekomendasikan apa yang dialaminya kepada pengguna lain.

Kualitas pelayanan setidaknya memperhatikan perilaku pemberi layanan maupun pengguna jasa. Martiningsih (2006:1) mengemukakan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima di perpustakaan:

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang

dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain.

2. Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks.

4. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan ketrampilan individu dalam melayani pengguna.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta termasuk jenis perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit

pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan (Qalyubi dkk, 2003:10).

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan perpustakaan yang sangat representatif dan cukup menarik untuk dikaji lebih mendalam karena penelitian tentang kualitas pelayanan internet di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pernah dilakukan pada tahun 2005. Dengan dasar tersebut nantinya akan diketahui apakah kualitas pelayanan internet mengalami perubahan yang lebih baik dari sebelumnya atau bahkan tidak ada perubahan sama sekali.

Dalam hal ini, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga mulai menyediakan pelayanan internet bagi penggunaanya sejak tahun 2004. Pelayanan tersebut disediakan secara gratis dalam rangka menarik minat pengguna. Pada awal tahun 2005, pelayanan internet mulai dibatasi dan hanya disediakan bagi mereka yang telah melakukan registrasi sebesar Rp. 25.000,00 yang dibayarkan setiap tahun sekali. Dari registrasi tersebut, diperoleh jumlah pengguna yang dapat mengakses internet sebanyak 7537 pengguna (Mafar, 2006:3). Sarana komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan adalah sebanyak 11 komputer dengan perincian, 10 komputer disediakan untuk

pengguna untuk mengakses internet sedangkan 1 komputer lagi diperuntukan untuk operator. Waktu yang disediakan untuk mengakses internet pun ditentukan oleh pihak perpustakaan adalah selama 30 menit.

Pada awal tahun 2007, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga mengalami perpindahan dari gedung lama ke gedung baru. Adapun perpindahan gedung tersebut dikarenakan adanya pengembangan dari perpustakaan sekaligus pengembangan bangunan fisik kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan untuk layanan internet gratis tetap berjalan seperti semula, namun ada penambahan komputer yang disediakan untuk akses internet yaitu sebanyak 15 komputer. Dengan demikian jumlah komputer yang disediakan oleh perpustakaan untuk akses internet menjadi 25 komputer bagi pengguna, 1 komputer untuk operator dan tambah 3 komputer untuk pengolahan koleksi digital di multimedia. Selain itu, terdapat beberapa pelayanan lain seperti pelayanan *burning CD, print, scan*, dll.

Seiring dengan perpindahan gedung tersebut, maka perpustakaan selain menambah sejumlah komputer untuk pelayanan akses internet, perpustakaan juga menyediakan tempat khusus untuk mengakses internet yaitu bertempat di ruang Multimedia dan dikelola sepenuhnya oleh Kour (Koordinator Urusan) Multimedia Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Meskipun penambahan beberapa komputer telah dilakukan pelayanan masih dianggap kurang memadai. Disamping itu perlu penambahan fasilitas lain yang menunjang dalam kegiatan pembelajaran lewat internet misalnya *headset* yang memungkinkan pengguna dapat

mendengarkan suara secara langsung. Sebagaimana diungkapkan Moenir (1992:119), sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya dan berfungsi sosial dalam rangka untuk kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan kemampuan perpustakaan dalam menyelenggarakan pelayanan internet dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Untuk memahami efektivitas kualitas pelayanan tersebut, tentu tidak cukup hanya dengan menganalisisnya dari satu aspek yang sempit, tetapi harus bersifat menyeluruh dengan memperhatikan semua dimensi persoalan yang dihadapi. Misalnya pustakawan juga harus menilai kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan keinginan pengguna. Dengan cara pandang seperti ini, maka informasi tepat dan lengkap mengenai efektivitas kualitas pelayanan bisa diperoleh dan dirumuskan dengan mudah. Dengan melaksanakan kebijakan seperti ini, maka diharapkan perbaikan kualitas pelayanan akan bisa segera dinikmati oleh seluruh pengguna jasa pelayanan khususnya di bidang pelayanan internet.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui efektivitas kualitas pelayanan internet di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam memberikan pelayanan

internet bagi penggunanya dengan rumusan masalah yaitu bagaimana efektivitas kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2008?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2008.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca yang menggunakannya, dan secara khusus diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, dapat menjadi bahan informasi ilmiah tentang efektivitas kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2008. Dan bagi organisasi pelayanan publik khususnya efektivitas kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat menjadi bahan masukan supaya pelayanan internet yang selama ini dianggap belum sempurna atau belum memuaskan pengguna, bisa sedikit demi sedikit menuju pelayanan internet yang lebih baik dan dapat memuaskan pengguna sebagai pengguna jasa.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mempermudah dalam memahami isi skripsi ini, sebagai langkah awal, akan diketengahkan sistematika penulisan yang dapat diklasifikasikan dalam beberapa bab sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika pembahasan penelitian ini.

Bab II Tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada bagian kedua ini berisi tentang tinjauan pustaka dan teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini. Teori tersebut meliputi teori tentang efektivitas, pelayanan, kualitas pelayanan, pengguna, internet, pelayanan internet dan internet di perpustakaan.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini berisi metode dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV Pembahasan. Pada bab ini dikemukakan gambaran umum lokasi penelitian dan laporan hasil penelitian. Laporan tersebut berupa efektivitas kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Bab V Penutup. Pada bab terakhir ini berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Disamping itu, bab ini juga berisi saran dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan internet di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan internet bagi pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2008 cukup efektif, dengan dasar sebagai berikut:

- a. *Tangible* atau ketampakan fisik. Kualitas pelayanan pada aspek ini, informan menilai cukup baik seperti kondisi ruangan yang nyaman, penataan meja dan komputer, fasilitas, kesiapan, dan penampilan petugas. Informan menginginkan adanya penambahan jumlah komputer dan fasilitas pendukung lainnya.
- b. *Reliability* atau reliabilitas. Kualitas pelayanan pada aspek ini dinilai cukup baik oleh informan dari segi prosedur pelayanan internet, kemampuan komputer, dan tingkat kecepatan koneksi internet. Informan pernah mengalami masalah dengan komputer dan koneksi internet, namun hal tersebut jarang terjadi. Sedangkan untuk waktu akses internet dan ketepatan waktu pelayanan dinilai masih kurang.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas. Pada aspek ini informan menilai tingkat keresposifan dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan pelayanan dan menolong pengguna yang mengalami masalah sudah baik.
- d. *Assurance* atau kepastian. Kualitas pelayanan pada aspek ini, informan menilai sudah baik dalam hal kemampuan petugas dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

- e. *Empathy* atau empati. Kualitas pelayanan pada aspek ini, informan menilai perlakuan atau perhatian secara pribadi cukup baik. Meskipun ada informan yang pernah diperlakukan kurang baik tapi hal itu dapat dimaklumi dan jarang sekali terjadi.

5.2 Saran dan Rekomendasi

Dari simpulan di atas, sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan internet di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Perpustakaan perlu adanya penambahan jumlah komputer dan peralatan lain seperti *headset* dan *webcam*, penambahan kursi tunggu serta memberikan kesempatan akses internet yang lebih lama kepada pengguna.
- b. Petugas pelayanan internet seyogyanya dapat mengikuti waktu pelayanan yang ditetapkan oleh perpustakaan baik jam buka pelayanan maupun jam tutup pelayanan.
- c. Petugas melakukan pengecekan pada kesiapan komputer dan fasilitas lain seperti kertas, *printer*, dan yang lainnya. Petugas juga diharapkan lebih sabar dan lebih ramah lagi dalam menghadapi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarwati, Sri Retno dan Bambang S. Sankarto. 2005. "Pemenuhan Kepuasan Penggunaan Internet oleh Peneliti Badan Litbang Pertanian di Bogor". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 14, Nomor 1 2005.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badudu, J.S., Sultan Muhammad Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauziyah, Hikmah. 2006. "The Internet Use for Supporting Student's Learning in The Main Library of UNY (State University of Yogyakarta)"(*skripsi*). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga.
- Hartono, Jogiyanto. 2000. *Pengenalan Komputer: Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi, dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: Andi.
- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Luthfi, 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, UIN Sunan Kalijaga.
- Mafar, Fiqru. 2005. "Persepsi Penggunan Terhadap Kualitas Pelayanan Internet di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"(*skripsi*). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga.
- Martiningsih, Tris. 2006. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan". <http://www.perpusjatim.go.id/berita-artikel.php?aid=36> tanggal 01 Juli 2008, pukul 10.50.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, Badollahi. 1996. *Materi Pokok Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Bunafit. 2004. *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL : Studi Kasus, Membuat Sistem Informasi Pengolahan Data Buku*. Yogyakarta: Gava Media.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta. Jurusan Ilmu Perptakaan dan Informasi fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Jonthan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siahaan, Sudirman. 2005. "Penelitian Penjajagan Tetang Kemungkinan Pemanfaatan Internet Untuk Pdi SLTA di Wilayah Jakarta dan Sekitarnya" http://www.jplh.or.id/elnv4/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=68#search=%22proposal%20penelitian%20tentang%20pemanfaatan%20%20Internet%22 pemanfaatan Internet. Tanggal 14 Maret 2008, pukul 12.20.
- Simanjuntak, M.P. 2008. "Strategi Pelayanan Prima". http://www.geocities.com/guruvalah/pelayanan_prima.html. Tanggal 03 Juli 2008, pukul 11.51.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effend. 1985. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Siregar, Ridwan. 2006. "Internet Strategi Penggunaannya di Perpustakaan Perguruan Tinggi". <http://math.unsoed.ac.id/news/artikel.php?newsid=22>. Tanggal, 11 Februari 2008, pukul 10.45.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Supakun, Muhammad. 2007. "Good Governance dalam Pengadaan Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus di Kabupaten Jombang Tahun 2005)" (*Tesis*). Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2004. *Tiga Puluh Enam Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonomi Indonesia.
- Widodo dkk.. 2002. *Kamus Ilmiah Populer: dilengkapi Ejaan yang disempurnakan dan pembentukan istilah*. Yogyakarta: Absolut.