

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Perpustakaan

Bahasa Inggris perpustakaan dikenal sebagai *library*. Istilah ini berasal dari kata *librer* atau *libri*, yang berarti buku. Dalam kata asing lainnya, perpustakaan di sebut *bibliotheca* (Belanda) yang juga berasal dari bahasa Yunani, *biblia* yang artinya tentang buku, kitab. Istilah perpustakaan itu sendiri adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang di gunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang bisa di simpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistyo Basuki: 1991, 3). Selain buku yang ada di perpustakaan juga terdapat bahan cetak lainnya seperti majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip atau naskah, lembaran musik, dan berbagai karya media audiovisual seperti film, slide, kaset, piring hitam, serta bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan mikroburam (micro-opaque).

Buku Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2014, 2) perpustakaan adalah sebuah institusi pengolahan koleksi karya tulis, karya cetak dan/karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan memiliki spesifikasi tersendiri mengenai fungsi dan perannya. Hal ini dapat dilihat dari pengertiannya yang memiliki beberapa poin penting yang perlu digaris bawahi, yaitu sebagai berikut:

1. Perpustakaan sebagai unit kerja.
2. Perpustakaan sebagai tempat pengumpulan, penyimpanan, dan pemeliharaan berbagai koleksi bahan pustaka.
3. Bahan pustakan itu dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu.
4. Bahan pustaka digunakan oleh pengguna secara kontinu.
5. Perpustakaan sebagai sumber informasi (Suwarno: 2010, 32).

Sebuah perpustakaan harus harus memenuhi persyaratan tertentu:

1. Adanya kumpulan buku-buku dan bahan pustaka lainnya, baik tercetak, terekam maupun dalam bentuk lain sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Koleksi tersebut ditata menurut suatu system tertentu, diolah /diproses meliputi registrasi dan identifikasi, klasifikasi, katalogisasi, dan dilengkapi dengan perlengkapan koleksi, seperti slip buku, kartu-kartu katalog, kantong buku dan lain sebagainya. Koleksi itu tidak sekadar d tumpuk, sehingga terkesan seperti gudung buku.
3. Semua sumber informasi di tempatkan di gudang atau ruangan tersendiri, dan sebaliknya tidak disatukan dengan kantor atau kegiatan yang lain.
4. Perpustakaan mestinya dikelola atau dijalankan oleh petugas-petugas, dengan persyaratan tertentu yang melayani pemakai, dengan sebaik-baiknya.
5. Ada masyarakat pemakai perpustakaan tersebut, baik untuk membaca, meminjam, meneliti, menggali, menimba, dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perpustakaan, sehingga perpustakaan sering disebut sebagai gudang ilmu.
6. Perpustakaan merupakan institusi yang perlu bermitra dengan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan secara langsung dan tidak langsung, baik formal dan nonformal (Sutarno: 2004, 13).

### **2.1.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 1 angka 10 mengamanatkan bahwa yang di maksud dengan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan

berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung pencapaiannya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya, tujuan perguruan tinggi dikenal dengan nama Tri Dharma (Sulistyo-Basuki: 1991, 51). Tujuan perguruan tinggi dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi, yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan, bagian, departemen (bukan departemen seperti kementerian) fakultas, universitas, institute, sekolah tinggi, politeknik, akademik maupun perpustakaan program nongelar (Sulistyo-Basuki: 2010, 217). Sedangkan menurut Rahayuningsih yang dikutip Pambudi (2015, 5) perpustakaan perguruan tinggi perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen dan para karyawan suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi dan polikteknik).

Uraian di atas perpustakaan perguruan tinggi dapat diketahui perpustakaan perguruan tinggi berada di lingkungan universitas, akademik, sekolah tinggi, institut, politeknik yang membantu mahasiswa dosen ataupun staf pegawai untuk mencari informasi.

### **2.1.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Buku Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2014, 9)

menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi bertujuan:

1. Menyediakan bahan perpustakaan dan akses informasi bagi pemustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
2. Mengembangkan, mengorganisasi dan mendayagunakan koleksi,
3. Meningkatkan literasi informasi pemustaka
4. Mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi
5. Melestarikan bahan perpustakaan, baik isi maupun media.

Sedangkan menurut Sulistyio-Basuki (2010, 218) tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga kemahasiswaan program pascasarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai 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.

Uraian di atas dapat dikemukakan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan informasi kepada mahasiswa, dosen maupun staf pegawai untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dalam bidang pendidikan.

### **2.1.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Buku Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2014, 9)

menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berfungsi:

1. Fungsi pendidikan
2. Fungsi informasi
3. Fungsi penelitian
4. Fungsi rekreasi
5. Fungsi publikasi
6. Fungsi deposit
7. Fungsi interpertasi

Pendapat di atas fungsi perpustakaan perguruan tinggi memberikan berbagai fungsi yang bisa membantu mahasiswa, dosen maupun staf dan pegawai.

#### **2.1.4 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Setiap perpustakaan memiliki tugas sesuai dengan jenis perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas sesuai dalam Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2000, 5) tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah “Menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan baik bagi sivitas akademika maupun diluar kampus”. Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi.
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literature ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi para peneliti.
4. Memutakhirkan bahan perpustakaan dengan mengikuti terbitan-terbita yang baru, baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.

#### **2.2 Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu

dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Dalam pengertian yang lain, evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai.

### **2.2.1 Pengertian Evaluasi**

Menurut Rizky (2012, 16) evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi yang lebih tahu kepada orang yang paling rendah, baik itu jabatan strukturnya atau orang yang rendah keahliannya. Menurut Guba dan Lincoln yang dikutip oleh Arifin (2012, 8) mendefinisikan evaluasi sebagai *“a process for describing an evaluand and judging its merit and worth”*. (suatu proses untuk menggambarkan evaluasi (orang yang dievaluasi) dan menimbang makna dan nilainya). Menurut Sax yang dikutip oleh Arifin (2012: 9) juga berpendapat *“evaluation is a process through which a value judgement or decision is made from a variety of observations and from the background and training of the evaluator”*. (evaluasi adalah suatu proses dimana pertimbangan atau keputusan suatu nilai dibuat dari berbagai pengamatan, latar belakang serta pelatihan dari evaluator).

Defenisi evaluasi di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah suatu penilaian yang sistematis rancangan untuk menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap suatu kegiatan.

### 2.2.2 Fungsi Evaluasi

Menurut Cronbach yang dikutip oleh Arifin (2012, 25) menjelaskan *“evaluation used to improved the course while it is still fluid contributes more to improvement of education than evaluation used to appraise a product already on the market”*. Cronbach nampaknya lebih menekankan fungsi evaluasi untuk perbaikan, sedangkan Scriven yang dikutip oleh Arifin (2012, 25) membedakan fungsi evaluasi menjadi dua macam, yaitu fungsi formatif dan fungsi sumatif. Fungsi formatif dilaksanakan apabila hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi diarahkan untuk memperbaiki bagian tertentu atau sebagian besar bagian kurikulum yang sedang dikembangkan. Sedangkan fungsi sumatif dihubungkan dengan penyimpulan mengenai kebaikan dari sistem secara keseluruhan. Fungsi ini baru dapat dilaksanakan jika pengembangan program pembelajaran telah dianggap selesai.

### 2.2.3 Tujuan Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk mencapai berbagai tujuan sesuai dengan objek evaluasinya. Menurut Wirawan (2010, 30) tujuan evaluasi antara lain:

- a. Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
- b. Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana.
- c. Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan standar.
- d. Evaluasi program dapat mengidefinisikan dan menemukan mana dimensi program yang jalan, mana yang tidak berjalan.
- e. Pengembangan staf program.
- f. Memenuhi ketentuan undang-undang.
- g. Akreditasi program.
- h. Mengukur cost effectiveness dan cost-efficiency.
- i. Mengambil keputusan mengenai program.
- j. Accountabilitas.

- k. Memberikan balikan kepada pimpinan dan staf program.

Sedangkan menurut Dwiyo yang dikutip oleh Kurniawati (2014, 12) ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan khusus. Tujuan umum biasanya diarahkan pada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus diarahkan pada tiap-tiap komponen dari program.

#### 2.2.4 Model Evaluasi

Model evaluasi menurut model evaluasi menurut Wirawan (2016, 123-176) membedakan model evaluasi:

1. Model evaluasi berbasis tujuan, model berbasis tujuan dalam bahasa Inggris goal based evaluation model merupakan model evaluasi tertua yang di kemabangkan oleh Ralph W. Tyler mendefinisikan proses menentukann sampai seberapa tinggi tujuan pendidikan yang harus dicapai. Misalnya, kurikulum sautu mata pelajaran mempunyai tujuan tertentu berupa kompetensi dan perilaku yang akan dicapai oleh guru dalam mengajar mata pelajaran tersebut.
2. Model evaluasi bebas tujuan, model evaluasi bebas tujuan adalah model evaluasi dimana evaluator melakukan evaluasi tanpa mempunyai pengetahuan atau referensi dari gold dan objektif serta pengaruh yang diharapkan oleh perancang program.
3. Model evaluasi formatif dan sumatif
  - a. Evaluasi formatif, merupakan loop balikan dalam memperbaiki produk sebagai evaluasi yang di desain dan dipakai untuk memperbaiki suatu objek, terutama ketika objek tersebut sedang dikembangkan.
  - b. Evaluasi sumatif, dilaksanakan pada akhir pelaksanaan program untuk mengukur kinerja akhir objek evaluasi.
4. Model evaluasi responsif, yang dikembangkan Robert Stake model ini berpusat pada klien menurut stake evaluasi disebut responsif jika memenuhi tiga kriteria.
  - a. Lebih berorientasi secara langsung pada aktivitas program dari pada tujuan program
  - b. Merespons kepada persyaratan kebutuhan informasi dari audiens
  - c. Perspektif niai-nilai yang berbeda dari orang-orang dilayani dilaporkan dalam kesuksesan dan kegagalan dari program.
5. Model evaluasi context, input, process, produk (CIPP), yang dikembangkan Daniel Stufflebeam mendefinisikan sebagai proses melukiskan (*delineating*) memperoleh (*obtaining*), dan menyediakan



- (providing) informasi yang berguna (useful information) untuk menilai alternatif-alternatif pembuat keputusan.
6. Model evaluasi adversary (*adversary evaluation model*) yang dikemukakan oleh T. R. Owen menyatakan bahwa evaluasi pendidikan dapat menggunakan paradigma legal seperti yang dilakukan di pengadilan.
  7. Model evaluasi ketimpangan (*discrepancy evaluation*) yang dikemukakan oleh Malcolm M. Provus, dirancang khusus untuk mengevaluasi program pendidikan khususnya di *pitt public school*, untuk proses kesesuaian program terhadap standar-standar program kemudian menentukan apakah suatu ketimbang terjadi antara sejumlah aspek dari program dengan standar-standar yang mengatur aspek-aspek program tersebut dan memakai informasi mengenai ketimbang tersebut untuk mendefinisikan kelemahan-kelemahan program.
  8. Model evaluasi sistem analisis (*system analysis evaluation model*) yang mengemukakan teori umum sistem adalah Karl Ludwig Von Bertalanffy mendefinisikan teori sistem *science of wholeness* atau sains mengenai keseluruhan untuk memahami keseluruhan dari sesuatu tersebut.
  9. Model evaluasi benchmarking (bangku ukur), pertama kali dipergunakan oleh para tukang sepatu untuk mengukur kaki seseorang yang membuat sepatu. Benchmarking adalah suatu proses mengevaluasi dan membandingkan objek benchmarking produk, biaya, siklus atau produktivitas, kualitas proses khusus, tenaga, atau metode suatu organisasi dengan organisasi lain yang dianggap sebagai suatu standar industri atau praktik yang terbaik dalam suatu industri.
  10. Model evaluasi kotak hitam (*black box evaluation model*), model ini lahir pada abad ke-20 gerakan konsumensial adalah gerakan untuk melindungi hak-hak para konsumen yang selama ini telah dilanggar atau telah dirugikan oleh para produsen, salah satu aktivitas lembaga konsumen adalah mengevaluasi produk-produk pabrikan yang akan dibeli dan dipergunakan atau dikonsumsi oleh para konsumen.
  11. Model evaluasi konsorsip dan kritikisme yang dikemukakan oleh E. W. Eisner yang artinya orang yang mempunyai keahlian atau terlatih terutama dalam bidang seni dan mampu bertindak sebagai kritikus.
  12. Model evaluasi terfokus utisasi yang dikemukakan oleh Michael Quinn Patton yang artinya memakai evaluasi untuk mengambil keputusan oleh orang atau lembaga yang dituju oleh evaluasi.
  13. Theory-driven evaluation model, teori ini disusun berdasarkan asumsi bahwa intervensi program harus diekspresikan berdasarkan hubungan kasual atau teori program.
  14. Model evaluasi semu, salah satu model yang sering mendapatkan citra negatif yang berasal dari berbagai aspek proses evaluasi ini tidak memenuhi standar profesi evaluasi di samping hasilnya yang tidak objektif dan saintifik serta penuh manipulasi.

15. Evaluasi eksante adalah evaluasi yang dilaksanakan untuk memperoleh data/informasi untuk mendukung penyusunan proposal untuk program baru atau program lama yang diperbaharui atau dilanjutkan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dan melaksanakan analisis untuk mendefinisikan objekstif.

Sedangkan menurut Kaufman dan Thomas dalam Suharsimi Arikunto dan Cipi Safruddin AJ yang di kutip oleh Arifin (2012, 69) membedakan model evaluasi menjadi delapan, yaitu:

1. *Goal Oriented Evaluation Model*, dikembangkan oleh Tyler.
2. *Goal Free Evaluation Model*, dikembangkan oleh Scriven.
3. *Formatif Sumatif Evaluation Model*, dikembangkan oleh Michael Scriven
4. *Countenance Evaluation Model*, dikembangkan oleh Stake.
5. *Responsive Evaluation Model*, dikembangkan oleh Stake.
6. *CSE-UCLA Evaluation Model*, menekankan pada “kapan” evaluasi dilakukan.
7. *CIPP Evaluation Model*, yang dikembangkan oleh Stufflebeam.
8. *Discrepancy Model*, yang dikembangkan oleh Provus.

Model evaluasi yang dikelompokkan Nana Sudjana dan R.Ibrahim yang di kutip oleh Arifin (2012, 68) yang membagi model evaluasi menjadi empat model utama, yaitu “*measurement, congruence, educational system, dan illumination*”.

Pendapat diatas model evaluasi yaitu mengumpulkan data yang di evaluasikan sebagai bahan pertimbangan untuk mencapai tujuan, model yang digunakan penulis adalah model evaluasi berbasis tujuan yang yang menyatakan proses menentukann sampai seberapa tinggi tujuan pendidikan yang harus dicapai. Tujuan yang harus dicapai peneliti yaitu untuk mengumpulkan informasi yang bertujuan mengukur pencapaian tujuan kebijakan, program dan proyek untuk pertanggung jawaban dan pengambilan keputusan.

### **2.2.5 Standar Evaluasi**

Buku evaluasi (Wirawan: 386, 2016) mendefinisikan standar evaluasi sebagai berikut : A standard is a principle mutually agreed to by people engaged in a professional practice, that, if met, will enhance the quality and fairness of that professional practice, for example, evaluation (Standar adalah prinsip yang disepakati bersama oleh orang-orang yang terlibat dalam praktik, bahwa, jika saya, akan meningkatkan kualitas dan keadilan praktik profesional tersebut, misalnya, evaluasi). Ada dua hal yang dibahas dalam definisi ini yaitu:

Pertama, standar adalah suatu prinsip yang disepakati bersama oleh orang-orang yang berkecimpung dalam praktik profesional. Standar berisi prinsip-prinsip atau norma-norma umum yang disepakati oleh para profesional yaitu mereka yang berkecimpung dalam praktik evaluasi. Termasuk mereka adalah para evaluator, teoritis evaluasi, para pengajar ilmu evaluasi, dan para pemangku kepentingan evaluasi.

Kedua, standar evaluasi merupakan standar kualitas yaitu standar untuk mengukur hasil evaluasi dari kualitas rendah sampai kualitas tinggi dan dari tidak layak sampai layak.

### **2.3 Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan ideal dapat lebih memikat, bersahabat, cepat dan akurat, ini berarti orientasi layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan layanan yang ramah, dan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan atau pelayanan di perpustakaan harus di minimalkan.

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 pasal 14 tentang pelayanan perpustakaan mengatakan:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagai yang di maksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan perpustakaan.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Pelayanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Sedangkan dalam Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2013, 6) dinyatakan bahwa pelayanan perpustakaan :

1. Jam buka perpustakaan

Perpustakaan menyediakan layanan kepada pemustaka sekurang-kurangnya empat puluh jam perminggu, minimal 5 hari kerja perminggu.

2. Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan perpustakaan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan referensi
- c. Literasi informasi

3. Laporan Kegiatan (statistik)

Perpustakaan membuat laporan kegiatan perpustakaan berupa angka statistik dan uraian minimal laporan semester dan laporan tahunan diserahkan pada rektor, ketua yayasan, ketua lembaga pendidikan.

#### 4. Kerjasama Perpustakaan

Perpustakaan melakukan pengembangan perpustakaan dengan cara mengadakan kerjasama dengan perguruan tinggi lain dan lembaga yang berkaitan dengan pendidikan.

Uraian diatas dapat dikemukakan bahwa layanan perpustakaan harus secara ideal cepat, akurat dan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus di minimalkan.

#### 2.4 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung dan tidak langsung kepada pengguna perpustakaan. Jumlah jenis atau macam layanan pengguna perpustakaan sebenarnya cukup banyak salah satunya layanan internet. Layanan perpustakaan memberikan suatu layanan yang baik kepada pengguna, perpustakaan harus membagi layanan tersebut menurut kegiatannya masing-masing. Menurut Sutarno yang dikutip oleh Pambudi (2015, 3) kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan sejumlah faktor:

1. Layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Diusahakan agar pelanggan merasa senang dan puas.
3. Prosesnya mudah, sederhana, dan efisien.
4. Caranya cepat dan tepat waktu dan tepat sasaran
5. Diciptakan suasana ramah, supel, dan menarik.
6. Bersifat membimbing namun tidak terkesan mengurui.
7. Dapat menimbulkan perasaan ingin tau lebih jauh buat pelanggan.

8. Menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering pergi ke perpustakaan.

Sedangkan dalam Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999, 31-34) dinyatakan bahwa pada umumnya perpustakaan memiliki layanan-layanan sebagai berikut:

1. Orientasi Perpustakaan
2. Layanan Sirkulasi.
3. Layanan Rujukan.
4. Layanan Majalah.
5. Layanan Pandang Dengar.
6. Jasa Kesiagaan Informasi.
7. Penelusuran Pustaka, dimana layanan ini terbagi 2 yaitu:
  - a. Layanan Internet.
  - b. Layanan CD-Rom.
8. Layanan Fotocopy.
9. Kerjasama pinjaman Antar Perpustakaan.
10. Kerjasama Silang Layan.
11. Pembuatan Indeks, Abstrak, dan Bibliografi.
12. Layanan terjemahan.
13. Tandom Buku (Book on Reseved).
14. Penyewaan Fasilitas.

Berdasarkan pendapat diatas menyatakan bahwa ada beberapa layanan yang terdapat di perpustakaan perguruan tinggi yaitu salah satunya layanan internet yang disediakan oleh perpustakaan. Seiring dengan perkembangan zaman perpustakaan menghadirkan layanan internet sebagai salah satu layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan.

#### **2.4.1 Layanan Internet**

Internet adalah sebagai jaringan komputer global yang menghubungkan seluruh jaringan komputer didunia, sehingga setiap komputer dapat saling terhubung dan dapat saling berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya.

Internet (*interconnection networking*) sendiri adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan jutaan bahkan milyaran jaringan komputer dengan berbagai tipe dan jenis, dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon, satelit dan lain sebagainya. Awal mulanya teknologi internet dimulai pada tahun 1969, saat Departemen Amerika Serikat menandai sebuah proyek penelitian jaringan komputer yang dilakukan oleh Advanced Research Projects Agency (ARPA). Penelitian ini bertujuan untuk membangun jaringan komputer berskala nasional (Amerika) yang memungkinkan agen-agen pemerintah dan militer saling berkomunikasi dan berbagai informasi walaupun masing-masing agen menggunakan tipe jaringan yang berbeda. Selama tahun 1960-an dan 1970-an, teknologi jaringan komputer semakin berkembang pesat dan maju. Hal ini ditandai dengan adanya LAN (Local Area Network) yaitu jaringan komputer pada area lokal serta jaringan komputer yang lebih besar disebut WAN (Wide Area Network). LAN dan WAN mampu mempermudah pertukaran informasi antar komputer, akan tetapi informasi tersebut hanya berhenti pada batas-batas jaringan tersebut. Setiap teknologi memiliki jaringan yang berbeda-beda untuk melakukan transfer data, sehingga yang bisa bekerja pada komputer dengan spesifikasi tertentu saja. Akibatnya sebagian teknologi LAN dan WAN tidak kompatibel antara satu dengan yang lain.

Menurut Hasugian (2006, 1) menyatakan bahwa internet disebut sebagai pusat informasi bebas hambatan karena dapat menghubungkan satu pusat atau ke situs informasi lainnya dalam waktu yang relatif mudah dan cepat. Sedangkan menurut Daryanto yang dikutip oleh Wae (2006, 9) mendefinisikan internet

adalah kumpulan yang luas dari jaringan komputer besar kecil yang saling berhubungan menggunakan jaringan telekomunikasi yang berada di seluruh dunia. Internet bisa menyatukan komunikasi jarak jauh sehingga dapat berkomunikasi antara satu dengan yang lain dengan adanya jaringan internet.

Menurut Sidharta yang dikutip Pambudi (2005, 4) mendeskripsikan bahwa: Internet adalah sumber daya informasi yang menjangkau seluruh dunia. Internet merupakan forum global pertama dan perpustakaan global pertama dimana setiap pemakai dapat berpartisipasi dalam segala waktu. Internet memberi kesempatan pada pemakai di seluruh dunia untuk berkomunikasi dan memakai bersama sumber daya informasi yang sangat luas dan besar ini. Sedangkan menurut LaQuery yang dikutip Hasugian (2006, 9) menyatakan bahwa internet adalah merupakan jaringan dari ribuan jaringan komputer yang menjangkau jutaan orang di seluruh dunia.

Berdasarkan pendapat diatas menyatakan bahwa internet merupakan kumpulan suatu jaringan komputer yang satu saling berhubungan dengan yang lain yang secara mendunia bisa saling terhubung dengan orang lain dengan adanya jaringan internet.

#### **2.4.1.1 Fasilitas Layanan Internet**

Fasilitas internet berdasarkan kamus Bahasa Indonesia yang dikutip Zainuddin (2006, 39) adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas, dan sebagainya. Sedangkan menurut Sitompul yang di kutip Hasugian (2005, 9) adalah internet merupakan sejumlah fasilitas yang dapat



digunakan, antara lain electronic Mail (E-mail), Word Wide Web (WWW), File Transfer Protokol (FTP), Newsgroup atau Mailing List, Gopher, Chat Group, Telnet, dan sebagainya.

#### **2.4.1.2 Manfaat Layanan Internet**

Internet merupakan suatu sarana pendukung dalam menciptakan keberhasilan dalam segala bidang, seperti pada bidang akademik, bisnis, politik, dan lain sebagainya. Ada beberapa manfaat dari pengguna internet menurut Zainuddin (2006, 39-40) yaitu:

1. **Komunikasi interaktif**  
Internet memungkinkan terciptanya komunikasi yang cepat antara seseorang pengguna dengan pengguna lainnya tanpa mengenal batas ruang dan waktu, selain hal tersebut internet juga dapat menghemat biaya komunikasi yang dikeluarkan. Aplikasi pada internet yang dapat digunakan sebagai alat komunikasi adalah sebagai berikut : e-mail, video conferencing, internet relay chat, dan internet phone.
2. **Akses ke pakar**  
Seseorang pengguna ataupun mahasiswa dapat dengan mudah belajar kepada para ahli pada ilmu tertentu. Para ahli banyak yang senang hati menjawab pertanyaan yang dikirimkan oleh audiens.
3. **Akses ke perpustakaan**  
Koleksi perpustakaan tidak terbatas lagi pada koleksi buku dan jurnal tercetak, akan tetapi telah menjadi pusat penyebaran informasi maupun pangkalan data penelitian dan aktivitas yang ada di universitas.
4. **Sebagai alat bantu penelitian dan pengembangan pengetahuan**  
Melalui jaringan internet, para peneliti yang berkecimpung dalam dunia penelitian dapat membantu asosiasi di antara mereka untuk dapat saling berkomunikasi
5. **Kolaborasi**  
Kolaborasi yang di maksud adalah menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama. Anggota dapat terdiri dari berbagai bidang ilmu dan tersebar di berbagai Negara di dunia. Internet merupakan media yang sangat membantu suatu kolaborasi yang biasa terhambat oleh ruang dan waktu.

### **2.4.1.3 Tujuan Layanan Internet**

Internet dan berbagai fasilitas didalam memiliki tujuan yang berbagai macam yaitu: sebagai media untuk melakukan transfer file, yang artinya transfer file yang di maksud melakukan akses pada server lain dengan jarak jauh. Sebagai saranan mengirim surat (e-mail). Melakukan mailing list, newsgroup, dan konferensi. Mailing list dan newsgroup digunakan untuk diskusi online dalam sebuah forum tertentu. Chatting adalah saranan internet yang di gunakan untuk berkomunikasi langsung melalui tulisan ataupun lisan. Search engine (mesin pencari) untuk mempermudah pencaharian atau pelacakan informasi yang dibutuhkan. Berbagi file seperti foto, video, dokumen, menjalanin persahabatan atau mencari teman dengan situs jejaring sosial.

### **2.5 Layanan Internet di Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang dulunya hanya koleksi tecetak saja, tetapi dengan perkembangan kemajuan teknologi perpustakaan mengalami kemajuan dimana koleksinya tidak hanya koleksi tercetak saja melainkan koleksi elektronik.

Kehadiran internet di perpustakaan merupakan tuntutan tersendiri, dengan pemanfaatan internet akan di peroleh informasi mutakhir, akurat, cepat, dan tepat Sutarno yang dikutip oleh Pambudi (2015, 4). Menurut Garret yang dikutip oleh Hasugian (2005, 10) dengan adanya internet mungkin puluhan ribu perpustakaan atau pusat informasi yang memiliki sumber informasi yang tak terhingga banyaknya dapat saling berhubungan, dan dapat dimanfaatkan oleh jutaan

pemakai yang terdiri dari individu maupun organisasi. Sedangkan menurut Sudarsono yang di kutip oleh Pambudi (2005, 4) internet memberikan kemungkinan pengaruh positif bagi perpustakaan. Sedangkan menurut Simanjutak yang dikutip oleh Hasugian (2005, 10) menyatakan bahwa ketersambungan antara berbagai perpustakaan melalui internet ini, membentuk suatu sistem informasi yang maha besar, yang sering disebut perpustakaan virtual. Sedangkan juga menurut Prasetyo (2008, 1) menyatakan bahwa kehadiran internet dalam dimensi pendidikan merupakan suatu hal yang mutlak dan sudah merupakan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan, maka kehadiran internet pada dasarnya sangat membantu dunia pendidikan untuk membanyak situasi belajar mengajar yang lebih konduktif dan interaktif. Dimana peserta didik tidak lagi dihadapkan dengan situasi yang lebih konvensional, namun mereka akan sangat terbantu dengan adanya metode pembelajaran yang lebih menekankan pada aspek pemakaian lingkungan sebagai sarana belajar.

Uraian di atas diketahui bahwa kehadiran internet di perpustakaan merupakan kemajuan yang sangat baik dimana internet di perpustakaan dapat berguna kepada pengguna perpustakaan dalam mencari informasi.

## **2.6 Pemanfaatan layanan internet di perpustakaan**

Pada umumnya masyarakat mengenal perpustakaan hanya memiliki sumber informasi yang tercetak saja, tetapi itu berubah ketika teknologi informasi masuk di perpustakaan, sehingga media penyimpanan informasi sudah mulai beralih pada elektronik dan cara penelusuran informasi sudah semakin cepat.

### 2.6.1 Internet Sebagai Sumber Pendidikan dan Wawasan

Internet merupakan merupakan salah satu media sekaligus sebagai sumber pendidikan dan wawasan untuk mencari pengetahuan. Internet dalam dunia pendidikan telah memainkan peran penting dalam proses pembelajaran. Menurut Zainuddin (2006, 39) internet menawarkan berbagai manfaat dalam dunia pendidikan seperti:

1. Kemampuan dan kecepatan dalam berkomunikasi; bahkan sekarang telah dimungkinkan menggunakan peralatan berbasis multimedia dengan biaya yang relatif murah, sehingga dimungkinkan untuk melangsungkan pendidikan dan komunikasi jarak jauh antara peserta didik dengan para pendidik.
2. Ketersediaan informasi yang *up to date* telah mendorong tumbuhnya motivasi untuk membaca dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) yang terjadi di berbagai belahan dunia.
3. Adanya fasilitas untuk membentuk dan melangsungkan diskusi kelompok (newsgroup) sehingga akan mendorong peningkatan intensitas kajian Iptek.
4. Melalui *web*, pendidikan proses belajar dapat dilakukan secara dinamis dan tidak tergantung waktu dan ruang pertemuan. Semua materi belajar dapat di peroleh dengan mudah pada situs-situs pendidikan yang tersedia, dengan demikian biaya pendidikan dapat ditekan serendah mungkin karena itu peserta didik tidak perlu menanggung biaya gedung.
5. Melalui *e-mail*, konsultasi dapat dilakukan secara pribadi antara peserta didik dengan pendidik ataupun dengan rekan lainnya.

Sedangkan menurut Nasution (2006, 9) manfaat internet diberbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, pemerintah, organisasi, dan lain sebagainya. Berikut ini beberapa manfaat pengguna dalam bidang pendidikan antara lain sebagai berikut:

1. Komunikasi interaktif.
2. Akses ke pakar.
3. Akses ke perpustakaan.

4. Membantu penelitian dan pengembangan.
5. Pertukaran data.
6. Kolaborasi.

Uraian di atas jelas terlihat begitu besarnya manfaat internet dalam dunia pendidikan. Media pembelajaran dengan menggunakan internet memberikan banyak kemudahan baik pengajar maupun mahasiswanya dalam mencari informasi, memanfaatkan serta mengolah informasi tersebut menjadi ilmu yang baru yang bermanfaat bagi pengguna internet.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Berberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dalam judul yang sedang dikaji oleh penulis sebagai berikut:

1. Tiaman Gusti Erfina Sitorus, 2009 dengan judul “Pemanfaatan Layanan Internet Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengguna Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BAPERASDA). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan layanan internet dalam pemenuhan kebutuhan informasi pengguna BAPERASDA dan untuk mengetahui apakah layanan internet yang disediakan sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna BAPERASDA. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Hasil penelitian ini adalah (1) sebagian besar responden menyatakan fasilitas memadai, (2) sebagian responden menilai biaya yang dikenakan dalam pemanfaatan layanan internet dan printer di BAPERASDA sudah memadai, (3) hampir setengah responden menyatakan mereka

memanfaatkan layanan internet di perpustakaan BAPERASDA sebanyak 3 s.d 4 kali seminggu, (4) sebagian besar responden memiliki tujuan dalam memanfaatkan layanan internet untuk menunjang tugas sekolah/perkuliahan. (5) umumnya responden menjawab bahwa Google merupakan search engine yang sering mereka gunakan dalam penelusuran informasi.

2. Septi Widiastuti, 2014 dengan judul “Evaluasi Pemanfaatan Layanan Internet Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Oleh Mahasiswa Di Perpustakaan Akademik Akutansi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara (AA YKPN)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manfaat layanan internet dalam pemenuhan kebutuhan informasi oleh mahasiswa di perpustakaan akademik akutansi yayasan keluarga pahlawan negara (AA YKPN). Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini berdasarkan sub variabel kemanfaatan dan efektifitas tingkat pemanfaatan internet tergolong dalam kategori baik dengan tingkat pemanfaatan internet 3.09 dari kesimpulan jawaban responden di perpustakaan AA YPKN Yogyakarta.
3. Ismu Widarto, 2013 dengan judul “Pemanfaatan Layanan Internet Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. Tujuan dalam penelitian ini adalah mempelajari dan mengetahui pemanfaatan layanan internet oleh pemustaka di perpustakaan fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam universitas gadjah mada Yogyakarta. Metode penelitian ini adalah

penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah (1) sebagian besar pemustaka memahami pengertian internet sebagai sarana penyediaan informasi, (2) hampir setengah pemustaka menggunakan layanan internet, (3) sebagian besar pemustaka memahami fungsi internet, (4) hampir setengah pemustaka menggunakan internet dalam satu bulan antara 1 s/d 7 kali, (5) sebagian besar pemustaka setiap kali menggunakan internet antara 1 s/d 2 jam, (6) sebagian besar pemustaka melakukan penelusuran informasi lebih sering menggunakan mesin pencari.

4. Rahmat Iqbal, 2013 dengan judul “Evaluasi Pemanfaatan Internet Oleh Pemustaka Di UPT Perpustakaan Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk pemanfaatan internet dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di UPT perpustakaan Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif. Hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa evaluasi pemanfaatan internet oleh pemustaka di UPT perpustakaan Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta adalah sangat baik.