

## PERSEPSI PEMUSTAKA PADA LAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Arko Pambudi<sup>\*)</sup>, Ary Setyadi, Amin Taufiq Kurniawan

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 5027*

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Subjek penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang dengan objek penelitiannya persepsi pemustaka pada layanan internet. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi serta triangulasi. Dalam menganalisis data penulis menggunakan teknis analisis data model Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang terhadap: 1) dimensi bukti langsung (tangibles) yaitu pemustaka merasa penataan atau penempatan komputer sudah rapi. Namun ditemukan jumlah komputer yang disediakan pada layanan internet belum memadai, penampilan petugas layanan internet tidak rapi dan ruang internet terasa panas serta terkesan sempit, 2) dimensi keandalan (reability) yaitu pemustaka merasa kualitas koneksi jaringan internet lambat, tidak stabil, sering terputus, dan antivirus yang disediakan pada komputer internet out of date, kondisi hardware ada yang rusak dan perlunya penambahan beberapa software. Sedangkan, pemustaka menilai prosedur penggunaan layanan internet mudah dan sudah dilengkapi dengan rambu-rambu atau tata cara penggunaan, 3) dimensi daya tanggap (responsiveness) yaitu pemustaka merasa petugas cepat dan tanggap dalam mengatasi berbagai keluhan, sering menawarkan bantuan, dan selalu melayani pemustaka dengan baik, 4) dimensi jaminan (assurance) yaitu pemustaka merasa petugas layanan internet ahli dalam memperbaiki komputer yang rusak, selain itu pemustaka merasa aman barang berharga milik mereka dibawa ke dalam ruang internet. Namun masih ada kekurangan yaitu komputer yang tersedia di layanan internet belum dalam kondisi siap pakai saat akan digunakan, 5) dimensi empati (empathy) yaitu pemustaka merasa senang dan nyaman saat berkunjung di layanan internet karena petugas layanan internet ramah, menyenangkan dan komunikatif. Petugas tidak membedakan dan selalu sopan serta menghargai kepada setiap pemustaka.*

**Kata kunci:** *persepsi pemustaka, kualitas layanan, layanan internet, Politeknik Negeri Semarang*

### Abstract

*This study aims at understanding the library users' perception towards the internet service at the Library of the State Polytechnic of Semarang (Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang). The design of the study is qualitative with case study tipe and the study is located at the Library of the State Polytechnic of Semarang. The subjects involved in this study are the library users and the object their perception towards on the internet service. Data were gathered using a technique participatory observation, structured interview, documentation and triangulation. The data analyzed were using Miles and Huberman model, that is data reduction, data presentation, verification and conclusion drawing. From the study it can be concluded that (1) the tangibles that is the library users perceive that the computers used for the service have been well-organized and well-placed. But it was found that the number of computers used in the internet service were not sufficient and the person in charge of the service was not properly dressed and the internet room was hot and crowded. (2) The reliability of the service that is the library users perceive that the quality of the internet connection was slow, unstable, often disconnected, and the antivirus was outdated, some of the hardware was broken and new softwares need to be installed.*

*Meanwhile the library users perceive that the procedures for using internet service were easy and already equipped with written instructions or manuals. (3) The responsiveness that is the library users perceive that the staff respond to complaints promptly, offer help and always attend to the library users well. (4) The assurance that is the library users perceive skills of the staff on the internet service in fixing the computer problems are sufficient and they are feel safe to brings they precious items to the room. Unfortunately the computers in the internet service section were not ready to use when the user needs. (5) The empathy that is the library users feel comfortable when visiting the internet service in the library because the staff was friendly and communicative with no discrimination or disrespect to the library users.*

**Keywords:** *user perception, service quality, internet service, State Polytechnic of Semarang*

## 1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak yang begitu besar terhadap berbagai bidang kehidupan, tak terkecuali perpustakaan. Seiring dengan perkembangan zaman, perpustakaan harus terus bisa mengantisipasi berbagai kebutuhan informasi para penggunanya. Perpustakaan tidak lagi memberikan layanan yang sama dari tahun ke tahun tetapi harus menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan para penggunanya.

Adanya kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, jarak, ruang, waktu menjadi hampir tidak ada batasan. Fenomena yang terjadi sekarang ini adalah meningkatnya penggunaan internet di masyarakat. Saat ini, internet bukan sesuatu yang asing lagi di masyarakat. Internet adalah singkatan dari *Interconnected Network*, internet merupakan sebuah sistem komunikasi yang mampu menghubungkan jaringan-jaringan komputer di seluruh dunia (Ramadhan, 2005: 1).

Kemudahan dalam mengakses internet kapan dan di manapun pengguna berada, menjadi salah satu faktor meningkatnya penggunaan internet. Hal inipun telah berpengaruh terhadap pola perilaku para pengguna perpustakaan dalam mencari informasi. Semakin tinggi tingkat kebutuhan pengguna akan informasi, maka akan semakin beragam pula isi informasi yang dibutuhkannya. Di samping itu, dengan semakin tinggi tingkat kebutuhan pengguna akan informasi maka juga akan semakin tinggi pula tuntutan pengguna akan kecepatan akses terhadap informasi tersebut. Adanya penerapan teknologi informasi saat ini dapat memberikan jawaban kepada pengguna akan tuntutan kecepatan akses yang dibutuhkan, pada saat mencari informasi yang dibutuhkannya.

Agar dapat terus relevan dengan perkembangan yang terjadi, baik di bidang ilmu pengetahuan secara umum maupun di bidang perpustakaan dan informasi pada khususnya, keberadaan internet di perpustakaan

perguruan tinggi sudah menjadi kebutuhan pokok. Sekalipun memiliki beberapa kelemahan, internet tetap akan banyak memberi keuntungan, baik untuk pengguna perpustakaan maupun perpustakaan itu sendiri.

Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mempunyai tugas dan fungsi dalam mencapai visi dan misi perguruan tinggi yaitu dalam melaksanakan program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang harus bisa meningkatkan pelayanan kepada para pemustaka. Agar para pemustaka dapat menikmati media alternatif untuk sumber belajar selain buku-buku yang disediakan di perpustakaan, maka Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang menyediakan fasilitas internet di salah satu layanannya.

Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang saat ini menyediakan 27 unit komputer yang dapat digunakan untuk akses internet secara cepat serta dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Layanan internet ini diberikan kepada pemustaka untuk mengakses internet secara gratis dengan syarat terdaftar sebagai anggota perpustakaan aktif. Saat ini mahasiswa Politeknik Negeri Semarang berjumlah 4.269 orang mahasiswa yang terbagi dalam 5 jurusan: Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Akuntansi dan Administrasi Niaga. Dari statistik pengunjung di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang diketahui ada 195.050 kunjungan mahasiswa ke perpustakaan pada bulan Januari - Desember 2014, artinya rata-rata ada 136 orang mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan setiap harinya. Untuk statistik pengunjung pada layanan internet selama bulan Januari – Desember 2014 adalah 3.808 orang, artinya rata-rata ada 16 orang setiap harinya dari pemustaka yang memanfaatkan layanan internet.

Dengan semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan layanan internet, maka pelayanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu perpustakaan. Selain sarana

---

<sup>\*)</sup> Penulis Korespondensi.

E-mail: [arkopambudi@gmail.com](mailto:arkopambudi@gmail.com)

prasarana yang memadai, kegiatan layanan tidak bisa lepas dari peran petugas layanannya, oleh sebab itu petugas layanan internet dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Petugas layanan internet Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang berjumlah tiga orang, selain melayani pemustaka yang memanfaatkan layanan internet, petugas layanan internet mempunyai pekerjaan rutin yaitu *backup* data *server*, menerima penyerahan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa, reproduksi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa ke dalam bentuk *softcopy*, *upload* Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa ke *database Repository* Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, membuat statistik pengunjung, serta bertugas memperbaiki ketika terdapat komputer maupun jaringan yang bermasalah baik komputer layanan internet maupun komputer untuk pelayanan lainnya.

Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan (Munir, 1998: 56). Sehingga dengan adanya persepsi dari pengguna maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada para penggunanya. Persepsi merupakan suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di lapangan penginderaan seseorang (Nursalam, 1996: 48). Berbagai macam bentuk pelayanan yang diterima pengguna baik dari segi sarana prasarana maupun petugasnya diterjemahkan dalam bentuk rangsangan-rangsangan tertentu. Rangsangan tersebut akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pengguna. Selanjutnya kesan akan berubah menjadi pandangan terhadap apa yang diterimanya. Pengguna akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pengguna merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pengguna akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Penulis tertarik meneliti mengenai persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, karena berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menjumpai beberapa pemustaka yang mengeluh ketika memanfaatkan layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Keluhan pemustaka tersebut diantaranya: beberapa komputer layanan yang rusak, komputer layanan internet belum siap digunakan ketika para pemustaka ingin memanfaatkannya, koneksi internet sering putus dan tidak stabil, serta ruang layanan internet yang kurang sejuk.

Oleh karena itu, penulis ingin meneliti dan menggali lebih dalam mengenai kesan dan pandangan dari para pemustaka, sehingga penulis mengambil judul "*Persepsi Pemustaka pada Layanan Internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang*".

## 2. Tinjauan Literatur

Tinjauan literatur berguna sebagai dasar landasan teori yang dipergunakan dalam sebuah penelitian. Landasan teori tersebut dapat berupa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki topik serupa atau pendapat para pakar yang ahli dalam subjek yang kita teliti.

### 2.1 Pengertian Persepsi

Menurut Pareek dalam Sobur (2009: 445) persepsi didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada rangsangan panca indra atau data. Lalu Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang menilai dan membangun kesan, menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, menguji, menginterpretasikan, memandang atau mengartikan sesuatu, pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan terhadap suatu objek.

### 2.2 Pemustaka

Menurut Lasa (2009: 237) pemustaka adalah orang, sekelompok orang, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan atau layanan suatu perpustakaan. Sedangkan pemakai perpustakaan adalah orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan (Sutarno NS, 2008: 150). Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka merupakan pemakai perpustakaan baik secara individu maupun kelompok yang datang atau berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan.

### 2.3 Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemakai perpustakaan. Menurut Sutarno NS (2006: 75) kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan sejumlah faktor:

- layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- diusahakan agar pelanggan merasa senang dan puas.
- prosesnya mudah, sederhana, dan efisien.
- caranya cepat dan tepat waktu dan tepat sasaran
- diciptakan suasana ramah, supel, dan menarik
- bersifat membimbing namun tidak terkesan menggurui
- dapat menimbulkan perasaan ingin tahu lebih jauh buat pelanggan

h. menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering ke perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari pemustakanya, sehingga perpustakaan harus mengupayakan memberikan pelayanan yang berkualitas dalam usaha pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut. Menurut Tjiptono seperti dikutip Hardiyansyah (2011: 53), prinsip yang diperhatikan bagi pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain:

- a. Bukti Langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Di samping itu, perhatian perorangan pada pengguna layanan publik setidaknya harus mengetahui kebutuhan yang dilayani. Menurut Ismail (2010: 7)

sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang (transparansi).

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz dalam Hardiyansyah (2011: 51), dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan kredibilitas
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan

e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung

f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi

h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus

i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi

j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung perpustakaan dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat, pelayanan berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta tanpa membedakan status sosial pemustakanya.

#### 2.4 Internet

Menurut Sidharta (1996: xv), 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.

Selanjutnya Ali Akbar mendefinisikan internet bermakna jaringan komputer-komputer di seluruh dunia yang saling berhubungan dengan bantuan jalur komunikasi (2006: 51). Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa internet merupakan hubungan dari berbagai komputer dengan bermacam tipe yang membentuk jaringan yang mencakup seluruh dunia atau jaringan komputer secara global melalui jalur komunikasi seperti telpon sehingga informasi dapat dengan mudah diterima dan disebarluaskan.

#### 2.5 Layanan Internet di Perpustakaan

Menurut Sudarsono (2006: 104) internet memberikan kemungkinan pengaruh positif bagi perpustakaan. Sementara Lasa Hs (2009: 183) menyatakan kehadiran internet di perpustakaan merupakan tuntutan tersendiri, dengan pemanfaatan internet akan diperoleh informasi mutakhir, akurat, cepat, dan tepat. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya internet di perpustakaan memberikan pengaruh yang positif untuk perpustakaan, karena dengan memanfaatkan internet

akan diperoleh informasi mutakhir, akurat, cepat, dan tepat.

## 2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Undang-undang No.12 tahun 2012 pasal 59 pada Bagian Kedua tentang Bentuk Perguruan Tinggi disebutkan bahwa:

“politeknik merupakan salah satu bentuk perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi dan jika memenuhi syarat, politeknik dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.”

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen, dan karyawan suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik) (Rahayuningsih, 2007:7). Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan universitas, sekolah tinggi, institut, politeknik, akademik, dan lain sebagainya yang bertujuan untuk pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat

## 3. Metode Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Sulistyobasuki (2010: 78), penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti, kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Sedangkan jenis penelitiannya menggunakan penelitian studi kasus. Menurut Widi (2010:90), studi kasus didefinisikan bahwa seorang peneliti dengan memusatkan diri secara intensif terhadap satu obyek tertentu dengan cara mempelajari sebagai suatu kasus. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus adalah karena dengan penelitian ini, mampu mendapatkan data yang mendalam, jelas serta memperoleh gambaran seutuhnya mengenai persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

Subjek dalam penelitian adalah pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang yang memanfaatkan layanan internet, sementara untuk objek penelitiannya adalah persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2002: 90). Informan penelitian adalah sumber utama informasi penelitian yaitu orang-orang yang mengetahui secara mendalam atau pelaku yang terlibat secara langsung dengan masalah yang akan diteliti. Setiap penelitian harus menentukan informan

yang akan diteliti. Sebelum menentukan informan tersebut, tujuan dari penelitian juga harus jelas terlebih dahulu, sehingga data yang diperoleh akan lebih valid dan sesuai dengan tujuan penelitian atau permasalahan yang diambil.

Informan dalam penelitian ini sudah ditetapkan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria tersebut antara lain :

- a. mahasiswa Politeknik Negeri Semarang
- b. pemustaka yang mengunjungi layanan internet
- c. pemustaka yang tercatat sebagai pengunjung tersering yang menggunakan layanan internet di perpustakaan

Penelitian ini mengambil informan sebanyak sepuluh orang, dengan alasan sepuluh orang pemustaka tersebut dianggap paling mengetahui mengenai layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang karena sepuluh informan tersebut memiliki frekuensi pemanfaatan layanan internet tersering.

Metode pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dokumentasi serta triangulasi. Untuk Metode dan teknik analisis datanya menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian berdasarkan observasi partisipatif, wawancara berstruktur dan dokumentasi yang telah dilakukan penulis. Kemudian dilakukan analisis data tentang Persepsi Pemustaka pada Layanan Internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

### 4.1. Persepsi Pemustaka pada Layanan Internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang

Untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang kualitas layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang dengan menggunakan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*).

#### 4.1.1. Persepsi Pemustaka Mengenai Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles*

Bukti Langsung (*tangible*) dalam penelitian ini meliputi penataan/ penempatan komputer, jumlah komputer yang disediakan, penampilan petugas, dan kenyamanan ruang internet.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang pendapat informan mengenai

penataan/ penempatan komputer pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Berkaitan dengan topik pertanyaan di atas, IYR menyatakan:

“Cukup baik penataannya, meja komputernya juga pas. Maksudnya tidak terlalu tinggi jadinya nyaman waktu internetan.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).”

Menurut IYR untuk penataan komputer pada layanan internet sudah cukup baik, sementara untuk meja komputernya pas, sesuai dengan tubuh penggunanya. Tidak terlalu tinggi maupun terlalu pendek, sehingga informan merasa nyaman ketika menggunakan layanan internet. Pernyataan IYR tersebut sesuai dengan teori Lasa Hs dalam Prastowo (2012: 325) pemilihan perlengkapan perpustakaan perlu memperhatikan faktor panjang dan pendeknya dimensi tubuh manusia dalam posisi statis maupun dinamis, berat dan pusat masa dari suatu bagian tubuh, bentuk tubuh, jarak untuk pergerakan melingkar dari tangan dan kaki, dan lain sebagainya. Disamping memperhatikan bentuk, perlengkapan perpustakaan juga sebaiknya mempertimbangkan warna. Warna perabot perpustakaan hendaknya dipilih yang cerah dan sederhana (Lasa HS, 2009: 208). Sehingga para penggunanya merasa nyaman, senang dan tertarik ketika berkunjung ke perpustakaan. Teori di atas sesuai dengan pernyataan informan K sebagai berikut:

“Sudah bagus, rapi juga. Warna mejanya juga sesuai dengan cat temboknya jadinya bikin betah internetan.” (K, 13 Maret 2015 jam 14.00).

Selain itu, informan AAL menyatakan penataan dan penempatan komputer pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sudah bagus, penataan komputer dan mejanya seperti warung internet pada umumnya karena setiap pengguna terjaga privasinya dengan adanya sekat pada setiap komputer layanan internet, berikut pernyataan AAL:

“Sudah bagus, malahan mirip dengan warnet, karena setiap komputer sudah ada sekat pembatasnya. Jadinya ada privasi untuk penggunaannya.” (AAL, 2 Maret 2015 jam 09.00).”

Dari pernyataan-pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa penataan atau penempatan komputer layanan internet rapi, sudah memenuhi aspek psikologis pengguna. Menurut Suwarno (2011: 45) aspek psikologis pengguna bertujuan agar pengguna merasa nyaman, leluasa bergerak di perpustakaan dan merasa tenang. Meja komputer yang tidak terlalu tinggi sesuai dengan tubuh para pemustaka, warna meja layanan internet serasi dengan tembok ruangan, meja komputer layanan internet didesain seperti *workstationnya*, dengan tujuan untuk menjaga privasi dari para pemustaka, selain itu pemasangan kabel komputer maupun jaringannya

tidak mengganggu para pengguna karena kabel-kabel terus setelah dirangkai kemudian dimasukkan ke dalam kabel *duct* (tempat kabel) sehingga tidak terlihat berantakan.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang jumlah komputer yang disediakan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang untuk layanan internet sudah memadai atau belum. Dari pertanyaan tersebut, diperoleh keterangan seperti yang diungkapkan :

“Saya rasa belum, masih kurang. Kebetulan saya tidak mempunyai laptop jadi setiap kali datang ke perpustakaan, saya selalu menggunakan layanan internet ini, soalnya gratis. Saya juga sering tidak dapat komputer karena kalah cepat dengan pengguna lainnya.” (RFR, 23 Maret 2015 jam 10.30).

Menurut RFR, kebetulan informan tidak memiliki laptop sehingga ketika datang ke perpustakaan selalu memanfaatkan layanan internet untuk sekedar mencari hiburan maupun mengerjakan tugas, selain itu ada pernyataan APR dan IYR

“Belum memadai, soalnya jumlah komputer dan pengguna internetnya banyak penggunaannya. Komputernya ditambah yang banyak lagi ya...” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

“Masih kurang, apalagi ada beberapa komputer yang rusak.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).

Dari pernyataan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk jumlah komputer yang disediakan, masih terdapat beberapa komputer layanan internet yang mengalami kerusakan. Sehingga tidak semua pemustaka mendapatkan komputer pada saat membutuhkannya, dengan kata lain jumlah komputer layanan internet belum memadai.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan tentang penampilan petugas layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Dari topik pertanyaan tersebut, diperoleh pernyataan:

“mmm...belum rapi, tapi lebih bagus kalo tiap hari memakai seragam, seperti di bank-bank itu lho.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).

IYR berpendapat bahwa penampilan petugas layanan internet belum rapi, perlu diseragamkan dalam hal berpakaian. Para pemustaka menginginkan penampilan petugas layanan internet seperti pegawai bank, yang

setiap hari mengenakan seragam yang pada umumnya memberikan kesan elegan, rapi, dan berwibawa. Sementara itu ALS dan MP menambahkan penampilan petugas layanan internet kurang rapi, karena diantara petugas pada layanan internet, saat beraktifitas di ruangan ada yang sering memakai sandal. Memakai sepatu ketika berangkat kerja dan pulang kerja, selebihnya mengenakan sandal, serta pakaiannya sering dikeluarkan.

“Petugas layanan internetnya, bajunya kurang rapi sering pakai sandal juga .” (ALS, 6 Maret 2015 jam 08.30).

“Gimana ya, kalo boleh jujur penampilan petugasnya pas-pasan, karena bajunya sering pada dikeluarin, jadinya nggak kelihatan rapi.” (MP, 18 Maret 2015 jam 14.30).

Dari beberapa pernyataan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas layanan internet belum sesuai dengan teori menurut Rickieno, menurut Rickieno (2008: 57) menyatakan bahwa orang yang penampilan fisiknya menarik cenderung dianggap memiliki kepribadian yang menarik pula, seperti tenang, penuh kehangatan, penuh perhatian, pandai bersosialisasi, tidak memiliki sifat ketergantungan, dan hasil pekerjaan mereka umumnya dianggap baik pula. Menurut informan penampilan petugas layanan internet tidak rapi atau kurang menarik. Petugas layanan internet tidak pernah mengenakan pakaian seragam, ketika di ruangan sering menggunakan sandal, selain itu pakaiannya sering keluar atau tidak dimasukkan ke dalam celana.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang kenyamanan ruang internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Dari topik pertanyaan di atas, diperoleh pernyataan:

“Ruangnya berantakan sekali, seharusnya barang-barang yang tidak diperlukan jangan ditaruh di ruangan internet.” (K, 13 Maret 2015 jam 14.00).

“Meja-meja petugasnya berantakan, jadinya kelihatan kumuh.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).

“ACnya kurang maksimal, karena dari ruangan segini besarnya ACnya hanya satu buah, jadinya masih sering terasa panas.” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

“Pintu ruangnya berat, susah dan sering bunyi srook kalo dibuka.” (SBN, 11 Maret 2015 jam 10.15).

Dari pendapat informan di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa ruangan layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang belum memenuhi aspek kenyamanan, antara lain kabel komputer pada bagian bawah tidak dirapikan, selain itu ruangan internet terlihat sempit dan berantakan karena beberapa komputer, printer, UPS yang rusak diletakkan di ruangan internet, serta meja dari petugas juga terlihat berantakan karena benda-benda yang tidak dipakai sering diletakkan di atas meja oleh petugas, ruangan layanan internet panas karena hanya terdapat satu buah AC (*air conditioner*) dan yang terakhir yang membuat ruang layanan internet kurang nyaman yaitu pintu untuk masuk ruangan internet berat, sehingga pemustaka yang ingin masuk ruangan sedikit kesusahan untuk membukanya.

#### 4.1.2. Persepsi Pemustaka Mengenai Dimensi Keandalan atau *Reliability*

Keandalan (*reliability*) dalam penelitian ini, meliputi kualitas koneksi jaringan internet, kemudahan prosedur penggunaan layanan, komputer sudah dilengkapi antivirus handal, serta kondisi *hardware* dan *software* komputer layanan.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi keandalan (*reliability*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan tentang kualitas koneksi jaringan internet pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

Dalam pemakaiannya, internet memiliki kecepatan akses yang berbeda-beda, bergantung kepada *provider* atau saluran yang digunakan. Kecepatan akses internet dapat diukur dari *bandwidth* yang digunakan, *Bandwidth* merupakan ukuran dari besarnya kapasitas untuk pemindahan atau *transfer* data. Semakin besar *bandwidth* yang dimiliki, maka kecepatan akses internet semakin besar. Dari pertanyaan di atas mengenai kualitas koneksi internet, beberapa informan memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Kurang cepat, lha wong saya *download* 1 lagu yang cuma 3,5 MB saja sering tidak berhasil, gara-gara muncul tanda kuning pada simbol jaringannya, itu tandanya koneksinya putus.” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

Informan APR menyatakan bahwa koneksi internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang kurang cepat, menurut informan ketika mengunduh *file* yang ukurannya relatif kecil sering gagal karena koneksi internetnya terputus, selain itu jaringan internet yang tidak stabil yang menyebabkan pada waktu membuka dan mengunduh *file* memakan waktu yang lebih lama

atau istilahnya *loading* lambat. Pernyataan hampir sama disampaikan oleh RFR:

“Saya rasa perlu ditingkatkan keandalannya, yang menyangkut kecepatan untuk transfer datanya serta seringnya koneksi terputus ditengah jalan.” (RFR, 23 Maret 2015 jam 10.30).

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas koneksi jaringan internet pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang tidak stabil, kecepatan *transfer* data pada saat melakukan akses internet sering terputus baik pada saat mengunduh data – data dari *server* internet ke komputer kita, maupun pada saat kita mengunggah data dari komputer. Hal ini disebabkan penggunaan instalasi kabel jaringan yang menggunakan kabel yang sudah berumur dan kapasitas *bandwidth* jaringan internet di Politeknik Negeri Semarang hanya sebesar 35 Mbps, sementara *bandwidth* tersebut dimanfaatkan untuk semua sivitas akademika Politeknik Negeri Semarang.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi keandalan (*reliability*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang penulis menanyakan tentang kemudahan prosedur penggunaan layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.

Setiap pengguna jasa tentu mengharapkan bahwa prosedur pelayanan sederhana atau mudah dan cepat. Semakin mudah dan semakin cepat prosedur pelayanan maka kualitas pelayanan akan semakin baik, sehingga pada akhirnya kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan akan semakin tinggi. Kecepatan dan kemudahan prosedur pelayanan semakin penting bagi pengguna layanan internet, karena waktu mereka tidak lama, harus masuk ke kelas untuk mengikuti kuliah kembali, sehingga membutuhkan pelayanan dengan sesegera mungkin dan juga tidak berbelit-belit. Dari pertanyaan di atas, diperoleh pernyataan sebagai berikut:

“Menurut saya, prosedur penggunaan layanan internet tidak begitu ribet, jadi baik-baik saja. Datang, absen, dan bisa langsung pakai internet.” (MP, 18 Maret 2015 jam 14.30).

“Sangat mudah, kita hanya perlu membawa kartu anggota perpustakaan untuk absen, walaupun kelupaan kita diberi kartu anggota perpustakaan untuk identitas jurusan kita.” (AAL, 2 Maret 2015 jam 09.00).

“Simpel kok. Begitu masuk, absen menggunakan kartu anggota, selain itu langsung bisa *browsing* dengan komputer tidak perlu mengetik nama *user* kayak di warnet-warnet itu.” (ALS, 6 Maret 2015 jam 08.30).

Menurut para informan, prosedur penggunaan layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyebutkan salah satu prinsip pelayanan publik adalah kesederhanan yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Prosedur penggunaan layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mudah yaitu dengan datang ke ruang internet, mengisi absensi, setelah itu bisa langsung menggunakan layanan internet. Selain itu di ruang perpustakaan juga sudah dilengkapi dengan rambu-rambu atau tatacara penggunaan layanan internet, sehingga memudahkan pemustaka yang mengalami kesulitan.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi keandalan (*reliability*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang apakah setiap komputer pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sudah mempunyai antivirus yang handal. Berikut pernyataan para informan:

“Kebanyakan belum, pernah *file-file* di *flashdisk* saya hilang karena virus ketika saya tancepin ke komputer di layanan internet.” (EK, 16 Maret 2015 jam 09.30).

“Belum semuanya, ada beberapa komputer yang menggunakan antivirus tahun 2013.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).

“Antivirus yang digunakan seperti yang saya gunakan, tapi masih sering terjadi *flashdisk* “kevirusan” mungkin karena jarang di *update* dan faktor dari para pemustaka yang kurang hati-hati membuka web.” (AAL, 2 Maret 2015 jam 09.00).

Dari pernyataan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa komputer-komputer pada layanan internet ada yang sudah dilengkapi dengan antivirus, dan ada pula yang belum dilengkapi dengan antivirus, dengan kata lain belum semuanya komputer tersebut diproteksi secara maksimal menggunakan antivirus yang benar-benar handal. Efek yang ditimbulkan oleh virus adalah menyapu habis semua isi *hard disk/ flashdisk*, membuat komputer tidak dapat dijalankan lagi, menghentikan program yang berjalan atau membuat program tersebut berkelakuan aneh, membuat *file-file* menghilang (Wahana, 2004: 5). Teori wahana tersebut sesuai dengan apa yang dirasakan oleh para informan, yaitu ketika menggunakan layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, *file-file* pemustaka sering hilang, proses komputer melambat, serta *file* yang terdapat pada *flashdisk* pemustaka yang berubah format sehingga tidak bisa dibuka.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi keandalan (*reliability*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang kondisi *hardware* maupun *software* komputer layanan internet. Berikut pernyataan para informan:

“Cukup baik, banyak komputer yang baru, monitornya sudah LCD semua. *Softwarena* lumayan lengkap juga.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).

“Kadang *hardware*nya ada yang rusak, sehingga menyebabkan monitor sering mati. Jadi harus *restart* lagi, menghabiskan waktu juga. Kalau untuk program-programnya lumayan lengkap.” (EK, 16 Maret 2015 jam 09.30).

“Hampir semua komputer di layanan internet ini telah saya coba, saya rasa jumlah komputer yang sudah diinstal program *AutoCad* perlu ditambahkan, agar lebih mendukung proses kuliah.” (RFR, 23 Maret 2015 jam 10.30)

Dari pendapat informan di atas, dapat disimpulkan untuk kondisi *hardware* dan *software* komputer layanan, menurut para informan kondisi komputer yang meliputi *hardware* sudah baik, monitor menggunakan LCD semua; CPU masih tergolong dalam kondisi baru karena beberapa komputer tersebut merupakan hasil pengadaan barang tahun 2011 dan 2013. CPUnya sudah dilengkapi usb depan, sehingga memudahkan para pemustaka yang ingin memasukkan *flashdisk*, tanpa harus repot-repot membalik CPU; untuk *keyboard*, serta *mouse* kondisinya juga sudah baik, namun masih ditemukan beberapa komputer yang rusak atau mati sehingga perlu adanya perbaikan. Untuk *software* atau program-program masih terdapat kekurangan, terbukti ada informan yang meminta untuk menambahkan beberapa *software* baru.

#### 4.1.3. Persepsi Pemustaka Mengenai Dimensi Daya Tanggap atau *Responsiveness*

Daya Tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini meliputi kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan, penawaran bantuan oleh petugas, serta antusias petugas dalam melayani pemustaka.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan tentang kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Dari topik pertanyaan di atas, diperoleh pernyataan informan sebagai berikut:

“Cepat kok, petugas segera memberikan bantuan waktu monitor saya tiba-tiba mati.” (RFR, 23 Maret 2015 jam 10.30).

“Sangat bagus, petugas selalu siap memberikan bantuan. Terkadang saat saya butuh bantuan, dan petugas sedang mengerjakan sesuatu, mereka menunda sebentar pekerjaannya dan segera membantu saya.” (K, 13 Maret 2015 jam 14.00).

Menurut para informan petugas layanan internet cepat dalam menanggapi keluhan dari pemustaka yang menggunakan layanan internet. Setiap ada permasalahan terutama dalam hal komputer pada layanan internet segera diatasi oleh petugas.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang penawaran bantuan oleh petugas layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Dari pertanyaan di atas, diperoleh pernyataan dari informan berikut ini:

“Iya petugasnya baik, setelah kami menggunakan komputer, biasanya petugas bertanya, kalau ada kesulitan, nanti bilang ya?” (SBN, 11 Maret 2015 jam 10.15).

“Cukup puas, petugasnya *care* banget, tidak diminta biasanya sudah menawarkan bantuan.” (MP, 18 Maret 2015 jam 14.30).

“Baik-baik petugasnya, dulu waktu saya pertama kali masuk ruangan internet, kan tidak tau cara pemanfaatannya, dan ada petugas yang dengan senang hati menawarkan bantuan ke saya.” (DRN, 4 Maret 2015 jam 11.30).

Dari pernyataan para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan internet selalu berusaha menawarkan bantuan ketika ada pemustaka yang datang ke ruang internet. Serta membantu para pemustaka yang sedang mengalami kesulitan ketika ingin memanfaatkan layanan internet.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang antusias petugas dalam melayani pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Dari pertanyaan di atas, diperoleh pernyataan sebagai berikut:

“Cukup baik, petugas layanan internet disini juga sering mengingatkan untuk mengecek barang-barang yang dibawa sebelum kami

meninggalkan ruang internet.” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

“Petugas layanan internet berantusias dalam melayani pemustaka yang memanfaatkan layanan internet, petugas selalu melayani pengunjung dengan baik, petugas selalu berusaha secara maksimal dalam membantu pemustaka ketika ada yang mengalami kesulitan” (DRN, 4 Maret 2015 jam 11.30).

Dari pernyataan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan internet antusias dalam melayani pemustaka yang memanfaatkan layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, petugas selalu melayani pengunjung dengan baik, berusaha secara maksimal dalam membantu pemustaka ketika ada yang mengalami kesulitan.

#### 4.1.4. Persepsi Pemustaka Mengenai Dimensi Jaminan atau Assurance

Jaminan (*assurance*) dalam penelitian ini meliputi keahlian petugas sesuai dengan bidangnya, keamanan barang berharga, serta komputer sudah dalam kondisi siap pakai.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi jaminan (*assurance*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan tentang keahlian petugas terutama dalam bidang komputer, ketika ada perlengkapan komputer yang mengalami kerusakan pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Berikut pernyataan para informan:

“Sedikit yang saya tahu, saya pikir sudah baik, komputer yang rusak, keesokan harinya biasanya sudah bisa digunakan lagi.” (RFR, 23 Maret 2015 jam 10.30).

“Petugasnya sangat ahli dalam bidang komputer, waktu itu komputer yang saya pakai tiba-tiba monitornya mati, saya bilang ke petugas layanan internet, pada waktu itu juga langsung dibetulkan dan bisa saya gunakan lagi.” (K, 13 Maret 2015 jam 14.00).

Menurut para informan, petugas layanan internet ahli dalam bidang komputer, ketika komputer yang digunakan pemustaka mengalami kerusakan, dengan segera petugas memperbaikinya. Namun ketika komputer tersebut kerusakannya parah, petugas membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperbaikinya, dan pemustaka diminta untuk pindah ke komputer lain yang dapat beroperasi agar tetap dapat memanfaatkan layanan internet tanpa harus terganggu dengan komputer yang bermasalah tersebut.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi jaminan (*assurance*) pada

layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan tentang keamanan barang berharga pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Berikut jawaban dari para informan:

“Aman, soalnya barang yang saya bawa saya letakkan di depan komputer, terkadang ketika ada *flashdisk* ketinggalan, disimpan sama petugas, jadi kita bisa meminta lagi *flashdisk* milik kita tersebut.” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

“Dulu, teman saya sempat HPnya ketinggalan di layanan internet, keesokan harinya, ditanyakan ke petugasnya, dan alhamdulillah HPnya sudah disimpan sama petugasnya.” (AAL, 2 Maret 2015 jam 09.00).

“*charger* laptop yang ketinggalan, juga diamankan sama petugasnya, saya mengalami sendiri itu, hehehe.” (EK, 16 Maret 2015 jam 09.30).

Dari pendapat para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa para pemustaka merasa aman ketika membawa barang berharga ke dalam ruang internet. Ketika ada barang milik pemustaka yang tertinggal, barang tersebut diamankan atau disimpan petugas layanan internet. Petugas layanan internet sering mengontrol, dengan keliling meja layanan internet, pada waktu jam istirahat dan waktu layanan tutup, sehingga ketika ada barang milik pemustaka seperti *flashdisk*, *charger*, telepon genggam yang tertinggal, selalu disimpan. Selain itu penggunaan kamera pemantau dirasa perlu untuk menambah keamanan serta rasa nyaman ketika menggunakan layanan internet.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi jaminan (*assurance*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis menanyakan apakah setiap pemustaka datang ke layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, semua komputer sudah dalam kondisi siap pakai. Berikut pernyataan para informan:

“Belum pada dinyalakan komputer-komputernya, padahal sudah ada petugasnya lho. Harusnya tu komputernya udah dinyalakan semua, biar kami tidak harus susah-susah nyalain komputer.” (SBN, 11 Maret 2015 jam 10.15).

“Belum, kadang malah panel listriknya belum dinyalain, karena saya datang kepagian dan belum ada petugasnya.” (DRN, 4 Maret 2015 jam 11.30).

“Ada beberapa yang sudah siap pakai, tapi ada juga yang masih mati.” (MP, 18 Maret 2015 jam 14.30).

Berdasarkan pendapat para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa kondisi komputer pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang belum siap pakai, dengan kata lain pemustaka yang ingin memanfaatkan internet, harus menyalakan komputer terlebih dahulu sebelum dapat mengakses internet.

#### 4.1.5. Persepsi Pemustaka Mengenai Dimensi Empati atau *Empathy*

Empati (*empathy*) dalam penelitian ini, meliputi keramahan petugas, perlakuan petugas dalam melayani apakah membeda-bedakan para pemustaka serta kesopanan dari petugas.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi empati (*empathy*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan tentang keramahan petugas ketika melayani pengguna pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Dari pertanyaan di atas, diperoleh jawaban berikut ini:

“Ramah, karena selalu menyapa ketika saya masuk ke ruang internet.” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

“Lumayan ramah, setiap masuk petugasnya selalu memberi senyum.” (IYR, 20 Maret 2015 jam 14.15).

“Cukup ramah, sering becanda juga sama petugas-petugasnya.” (EK, 16 Maret 2015 jam 09.30).

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas ketika melayani pengguna pada layanan internet selalu ramah. Selain ramah petugas layanan internet murah senyum, menyenangkan, komunikatif, serta sering mengajak becanda dengan para pemustaka.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai dimensi empati (*empathy*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan apakah petugas layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang sering membeda-bedakan dalam melayani pemustaka. Berikut jawaban para informan:

“Tidak, selalu adil kok petugasnya.” (APR, 9 Maret 2015 jam 10.00).

“Dosen, karyawan, mahasiswa semuanya dipukul rata terutama dalam pelayanannya, tidak ada yang dibeda-bedakan sama petugasnya.” (EK, 16 Maret 2015 jam 09.30).

“Saya sudah pernah lihat sendiri, padahal dosen lho yang menggunakan internet, namun diperlakukan sama seperti mahasiswa pada umumnya, tidak ada khusus-khususan.” (ALS, 6 Maret 2015 jam 08.30).

Menurut para informan, sikap petugas sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Salah satunya, pasal 15 tentang asas-asas pelayanan publik huruf (c) kesamaan hak, yang berarti bahwa pemberian pelayanan tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi. Pada huruf (g) persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, yang berarti bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan yang adil. Petugas pada layanan internet tidak membeda-bedakan antara pemustaka yang satu dengan yang lainnya, entah itu perempuan, laki-laki, mahasiswa, karyawan, dosen sekalipun dianggap semuanya mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Selanjutnya, untuk mengetahui persepsi pemustaka dimensi empati (*empathy*) pada layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, penulis mengajukan pertanyaan tentang kesopanan petugas layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Berikut pernyataan para informan:

“Petugasnya kalau berbicara selalu sopan, saya belum pernah sekalipun mendengar kata-kata kotor dari petugasnya.” (K, 13 Maret 2015 jam 14.00).

“Iya, petugasnya selalu menghargai setiap pemustaka yang masuk ke ruang internet.” (RFR, 23 Maret 2015 jam 10.30).

“Tutur kata petugasnya baik, sopan. Kalau mengingatkan juga ga pernah membentak-bentak.” (MP, 18 Maret 2015 jam 14.30).

Menurut para informan petugas pada layanan internet selalu sopan kepada pemustaka selain itu petugas layanan internet selalu menghargai setiap pemustaka, ketika pemustaka masuk ruangan internet, petugas mengingatkan pemustaka untuk absen dengan sopan tidak dengan nada tinggi ataupun membentak pemustaka.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap jawaban dari keseluruhan pertanyaan wawancara yang telah dilakukan penulis terhadap informan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu pemustaka merasa penataan atau penempatan

komputer sudah rapi. Namun ditemukan jumlah komputer yang disediakan pada layanan internet belum memadai, penampilan petugas layanan internet tidak rapi dan ruang internet terasa panas serta terkesan sempit.

2. Persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang terhadap dimensi keandalan ( *reability* ) yaitu pemustaka merasa kualitas koneksi jaringan internet lambat, tidak stabil, sering terputus, dan antivirus yang disediakan pada komputer internet *out of date*, kondisi *hardware* ada yang rusak dan perlunya penambahan beberapa *software*. Sedangkan, pemustaka menilai prosedur penggunaan layanan internet mudah dan sudah dilengkapi dengan rambu-rambu atau tata cara penggunaan.
3. Persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pemustaka merasa petugas cepat dan tanggap dalam mengatasi berbagai keluhan, sering menawarkan bantuan, dan selalu melayani pemustaka dengan baik.
4. Persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mengenai dimensi jaminan (*assurance*) yaitu pemustaka merasa petugas layanan internet ahli dalam memperbaiki komputer yang rusak, selain itu pemustaka merasa aman barang berharga milik mereka dibawa ke dalam ruang internet. Namun masih ada kekurangan yaitu komputer yang tersedia di layanan internet belum dalam kondisi siap pakai saat akan digunakan.
5. Persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mengenai dimensi empati (*empathy*) yaitu pemustaka merasa senang dan nyaman saat berkunjung di layanan internet karena petugas layanan internet ramah, menyenangkan dan komunikatif. Petugas tidak membedakan dan selalu sopan serta menghargai kepada setiap pemustaka.

#### Daftar Pustaka

- Airistawanti, Dea. 2014. *Penggunaan Layanan Internet dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang*. Skripsi pada FIB UNDIP Semarang: Tidak Diterbitkan.
- Akbar, Ali. 2006. *Panduan Cepat Menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Anindita, Rinda. 2011. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pencitraan Perpustakaan Menuju World Class Cyber Library*. Skripsi pada FIB UNDIP Semarang: Tidak Diterbitkan.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bafadal, Ibrahim. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pres
- Fauzi, Akhmad. 2008. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghony, M. Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Hamdani. 2014. *Pelayanan Internet di Perpustakaan SMP IT Abu Bakar Yogyakarta*. FA UIN Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Layanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail MH, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: PSD
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Mahmud, M. Dimiyati. 1990. *Psikologi Suatu Pengantar*. Edisi 1. Yogyakarta: BPF.
- Margono, S. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Margono, S. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marzuki, 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tim Penyusunm Kamus Pusat Bahasa. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Perpustakaan Polines. 2014. *Buku Panduan Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang*. Polines Semarang: Tidak Diterbitkan
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: Diva Press.
- Purwadi, Daniel H.. 1997. *Belajar Sendiri Mengenal Internet Jaringan Informasi Dunia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Persepsi dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ramadhan, Arief. 2005. *Seri Pelajaran Komputer Internet dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rickieno, Rizal. 2008. *Menjadi Karyawan Idaman dalam 4 Minggu*. Tangerang: Mutiara Benua. 2008
- Sidharta, Lani. 1996. *Internet Informasi Bebas Hambatan 1*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sobur, Alex. 2009. *Psikologi Umum: dalam Lintasan Sejarah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: IPI
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulhan, Mohd. 2007. *Pengembangan Aplikasi Berbasis Web dengan PHP & ASP*. Jogjakarta: PT. Gava Media
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno NS. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Sutanta, Edhy. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwanto, Sri Ati, dkk. 2012). *Persepsi Mahasiswa FIB Undip Terhadap Electronic Library UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro*. Jurnal FIB UNDIP Semarang: Humanika.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Taufik, Adang Juhar. 2007. *Tips dan Trik Membasmi & Melindungi Komputer dari Virus Lokal*. Yogyakarta: Gava Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Perguruan Tinggi*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady. 2008.  
*Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi  
Aksara

Wahana Komputer. 2004. *Mengenal virus dan cara  
penanggulangannya*. Yogyakarta: Andi.

Wening, Laksita. 2010. *Persepsi Pemakai terhadap  
Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan  
Daerah Kabupaten Wonogiri*. FA UIN  
Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.