

BAB 1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah bangunan atau ruangan pengelola buku–buku koleksi dengan pengklasifikasian atau pengelompokan buku yang sistematis dengan tata letak dan susunan sedemikian rupa untuk mempermudah pembaca dalam mencari buku yang ingin dibaca. Perpustakaan harus memiliki ruangan berupa ruang koleksi, ruang baca, ruang pelayanan, ruang kerja/teknis administrasi. Perpustakaan dibagi menjadi tiga yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, dan perpustakaan khusus. Perpustakaan Umum merupakan fasilitas lembaga untuk memenuhi pendidikan masyarakat umum dengan tersedianya berbagai informasi bagi semua tingkatan usia mulai dari anak – anak, remaja, dewasa hingga lanjut usia (lansia) sebagai sumber belajar bagi masyarakat demi tercapainya peningkatan kualitas ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Pengelolaan bahan koleksi di perpustakaan sangat penting agar lebih memudahkan dalam pendataan, pencarian hingga pemantauan status dari koleksi yang dimiliki. Dengan perkembangan zaman yang semakin modern maka pengelolaan koleksi di perpustakaan secara komputerisasi sangat diperlukan agar lebih efektif dan lebih efisien. Sehingga banyak perpustakaan yang memiliki sistem pengelolaan koleksi yang ada. Perpustakaan Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu perpustakaan yang telah mulai menggunakan sistem pengelolaan koleksi yang telah disediakan oleh pemerintah. Namun seiring perkembangan teknologi tingkat minat baca masyarakat umum untuk membaca langsung di perpustakaan mulai menurun dilihat dari presentase sebanyak 56% masyarakat lebih memilih mencari informasi melalui media internet. Adapun kemungkinan lain menurunnya tingkat baca masyarakat disebabkan oleh pelayanan yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan bukti di perpustakaan umum Kabupaten Bondowoso pada tahun 2018 berdasarkan data yang tersedia jumlah pengunjung adalah 149.095 pengunjung dan jumlah buku sebanyak 5197 buku. Sedangkan jumlah penduduk di Kabupaten Bondowoso 772.300 jiwa, maka hanya 19% dari penduduk di

Kabupaten Bodowoso yang berkunjung ke Perpustakaan umum Kabupaten Bondowoso dan pada tahun 2017 sampai 2018 jumlah peminjaman buku menurun sebanyak 34,70%.

Dari permasalahan di atas maka penting dilakukan analisis terhadap sistem informasi dan pelayanan yang terdapat di perpustakaan umum Kabupaten Bondowoso. Sistem informasi yang digunakan pada perpustakaan umum Kabupaten Bondowoso adalah sistem informasi *Integrated Library System* disingkat INLIS, INLIS merupakan sistem pengelolaan koleksi dari pemerintah yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso. Sistem informasi yang interaktif sangat diperlukan dalam menjamin kualitas perpustakaan untuk mempermudah pengunjung dalam kegiatannya. Dalam pengoperasiannya sistem informasi perpustakaan diperlukan manusia sebagai operator yang didukung oleh perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Ketiga komponen tersebut harus terjalin relasi yang saling berhubungan sehingga perpustakaan dapat terjaga kualitasnya. Dalam hal pelayanan juga menentukan kualitas perpustakaan tersebut. Sehingga diperlukan proses evaluasi dan analisis untuk menentukan apakah pelayanan dan komponen dari sistem informasi sesuai dengan harapan, serta mengetahui kekuatan dan kelemahan sistem informasi perpustakaan yang telah digunakan. Untuk mempermudah proses evaluasi agar sistem informasi dan pelayanan perpustakaan dapat ternilai kualitasnya. Maka diperlukan analisis dengan menggunakan beberapa metode analisis yaitu *PIECES Framework*, *Service Quality*, *Usability Testing* Menggunakan *Use Questionnaire*, dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *PIECES Framework* merupakan suatu kerangka yang mengklasifikasikan suatu problem dan menghasilkan inisiatif pengembangan sistem dari suatu pendekatan untuk memahami dan menghasilkan suatu pemecahan masalah. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi menggunakan metode *PIECES Framework*, yang memiliki 6 kerangka analisis yaitu *performance*, *information and data*, *economy*, *control and security*, *efficiency*, dan *service*. Hasil analisis berupa dokumen problem sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan – perbaikan pada sistem yang akan

dikembangkan lebih lanjut dan menjadi bahan dalam mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi INLIS serta mengetahui kekuatan dan kelemahan sistem informasi INLIS. *Service Quality* merupakan metode analisis yang menjamin apakah kualitas jasa atau layanan yang tersedia sesuai dengan apa yang diharapkan, pengukuran kualitas dihitung berdasarkan pada perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi menggunakan metode *Service Quality*, yang memiliki 5 kerangka analisis yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. *Usability testing* Menggunakan *Use Questionnaire* merupakan metode analisis untuk mengetahui seberapa mudah suatu produk bisa di pelajari dan seberapa mudah suatu produk mudah digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan dengan efektif dan memperoleh kepuasan dalam penggunaannya. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi menggunakan metode *Service Quality*, yang memiliki 5 kerangka analisis yaitu *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfacion*. Kerangka pengukuran *Use Questionnaire* yang digunakan yaitu efektifitas, efisien dan kepuasan user. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan tingkat harapan dan kenyataan dari suatu sistem informasi. Metode ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir tau *end user*. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang memiliki 5 kerangka analisis yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dihasilkan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tahap pengumpulan data dalam evaluasi dan analisis tingkat kepuasan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso?

- b. Bagaimana implementasi *PIECES Framework, Service Quality, Usability Testing* Menggunakan *Use Questionnaire*, dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam analisis dan evaluasi tingkat kepuasan pengguna di perpustakaan Kabupaten Bondowoso?
- c. Dari hasil Penelitian apakah pelayanan dan sistem informasi INLIS Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan kepada pengguna?

1.3 Tujuan

Tujuan dari Skripsi ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi apakah pelayanan dan sistem informasi INLIS pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso berjalan sesuai dengan harapan, mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan kegiatan pengolahan data perpustakaan serta menganalisis kekuatan dan kelemahan sistem informasi perpustakaan yang sudah berjalan dengan menggunakan metode *PIECES Framework, Service Quality, Usability Testing* Menggunakan *Use Questionnaire*, dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat

Manfaat dari Skripsi ini adalah :

1. Dapat mengetahui implementasi *PIECES Framework, Service Quality, Usability Testing* Menggunakan *Use Questionnaire*, dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam evaluasi dan analisis pelayanan dan sistem informasi INLIS, menambah pengetahuan mengenai metode-metode yang biasa digunakan dalam analisis dan evaluasi sistem informasi, menambah wawasan dalam kegiatan yang berjalan pada perpustakaan daerah atau kota.
2. Mengetahui secara detail mengenai pelayanan dan sistem informasi INLIS pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso. Mengetahui perbandingan pelayanan dan sistem informasi yang sesuai standar kebutuhan

pengguna dalam mengelola data dan kegiatan perpustakaan. Dapat menjadi acuan dalam pembenahan dikemudian hari.

3. Menjadi dasar analisis dan evaluasi tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian lebih lanjut terutama dalam pengoptimalan sistem informasi perpustakaan.