

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan di perpustakaan Kabupaten Indramayu melakukan pembinaan arsip dan administrasi pada tingkat SKPD dan desa/kelurahan di Kabupaten Indramayu yang bertujuan untuk agar tertib dalam administrasi dan kearsipan. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekda. Menurut Renstra SKPD Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu Tahun 2016-2021 yang merupakan penjabaran Visi, Misi dari RPJMD Kabupaten Indramayu, dinas perpustakaan dan arsip kabupaten indramayu adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan, perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan kebijakan di bidang perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan administrasi dinas di bidang perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan pengelolaan UPTD dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Saat ini untuk menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas dan Arsip Kabupaten Indramayu memiliki sistem di antaranya yaitu *website* dan bisa di akses melalui link berikut ini <https://disarpus.indramayukab.go.id/hal/34/layanan-perpustakaan>, yang merupakan salah satu media yang digunakan untuk branding dan merupakan objek dalam penelitian ini. Pengenalan dari sebuah organisasi atau instansi yang mudah dikenal oleh pengguna dari berbagai daerah yang lebih luas khususnya melalui situs website dinas perpustakaan dan arsip Kabupaten Indramayu yang merupakan suatu pusat informasi yang relevan yang bisa diketahui oleh masyarakat pengguna

perpustakaan. Berikutnya, terdapat sistem otomasi perpustakaan dimana tugas dan fungsinya untuk pelayanan dan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan administrasi perpustakaan yaitu terdapat sistem manajemen internet di perpustakaan yang berfungsi untuk mengatur manajemen internet perpustakaan serta memiliki hotspot area di perpustakaan yang merupakan fasilitas yang ada di tempat yang bisa diakses oleh pegawai dan masyarakat pengunjung perpustakaan. Selanjutnya terdapat sistem informasi pendataan perpustakaan (SI_IDA) merupakan sistem pencarian buku yang tersedia di perpustakaan yang bisa diakses oleh seluruh pengguna perpustakaan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti setelah dilakukan wawancara kepada staf bidang pengelolaan perpustakaan dan pelestarian bahan pustaka di perpustakaan Kabupaten Indramayu terdapat adanya permasalahan terkait kepuasan pengguna sistem informasi pada perpustakaan Kabupaten Indramayu. Pertama rendahnya kepedulian petugas dalam menjawab kepentingan dari masyarakat pengguna perpustakaan sehingga banyak masyarakat pengguna perpustakaan kurang merasa puas adanya hal tersebut. Kedua masih kurangnya produk layanan yang dikeluarkan oleh perpustakaan untuk pengguna serta minimnya pengguna yang mengetahui adanya layanan yang disediakan di perpustakaan. Dari permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna sistem informasi pada perpustakaan dengan mengevaluasi sistem informasi yang ada pada perpustakaan daerah Kabupaten Indramayu.

Dari hasil survei pada pengguna, peneliti menemukan masalah yang terdapat pada sistem informasi yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu. Dalam hal ini masalah pada sistem yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu berdasarkan hasil survei peneliti menemukan banyak pengguna yang tidak mengetahui adanya sistem informasi yang ada di perpustakaan tersebut sehingga tidak pernah mengunjungi dan memanfaatkan sistem yang ada dari pihak dinas perpustakaan dan arsip Kabupaten Indramayu. Selain itu, bahwa sering terjadinya kesalahan pada sistem informasi dan perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan sistem informasi

yang terdapat pada perpustakaan dengan melakukan evaluasi sistem informasi untuk membuktikan pengguna perpustakaan merasa puas atau tidak nya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu.

Hasil monitoring evaluasi kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala setiap triwulan dilihat berdasarkan hasil pada bulan April s.d Juni tahun 2022, diketahui adanya permasalahan kepuasan pengguna dalam peningkatan pelayanan. Hal yang diprioritaskan adalah unsur pelaksanaan yang mempunyai nilai paling rendah, yaitu kompetensi pelaksanaan, waktu pelayanan, produk pelayanan dan sarana prasarana di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu. Adanya monitoring evaluasi kepuasan masyarakat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu ini sangat bermanfaat untuk kemajuan pelayanan perpustakaan umum Kabupaten Indramayu agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung di perpustakaan.

Peneliti terdahulu sudah melakukan penelitian di Perpustakaan Kabupaten Indramayu pada tahun 2018 terkait evaluasi kualitas pada Sistem informasi perpustakaan Kabupaten Indramayu menggunakan model Mccall Quality, namun belum ada penelitian yang melakukan penelitian pada evaluasi sistem informasi terhadap kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan permasalahan di atas, pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu mengetahui kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan dengan menggunakan metode analisis sistem *Pieces Framework* berdasarkan 6 komponen yaitu *performance, information, economic, control & security, effiiciency, and service* diharapkan adanya hasil dari evaluasi sistem ini untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan dan menjadi bahan acuan dalam pengembangan sistem yang lebih baik ke depannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip

Kabupaten Indramayu terhadap kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini secara rinci dijabarkan sebagai berikut:

1. Apa saja yang harus di perbaiki dari sistem informasi terhadap komponen *pieces framework* yang menentukan kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimana cara pengukuran evaluasi sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu terhadap hasil kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan evaluasi untuk mengetahui apa saja yang harus di perbaiki dari sistem informasi terhadap komponen dari *pieces framework* yang mentukan kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu.
2. Mengetahui cara pengukuran evaluasi sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu terhadap hasil kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan system informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu.

1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian.

Berdasarkan fakta yang terjadi, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Manfaat dari segi teori, penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip dokumen yang disimpan di akademik dan berguna untuk pengembangan ilmu serta landasan bagi peneliti selanjutnya.
2. Manfaat dari segi kebijakan, penelitian ini berharap dapat menjadi pendorong bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu terhadap kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan.
3. Manfaat dari segi praktik, penelitian ini berharap dapat menjadi rekomendasi kepada pihak yang membangun sistem informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu agar dapat memperbaiki dan mempertahankan pemerinkatan perpustakaan daerah.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Untuk mempermudah dalam menyusun dan pengembangan materi maka dijabarkan topik-topik yang dibahas dalam penulisan skripsi ini yang mencakup dari topik yang di angkat secara garis besar. Sistematika dalam pembahasan “Evaluasi Sistem Informasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu Terhadap Kepuasan Pengguna Untuk Memberikan Rekomendasi Perbaikan Layanan” yang terbagi menjadi 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori terkait landasan pelaksanaan penelitian, meliputi Penjelasan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, Konsep Sistem Informasi, Sistem Informasi Perpustakaan, Evaluasi Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna dan *Pieces Framework*, terkait penelitian relevan, serta kerangka berfikir. Dalam penyusunan skripsi dan tema penelitian yang digunakan untuk mendukung teori-teori dalam penelitian ini.

Fiqhi Nurimania Ridwan , 2023

EVALUASI SISTEM INFORMASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN INDRAMAYU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA UNTUK MEMBERIKAN REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan dari mulai proses penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang desain penelitian, partisipasi dan lokasi, populasi sampel, instrument penelitian, prosedur penelitian, serta Teknik analisis data. Tujuannya untuk memberikan gambaran tentang ruang lingkup dan batasan penelitian kepada para pembaca.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan gambaran umum tentang Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Indramayu tentang hasil dari temuan yang akan diolah dan untuk analisis dalam mengevaluasi sistem serta melakukan perhitungan sehingga menghasilkan sebuah rekomendasi dari peneliti kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Indramayu untuk pengelolaan sistem yang lebih baik ke depannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dari apa yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat untuk evaluasi sistem perpustakaan kedepannya.