

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini setiap bangsa didunia mengalami proses kemajuan dan telah menyebar hampir disemua bidang termasuk perpustakaan. Harpida (2016) mengungkapkan bahwa “perpustakaan adalah sebuah lembaga atau tempat yang menghimpun, mengatur dan mengorganisasikan berbagai jenis sumber informasi baik cetak maupun non cetak”. Perkembangan teknologi saat sekarang ini menuntut perpustakaan untuk ikut berkembang dengan mengembangkan layanan berbasis digital. Hal ini dikarenakan adanya perubahan pola atau perilaku pencarian informasi generasi saat ini yang lebih nyaman dengan menggunakan teknologi informasi (Thea et al., 2022).

Penerapan teknologi informasi tersebut memudahkan pemustaka dalam melakukan pemanfaatan layanan perpustakaan secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi di dalam perpustakaan adalah dengan menyediakan sistem informasi perpustakaan. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Hidayat (2019) yang mengungkapkan bahwa “sistem informasi perpustakaan bertujuan untuk membantu pekerjaan pustakawan seperti mengolah data perpustakaan dengan menggunakan perangkat digital”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan adanya penerapan sistem informasi tersebut dapat meringankan pekerjaan pustakawan dalam mengelola perpustakaan dengan efektif dan efisien. Rahayuningsih (2013) mengungkapkan bahwa pemanfaatan teknologi

informasi dan penggunaan sistem operasi dalam pekerjaan perpustakaan diharapkan dapat memperbaiki kinerja perpustakaan dan meningkatkan kualitas kepuasan penggunaannya (Thea et al., 2022).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan perpustakaan umum yang berada dibawah naungan instansi pemerintah yang melayani masyarakat umum, khususnya menyediakan sarana penyedia informasi bagi masyarakat secara gratis. Pada dasarnya perpustakaan ini telah menggunakan aplikasi INLISLite sejak tahun 2010, sebelumnya menggunakan versi 3.0 lalu upgrade ke versi 3.1. Sebelum menggunakan aplikasi INLISLite perpustakaan ini menggunakan aplikasi QALIS (*Quadra Library System*). Aplikasi INLISLite pada dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat digunakan di beberapa bidang termasuk bidang otomatisasi, sirkulasi, pengolahan, layanan perpustakaan (Ratih Irawan, Ardoni n.d., 2022).

*Inlis Lite* atau manajemen informasi perpustakaan terintegrasi merupakan perangkat lunak (*software*) aplikasi otomatisasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sejak tahun 2011 untuk membantu semua kegiatan rutin pengelolaan informasi perpustakaan internal Perpusnas (V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker et al., 2019).

*InlisLite* merupakan program aplikasi sistem otomatisasi perpustakaan yang mempunyai fungsi sebagai alat sarana pengelolaan data perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Rezki, 2019).

Dalam penerapan sistem otomatisasi perpustakaan tentunya terdapat kendala atau hambatan yang dihadapi. Untuk meninjau keakuratan pada aplikasi tersebut perlu

dilakukan analisis untuk mengidentifikasi kinerja, keamanan, informasi, pelayanan dan efisiensi aplikasi tersebut dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

*Importance Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis yang digunakan untuk melakukan perbandingan sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Sampurno & Sharif, 2020).

Metode IPA adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Metode ini juga membandingkan pengukuran antara *expectation* (harapan), dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen (Yulianti & Umbara, 2020).

Analisis IPA mempunyai dua perhitungan analisis yaitu analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan (GAP) yang hasil perhitungan akan dianalisis dalam analisis kuadran diagram kartesius (Andre & Tileng, 2019). Metode IPA melakukan pengujian perangkat lunak dengan kriteria pengukuran empat kuadran untuk semua variable yang mempengaruhi kualitas layanan (Hadi Syahputra, Agung Ramadhanu, 2020).

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi memperlihatkan sejauh mana pengguna puas dengan pencapaian sistem dalam mempengaruhi informasinya (Golo et al., 2021). Untuk itu analisis tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kondisi dari aplikasi tersebut, untuk mengetahui pencapaian ekspektasi kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut, dengan menganalisis kualitas sistem informasi perpustakaan ini, diharapkan dapat membantu pustakawan terhadap sistem untuk melakukan

eksekusi lanjutan terhadap kualitas sistem. Dari uraian yang telah dijelaskan diatas maka penulis melakukan penelitian dalam bentuk skripsi/tugas akhir dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI INLISLite PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, dapat disusun rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat membantu dalam penilaian pengguna terhadap Aplikasi INLISLite?
2. Bagaimana penerapan metode IPA dengan menggunakan indikator penilaiannya dapat membantu dalam menganalisis dan mengetahui kualitas Aplikasi INLISLite Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana penerapan data yang akan digunakan adalah hasil wawancara dan kuesioner dari analisis sistem Aplikasi INLISLite?

## **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka di dapat hipotesa sebagai berikut

1. Diharapkan dengan adanya metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat membantu dalam penilaian pengguna terhadap Aplikasi INLISLite.

2. Diharapkan dengan menggunakan metode IPA dan menetapkan indikator penilaiannya dapat membantu dalam menganalisis dan mengetahui kualitas Aplikasi INLISLite Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat
3. Diharapkan dengan menggunakan metode IPA dapat memperoleh gambaran tingkat efektivitas dari wawancara dan kuesioner sistem Aplikasi INLISLite Perpustakaan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penulisan skripsi ini lebih terarah terhadap permasalahan yang dihadapi sehingga tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka penulis membatasi pembahsan masalah, yaitu :

1. Penyajian penilaian pengguna terhadap kualitas aplikasi InlisLite Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat
2. Hasil analisis kualitas dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)
3. Bahasa pemograman yang digunakan adalah PHP

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam penilaian pengguna Aplikasi INLISLite
2. Untuk menerapkan Aplikasi dengan metode IPA dalam menganalisis dan mengetahui kualitas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera barat
3. Untuk menerapkan hasil analisis aplikasi INLISLite dari data wawancara dan kuesioner

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Peneliti, dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan, melatih berfikir secara sistematis dan alamiah, serta sebagai bahan acuan dalam analisa teknologi informasi selanjutnya.
2. Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dengan dilakukan analisis tingkat kepuasan penggunaan aplikasi InlisLite, Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memiliki data yang berfungsi sebagai tolak ukur untuk melakukan peningkatan teknologi informasi.
3. Pihak lain, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan, yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian serupa.

## **1.7 Tinjauan Umum Instansi**

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah sebuah instansi pembinaan Perpustakaan dan Kearsipan di daerah ini. Dibentuk berdasarkan peraturan daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2008 pada 21 Juli 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Barat. Peraturan Daerah tersebut keluar menindaklanjuti peraturan pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Keberadaan dan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat tidak dapat dilepas dari Lembaga Perpustakaan dan Lembaga Kearsipan yang ada di Sumatera Barat. Sebelumnya dua lembaga ini merupakan dua Lembaga yang disatukan menjadi satu akibat dikeluarkannya Peraturan Daerah yaitu Peraturan Pemerintah RI Nomor 38 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 41 tahun 2007.

### **1.7.1 Sejarah Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan**

Lembaga Perpustakaan diawali dengan berdirinya Perpustakaan Negara. Pendirinya berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan RI nomor 21091/S, tanggal 10 April 1956. Pendiri perpustakaan ini merupakan satu proyek untuk Indonesia Bagian Barat, berkedudukan di Bukittinggi

sebagai ibukota Provinsi Sumatera Tengah. Mulai berdiri, kepala Perpustakaan Negara dijabat Ismail Daulay hingga 1958 dan dilanjutkan oleh M. Thaher Shah Sri Maradjo. M. Thaher menjadi kepala Perpustakaan cukup lama hingga 1981. Kemudian diteruskan oleh Drs. Rozali Said yang menjabat sampai 1986.

Pada 1962, perpustakaan Negara dipindahkan ke Padang dan menempati Gedung *Societi Onebeneon* berganti nama Wisma Pancasila. Kemudian pindah ke Gedung Bagindo Aziz Chan, dekat kantor pos (balai pemuda). Pada 1967, menempati Gedung baru di Jalan Sudirman Nomor 52 Padang. Perpustakaan Negara berganti nama menjadi Perpustakaan Wilayah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Pusat Pembinaan Perpustakaan Depdikbud pada 1979. Perubahan nama ini berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Budaya RI Nomor 095/0/1979 tanggal 29 Mei 1979. Untuk Sumatera Barat, termasuk tipe A karena koleksi bukunya di atas 10.000 eks.

Pada 19 Maret 1987, pindah ke Jalan Diponegoro Nomor 4 Padang, dengan menempati Gedung baru yang memiliki luas tanah 2.378 meter<sup>2</sup>. Peresmian dilakukan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Prof. Dr. Fuad Hasan. Kepala Perpustakaan Daerah saat pemindahan ini dijabat Drs. Zainuddin Kamal yang bertugas mulai 1986 hingga 1995. Gedung bertingkat tiga ini, akhirnya ambruk dan rata dengan tanah akibat gempa dahsyat 30 September 2009. Lembaga Perpustakaan Kembali mengalami perubahan pada 1989. Ini sejalan dengan keluarnya Keputusan Presiden (Keppres) no. 11/1989 tanggal 6 Mei 1989, tentang pendirian Perpustakaan Nasional RI. Lembaga ini adalah lembaga pemerintah non pemerintah.

Sedangkan Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan daerah Provinsi dan menjadi satuan organisasi Perpustakaan Nasional yang ada di daerah, dengan tugas, melaksanakan pembinaan layanan dan pengembangan perpustakaan di daerah serta melaksanakan pembinaan layanan dan pelestarian bahan perpustakaan. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 50 tahun 1997 tanggal 27 Desember 1997 Perpustakaan Nasional, nama Perpustakaan Daerah Provinsi diganti lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi yang merupakan instansi vertikal Perpustakaan Nasional RI yang berada di daerah dan bertanggungjawab kepada Kepala Perpustakaan Nasional RI. Kepala Perpustakaan Nasional Provinsi memegang eselon II. Saat perubahan ini dijabat Drs. Ramli Taher yang diangkat sejak 1995 hingga 1998. Perpustakaan Nasional Provinsi bertugas dalam pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan di instansi atau lembaga pemerintah maupun swasta dalam rangka pelestarian bahan perpustakaan sehingga hasil budaya serta pelayanan/informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan.

Perpustakaan Nasional Provinsi berganti nama lagi menjadi Badan Perpustakaan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 67 Tahun 2000, dengan kepala dijabat Drs. Lukman Rahman. Lukman Rahman sejak 1998 menggantikan Ramli Taher. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah yang ditandai terbitnya Undang-undang RI Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah RI Nomor 84 tahun 2000 tentang Pedoman SOTK perangkat daerah dan Keputusan Presiden Nomor 178 tahun 2000 tentang Organisasi dan tugas Lembaga pemerintah non-departemen, keberadaan Badan Perpustakaan juga mengalami perubahan. Sebelumnya merupakan instansi vertikal Departemen

Pendidikan dan Kebudayaan, setelah Otda, menjadi instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab gubernur. Melalui Perda Nomor 6 tahun 2001 tentang Tata Kerja badan dan Kantor daerah Provinsi Sumatera Barat, dibentuk Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Badan Perpustakaan Provinsi merupakan unsur penunjang Pemerintah Provinsi yang mempunyai seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi. Kepala Badan Perpustakaan Provinsi pertama pertama dijabat Drs. Lukman Rahman, yang dilantik Gubernur Sumatera Barat Zainal Bakar pada 2 Juli 2001 bersamaan dengan pelantikan puluhan pejabat dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat (4 asisten, 12 kepala badan, 16 kepala dinas, 16 wakil kepala dinas, 12 kepala biro, dan 1 sekwan). Pada 2003 dilantik Drs. Achmad Yunis sebagai Kepala Badan Perpustakaan, lalu diganti Drs. OS. Yerli Asir (11 april 2006). Yerli mundur pada 2008, karena ikut mencalonkan diri menjadi Cawako Pariaman, dan Plt. Kepala Badan Perpustakaan dijabat oleh Dra. Jusnimar (Kepala Tata Usaha badan Perpustakaan Sumatera Barat). Dan sekarang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di kepalai oleh Novrial, Se.M.A,Ak.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis daerah Provinsi Sumatera Barat, Lembaga badan Perpustakaan Sumatera Barat digabung dengan Badan Arsip Provinsi Sumatera Barat menjadi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sekarang berada di Jalan Diponegoro N0.4.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah sebuah instansi Pembina Perpustakaan dan Kearsipan di daerah ini. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2008 pada 21 Juli 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Barat. Peraturan Daerah tersebut keluar menindaklanjuti Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Keberadaan dari Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat tidak dapat dilepaskan dari Lembaga Perpustakaan dan Lembaga Kearsipan yang ada di Sumatera Barat. Sebelumnya, lembaga ini merupakan dua Lembaga yang disatukan menjadi satu akibat dikeluarkannya Peraturan Daerah yang tersebut diatas yaitu Peraturan Pemerintah RI Nomor 38 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2007.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah maka Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat menetapkan suatu Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Adanya Peraturan Daerah tersebut maka dikeluarkan suatu Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah. Peraturan gubernur tersebut berubahlah nomenklatur Badan Perpustakaan

dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

### **1.7.2 Visi, Misi Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan**

Kehadiran Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memiliki peran penting dan tanggungjawab cukup besar ke depan yang dituangkan ke dalam visi dan misi.

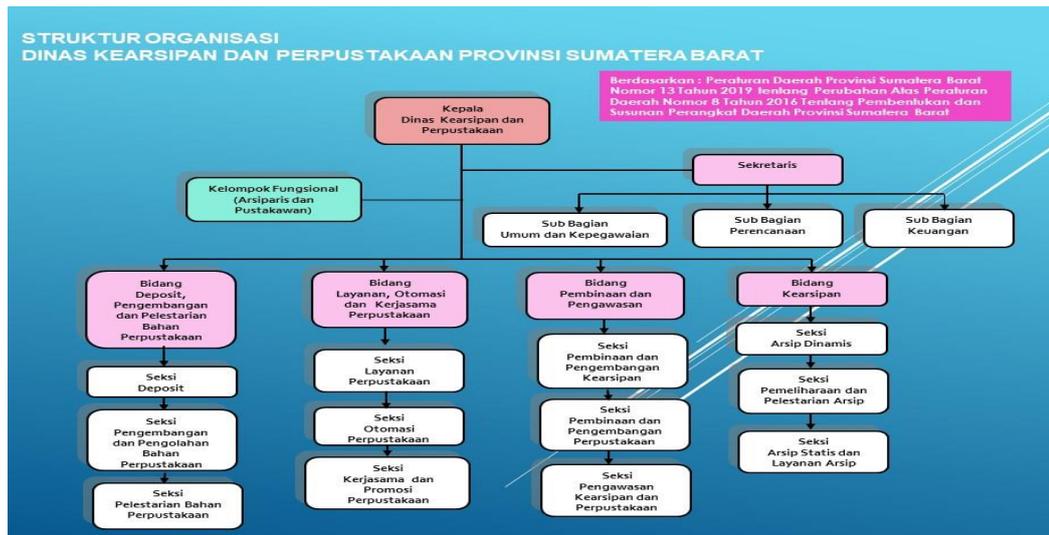
Visi

*“Menjadikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sebagai Sumber Informasi dengan Membangun Masyarakat yang Sadar Arsip dan Gemar Membaca untuk Mencerdaskan Masyarakat”*

Misi :

1. Mengembangkan Budaya Gemar Membaca;
2. Mengembangkan dan Melestarikan Bahan Pustaka;
3. Mendayagunakan dan Mengembangkan Semua Jenis Perpustakaan;
4. Meningkatkan Penyelamatan, Pelestarian dan Pemanfaatan Arsip;
5. Meningkatkan dan Mengembangkan SDM, Sistem dan Kelembagaan Kearsipan dan Perpustakaan;
6. Meningkatkan Pengelolaan dan Pengawasan Arsip.

### 1.7.3 Struktur Dinas Kearsipan dan Perpustakaan



**Gambar 1. 1 Stuktur Organisasi**

*Sumber : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumbar (2019)*

Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Sumatera barat Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

### 1.7.4 Tupoksi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 26 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan mempunyai :

*Tugas pokok :*

Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang kearsipan dan perpustakaan.

*Fungsi :*

- a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan bidang Kearsipan dan Perpustakaan;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan kebijakan bidang Kearsipan dan Perpustakaan;
- c. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan di bidang Kearsipan dan Perpustakaan;
- d. Penyelenggaraan pelaksanaan administrasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; dan
- e. Penyelenggaraan fungsi lain dan tugas pembantuan di bidang Kearsipan dan Perpustakaan yang diberikan oleh Gubernur terkait tugas dan fungsinya.