

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

Elys Kusumawati

NIM. 6661130179

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG
2018**

ABSTRAK

Elys Kusumawati, NIM 6661130179. Skripsi. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang 2017. Dr. Ayuning Budiati, MPPM (Pembimbing I) dan Anis Fuad, S.Sos., M.Si. (Pembimbing II).

Fokus penelitian ini adalah Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Masalah yang diidentifikasi oleh peneliti dalam penelitian ini adalah : 1) Belum tersedianya Sumber Daya Manusia sebagai pendukung penerapan aplikasi *online* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten; 2) Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Layanan Teknologi Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten; 3) Sistem layanan jaringan informasi berbasis teknologi seperti perpustakaan digital (*e-book*, dan *e-jurnal*) belum tersedia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi manajemen dalam pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan teori DeLone and McLean (2003:14) yang mengemukakan enam indikator kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum berjalan dengan optimal, disebabkan masih sering terjadinya sistem yang *error* dalam penyimpanan data anggota, belum adanya perkembangan teknologi seperti *e-book* dan *e-jurnal*, belum tersedianya aplikasi *online*, serta belum tersedianya tenaga ahli dibidang teknologi informasi. saran : Pemerintah terkait (Pemerintah Provinsi Banten) hendaknya melakukan perhatian lebih terhadap penyelenggara perpustakaan khususnya dibidang teknologi dan pengembangan perpustakaan, serta peningkatan Sumber Daya Manusia dibidang teknologi informasi.

Kata kunci : Penerapan Sistem Informasi Manajemen, Perpustakaan umum.

ABSTRAC

Elys Kusumawati, NIM 6661130179. Skripsi. Application of Management Information System In Library Services at Library and Archival Matters Departement Banten Province. Faculty of Social Science and Political. University of Sultan Ageng Tirtayasa. Serang 2017. 1st Advisor: Dr. Ayuning Budiati, MPPM, 2nd Advisor: Anis Fuad, S.Sos., M.Si

The focus of the research is about Application of Management Information System In Library Services at Library and Archival Matters Departement Banten Province. Identification of this study is: 1) The unavailability of human resources as supporting the application of online applied used the Library service and Archives Banten Province; 2) Lake of an operational standar procedures information technology services in the Library Service at Library and Archival Matters Departement Banten Province; 3) and an information network service system based technology such as digital libraries (e-book and e-journal) not yet available. The purpose of this study are to know how Application Management Information System Library Service at Library and Archival Matters Department Banten Province. This study using theory of DeLone and McLean (2003:14) which suggest 6 dimention success information system. The method used is qualitative descriptive. The result of this study point out that Application of Management Information System In Library Services at Library and Archival Matters Departement Banten Province not be going optimal, because often still happening error system at storage member database, lack of progress technology as ebook and ejournal, lack of online application , and lack of expert in the field of information technology. suggestion: related government (Banten Province Government) intend to bring out more attention for library operator particulary in technology and library developing also raising human resource in Information technology.

Keyword : Application of Management Information System, Library.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Elyz Kusumawati

NIM : 6661130179

Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 7 September 1999

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN" adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar ketarjahan saya bisa dicabut.

Serang, Oktober 2017



Elyz Kusumawati
NIM. 6661130179

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : : Elys Kurniawati
NIM : : 6661130179
Judul Skripsi : **PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
BANTEN**

Serang, November 2017

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

Meryamjui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ayuning Dhuwati, MPPM,
NIP. 196905022005012001



Anis Fuad, S.Sos, M.Si
NIP. 1980090182006041002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Agung Tegalana



Dr. Agus Sufardi, S.Sos, M.Si
NIP. 197108242005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

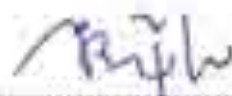
Nama : ELYS KUSUMAWATI
NIM : 6661130179
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
BANTEN

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 13 bulan
November tahun 2017 dan dinyatakan **LELUS**.

Serang, November 2017.

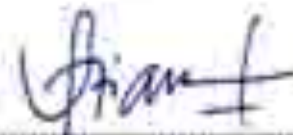
Ketua Penguji

Arenawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197004102006042001



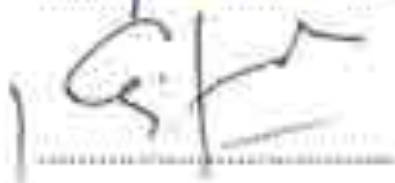
Anggota :

Titi Stiarnati, S.Sos., M.Si
NIP. 197011252005012001



Anggota :

Anita Fauzi, S.Sos., M.Si
NIP. 198009082006041002



Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Dr. Agni Siantari, S.Sos., M.Si
NIP. 197108242005011002



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Lilyaningrah, S.Sos., M.Si
NIP. 197603292003122001



MOTTO :

“Pandangilah hari ini. Kemarin adalah mimpi. Dan esok hari hanyalah sebuah visi. Tetapi hari ini yang sungguh nyata, Menjadikan kemarin sebagai mimpi bahagia, dan setiap hari esok sebagai visi harapan”

(Alexander Pope)

Persembahan :

Skripsi Ini kupersembahkan untuk Kedua Orangtuaku, Bapak dan Mamah tercinta yang selalu memberi dukungan, do'a, dan motivasi. Serta adikku dan teman-temanku tersayang.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada kita semua. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang selalu berusaha untuk beristiqomah untuk menjadi umat-Nya. Dan atas berkat dan rahmat-Nya pula, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten”. Hasil dari Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah mendukung peneliti. Maka dengan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd selaku rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

3. Rahmawati, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Iman Mukhroman, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Listyaningsih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Riswanda, Ph.D selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Dr. Ayuning Budiati, MPPM sebagai Dosen Pembimbing I peneliti di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultas Ageng Tirtayasa.
9. Anis Fuad, S.Sos, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II peneliti di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
10. Leo Agustino, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan kepada peneliti.

11. Semua Dosen dan Staff Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
12. Bapak Ali Khasan sebagai Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yang telah membantu dan memberikan data yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian selama ini secara transparan dan responsif.
13. Ibu Chaerunnisa sebagai Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan yang senantiasa membantu memberikan informasi-informasi yang peneliti butuhkan.
14. Kedua Orangtuaku yang senantiasa memberikan dorongan, bantuan, dan dukungan serta do'a yang ikhlas bagi anak mereka. Terutama Ibu, yang tanpa lelah mendampingi hingga sekarang, beliau merupakan alasan terbesarku untuk tetap semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Teman-temanku terimakasih atas tawa dan dukungannya selama ini menjadi sahabat sekaligus saudara terbaikku.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan telah membantu peneliti selama pembuatan skripsi ini. Terimakasih, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Selain itu, peneliti menyadari pula banyaknya kekurangan dari apa yang dipaparkan dan dibahas dalam skripsi ini. Maka dari itu, peneliti, dengan segala keterbukaan, kerendahan hati, dan kelapangan dada, bersedia menerima segala

masukan, baik itu berupa saran, ataupun kritik yang dapat membangun peneliti dalam melangkah dan memutuskan, serta karya yang lebih baik dan bermanfaat lagi di kemudian hari.

Serang, Oktober 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

ABSTRACT

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 15

1.3. Batasan Masalah 16

1.4. Rumusan Masalah 16

1.5.	Tujuan Penelitian	16
1.6.	Manfaat Penelitian	17
1.7.	Sistematika Penulisan	18

BAB II LANDASAN TEORI

2.1.	Landasan Teori	24
	2.1.1. Pengertian Dasar Sistem	25
	2.1.2. Syarat-syarat Sistem	26
	2.1.3. Pengertian Dasar Informasi	29
	2.1.4. Pengertian Dasar Manajemen	35
	2.1.5. Definisi Sistem Informasi Manajemen	39
	2.1.6. Kegunaan Sistem Informasi Manajemen	40
	2.1.7. Pengertian Aplikasi Nci Bookman dan Aplikasi InlisLite	43
	2.1.8. Pengertian Perpustakaan	45
	2.1.9. Tujuan Perpustakaan	46
	2.1.10. Jenis-jenis Perpustakaan	47
	2.1.11. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	51
	2.1.12. Sistem Pelayanan Perpustakaan	52
	2.1.13. Model DeLone and McLean	53
2.2.	Penelitian Terdahulu	54
2.3.	Kerangka Berfikir	58

2.4.	Hipotesis Penelitian/ Asumsi Dasar	60
------	--	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Pendekatan dan Metodologi Penelitian	61
3.2.	Ruang Lingkup/ Fokus Penelitian	62
3.3.	Lokasi Penelitian	62
3.4.	Fenomena yang diamati	63
	3.4.1. Definisi Konsep	63
	3.4.2. Definisi Operasional	64
3.5.	Instrumen Penelitian	65
3.6.	Informan Penelitian	67
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	69
	3.7.1. Sumber Data Primer	69
	3.7.2. Sumber Data Sekunder	75
3.8.	Teknik Analisis Data	76
	3.8.1. <i>Data Collection</i> (Pengumpulan Data)	77
	3.8.2. <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	77
	3.8.3. <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	78
	3.8.4. <i>Conclusion Drawing/verification</i>	78
3.9.	Uji Keabsahan Data	78
	3.9.1. Triangulasi	79

3.9.2. Member Check	80
3.10. Lokasi dan Waktu Penelitian	80
3.10.1. Lokasi Penelitian	80
3.10.2. Waktu Penelitian	81

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	82
4.1.1. Deskripsi Wilayah Provinsi Banten	82
4.1.2. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten	87
4.2. Daftar Informan Penelitian	93
4.3. Deskripsi Data	95
4.4. Analisis Hasil Penelitian	98
4.4.1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	99
4.4.2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	128
4.4.3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	143
4.4.4. Intensi Penggunaan	160
4.4.5. Kepuasan Pengguna	163
4.4.6. Kemanfaatan	167

4.5. Pembahasan dan Temuan Lapangan	171
---	-----

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	189
-----------------------	-----

5.2. Saran	192
------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Fasilitas dan Sarana Prasarana yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.....	5
Tabel 1.2. Laporan Jumlah Pengunjung Pada Sub Bidang Layanan Sirkulasi dan Referensi Tahun 2014-2016	9
Tabel 1.3. Data Koleksi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Sampai Dengan Tahun 2016	13
Tabel 3.1. Data Informan Penelitian	68
Tabel 3.2. Pedoman Wawancara	71
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian	81
Tabel 4.1. Luas Wilayah Provinsi Banten Berdasarkan Kabupaten/Kota	85
Tabel 4.2. Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten	92
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan	93
Tabel 4.4. Informan Penelitian	94
Tabel 4.5. Infrastruktur Kepustakaan dan Kearsipan Yang Dibutuhkan Pada Tahun 2017	149
Tabel 4.6. Pembahasan dan Hasil Temuan	185

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Statistik Jumlah Pengunjung Pada Sub Bidang Layanan Sirkulasi dan Referensi Tahun 2014-2016	10
Gambar 1.2. Rekapitulasi Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tahun 2016	12
Gambar 1.2. Laporan Jumlah Pengunjung Pada Sub Bidang Layanan Sirkulasi dan Referensi Tahun 2016	11
Gambar 2.1. Karakteristik Sistem	29
Gambar 2.2. Tahap-tahap Penanganan Informasi	33
Gambar 2.3. Model Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone and McLean	54
Gambar 2.4. Alur Kerangka Berpikir	59
Gambar 3.1. Siklus Teknik Analisis Data Menurut Milles dan Hubberman ...	76
Gambar 4.1. Peta Wilayah Provinsi Banten	86
Gambar 4.2. Struktur Organisasi	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan internet saat ini telah mengubah teknik penyampaian layanan dan tata kelola di berbagai bidang. Hal ini dikarenakan internet memberikan banyak keuntungan, yaitu dalam hal kemudahan, kecepatan, biaya, sentralisasi data dan akses data bagi berbagai kalangan. Dengan adanya perkembangan teknologi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat. Salah satunya adalah sistem birokrasi dan layanan publik.

Dalam pemerintahan, berbagai Negara telah mengaplikasikan Sistem Informasi Manajemen dengan strategi yang di sesuaikan dengan kondisi sosial, politik, geografis, dan kebutuhannya masing-masing. Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu sumber daya organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan pada berbagai tingkat manajemen, data dapat diolah menjadi informasi sesuai keperluan manajer sebagai pimpinan lini bawah, tengah, dan atas. Secara singkat Sistem Informasi Manajemen bertujuan untuk memudahkan aktivitas administratif pemerintah dan juga menyediakan cara yang lebih mudah bagi pemerintah untuk

berkomunikasi dengan pihak-pihak luar seperti masyarakat dan pelaku bisnis dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Perkembangan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas saat ini, membuka peluang bagi pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Keberadaan Sistem Informasi Manajemen mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi pemerintah dan dunia usaha.

Selain itu, Sistem Informasi Manajemen juga digunakan sebagai salah satu pendukung terwujudnya pemerintah yang transparan. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba membuat aplikasi Sistem Informasi Manajemen khususnya dalam mengembangkan pelayanan publik.

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi di zaman yang semakin maju, perpustakaan juga sudah memakai Sistem Informasi Manajemen. Perpustakaan sebagai pelayanan akan kebutuhan informasi maka dituntut untuk berkembang dengan memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) agar lebih maksimal mencapai tujuan.

Penggunaan Teknologi Informasi khususnya di perpustakaan sudah dimulai sejak tahun 1960-an di beberapa perpustakaan Amerika Utara dan Inggris. Dengan adanya Teknologi Informasi, perpustakaan mengembangkan berbagai sistem layanan. Karena itu setiap perpustakaan telah memiliki sistem automasi yang membantu segala aktivitas di perpustakaan.

Automasi merupakan proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi, dengan bantuan dari teknologi informasi maka beberapa pekerjaan yang dilakukan secara manual dapat dipercepat dan diefisienkan. Automasi perpustakaan juga dapat membantu proses pengolahan data koleksi menjadi lebih akurat kembali (<http://librarycorner.org/2007/02/28/otomasi-perpustakaan>).

Dalam pasal 1 undang-undang perpustakaan No. 43 tahun 2007 disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Oleh karena itu, dalam hal ini kaitannya dengan Sistem Informasi Manajemen diharapkan dapat di terapkan dengan lebih baik.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, salah satu instansi di Provinsi Banten yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan salah satu dinas yang sudah menerapkan pelayanan berbasis teknologi. Sebagai lembaga penyedia layanan perpustakaan umum, sekaligus pengelola informasi memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyelenggarakan pelayanan informasi terhadap masyarakat/pengguna sehingga memiliki daya tarik bagi masyarakat, dan diharapkan masyarakat tidak lagi memandang perpustakaan sebagai tempat yang membosankan.

Pada prinsipnya setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab besar dalam menyajikan layanan informasi dan edukasi kepada masyarakat dengan tuntutan profesionalisme. Selain daripada itu dalam menjawab dan merespon perkembangan zaman, lembaga perpustakaan harus senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemakai yang selalu berkembang, dengan kata lain perpustakaan harus mampu aplikatif dan koordinatif dalam menyelaraskan ketentuan yang berlaku dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Oleh karena itu di perlukan fasilitas dan sarana prasarana elektronik untuk memudahkan suatu pekerjaan, tidak terkecuali Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Adapun beberapa fasilitas dan sarana prasarana elektronik yang sudah digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni :

Tabel 1.1.
**Fasilitas dan Sarana Prasarana yang dimiliki oleh Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.**

Nama Barang	Jumlah
Mesin Ketik Manual Standar (14-16)	4 buah
Mesin Ketik Elektronik	3 buah
Mesin Fotocopy	1 buah
OverHead Proyektor	2 buah
Wireless	3 buah
Sound System	1 buah
PC Unit	29 buah
Laptop	12 buah
Note Book	8 unit
Monitor	8 unit
Peralatan Studio Visual Lain-lain	1 unit
Handy Talky	2 unit

(Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, 2012).

Berdasarkan tabel di atas, sarana prasarana yang dimaksud adalah alat atau benda-benda yang digunakan Dinas Perpustakaan Provinsi Banten untuk mencapai tujuan dan meningkatkan layanan berbasis teknologi. seperti Monitor, PC Unit, Peralatan Studio Visual Lain-lain, yang dapat digunakan untuk menonton film, sehingga diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan serta mengubah pola pikir masyarakat bahwa perpustakaan tidak lagi menjadi tempat yang membosankan melainkan menjadi tempat yang menarik dan nyaman. Akan tetapi kondisi sarana dan prasarana saat ini, sebagian berada dalam kondisi baik, dan banyak pula yang sudah mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan.

Selain dari sarana prasarana, diperlukan juga promosi atau sosialisasi untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap perpustakaan. Salah satu promosi atau sosialisasi yang sudah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni dengan mengadakan fasilitas mobil keliling yang ditargetkan dapat menempuh 200 titik di 4 kota maupun 4 kabupaten di Provinsi Banten, sehingga memudahkan masyarakat yang ingin berkunjung ke perpustakaan tetapi mempunyai jarak tempuh yang cukup jauh dari lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten berada. Hanya saja jumlah armada mobil saat ini masih perlu ditingkatkan lagi, armada mobil keliling saat ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten baru berjumlah 5 unit. (Sumber : Wawancara dengan bapak Ali Khasan, sebagai Kasi

Otomasi dan Layanan Multimedia di DPK Provinsi Banten. Hari/Tanggal, 4 Januari 2017).

Selain itu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten serta dibutuhkan juga layanan berbasis teknologi untuk menarik minat masyarakat dan memudahkan masyarakat/pengunjung dalam melakukan kegiatan di perpustakaan seperti peminjaman dan pengembalian buku, pencarian koleksi buku dan pendaftaran anggota. Di beberapa perpustakaan lain layanan tersebut berada dalam aplikasi yang bernama Nci *Bookman* yang merupakan suatu sistem temu balik informasi berbasis komputer yang dapat digunakan oleh pengguna maupun petugas perpustakaan untuk menelusuri koleksi bahan pustaka perpustakaan, mengetahui peminjaman buku, pengembalian buku, keanggotaan, dan sirkulasi informasi lainnya yang dapat diakses secara *online*.

Nci *Bookman* sendiri dapat berfungsi sebagai sarana temu balik informasi. Selain sebagai alat bantu penelusuran, Nci *Bookman* dapat juga digunakan sebagai sarana untuk memeriksa status suatu bahan pustaka serta fitur lain didalam Nci *Bookman* seperti menu kritik dan saran, menu absensi pengunjung untuk statistik pengunjung, menu tanya jawab (*user interface*), menu pengumuman, dan juga menu untuk menampilkan koleksi bahan pustaka baru.

Melalui Nci *Bookman* pengguna dapat mengetahui lokasi atau tempat penyimpanan bahan pustaka/koleksi tersebut berada. Oleh karena itu Nci *Bookman* sangatlah penting untuk diterapkan agar pelayanan menjadi lebih

mudah. Nci *Bookman* mulai digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sejak tahun 2008 sampai saat ini (Sumber: wawancara dengan Bapak Ali Khasan sebagai Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia di DPK Provinsi Banten. Hari/Tanggal, 4 Januari 2017).

Seiring berjalannya waktu dan teknologi yang semakin maju aplikasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mulai menerapkan Aplikasi lainnya yang bernama *InlisLite* dimana dalam aplikasi *InlisLite* mempunyai kegunaan yang hampir sama dengan aplikasi Nci *Bookman* yaitu dapat memberikan dampak yang lebih baik bagi pelayanan perpustakaan, seperti : penelusuran informasi dapat dilakukan secara cepat dan tepat, penelusuran dapat dilakukan dimana saja tidak harus datang terlebih dahulu ke perpustakaan, dapat menghemat waktu dan tenaga, pengguna dapat mengetahui keberadaan koleksi dan status koleksi apakah sedang di pinjam atau tidak, pengguna mendapatkan peluang lebih banyak dalam menelusuri bahan pustaka. Selain itu *InlisLite* sendiri juga memberikan pelayanan ke sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi dan desa, berbeda dengan aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi Nci *Bookman* yang hanya memberikan pelayanan hanya di perpustakaan saja.

Hanya saja kelemahan dari kedua aplikasi tersebut di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum dapat digunakan secara *online*. Artinya kedua aplikasi tersebut hanya dapat digunakan ketika pengunjung berada dilingkup dinas perpustakaan. Berdasarkan pengamatan

awal peneliti penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belumlah berjalan dengan baik.

Pertama, Saat ini di untuk memudahkan dalam pelayanan di beberapa instansi sudah mulai menerapkan aplikasi, tidak terkecuali di perpustakaan. Selain itu, untuk mendukung penerapan aplikasi agar berjalan dengan optimal dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam hal ini dibutuhkan baik staf, maupun tenaga fungsional perpustakaan atau tenaga profesional. Hanya saja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, sampai saat ini yang bertanggung jawab atau yang disebut dengan operator hanya berjumlah dua orang. Sehingga belum dapat menyediakan layanan secara terpusat. Dalam hal ini ditandai dengan diterapkannya aplikasi yang dapat digunakan dengan *online*.

Perangkat teknologi saat ini baru dapat digunakan untuk penelusuran, data anggota, dan sirkulasi. Akibatnya timbul permasalahan diantaranya, untuk penelusuran sendiri hanya dapat dilakukan jika pengunjung perpustakaan datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, tidak seperti di perpustakaan-perpustakaan lain, pengunjung tidak perlu datang terlebih dahulu ke perpustakaan untuk mencari daftar buku yang dibutuhkan. Sehingga dapat menghemat waktu serta mempermudah masyarakat/pengunjung.

Akibatnya jumlah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mengalami kenaikan dan penurunan pada tiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2

Laporan Jumlah Pengunjung Pada Sub Bidang Layanan Sirkulasi dan Referensi Tahun 2014-2016

No	Bulan	Tahun		
		2014	2015	2016
1	Januari	4.200	3.516	10.408
2	Februari	4.939	3.312	9.103
3	Maret	7.136	6.675	9.581
4	April	6.406	5.964	10.057
5	Mei	4.816	4.751	10.485
6	Juni	4.646	3.586	6.741
7	Juli	1.958	3.561	3.412
8	Agustus	483	3.892	7.692
9	September	6.283	7.108	10.840
10	Oktober	5.935	8.181	9.823
11	November	5.105	7.112	11.259
12	Desember	4.818	120	10.700
Jumlah		56.725	54.578	109.741

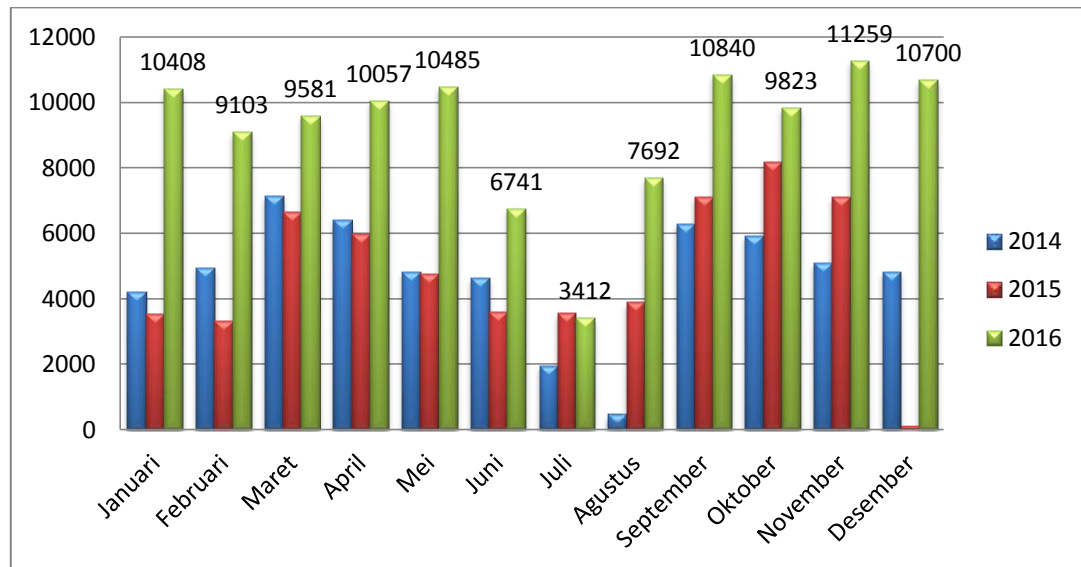
(Sumber: Sub Bidang Layanan dan Referensi, 2016)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pengunjung dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 mengalami jumlah peningkatan dan penurunan setiap bulannya. Jumlah pengunjung terendah terjadi pada tahun 2015 dimana total pengunjung hanya berjumlah 54.578. Sedangkan jumlah

pengunjung tertinggi terjadi pada tahun 2016. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1.1.

Statistik Jumlah Pengunjung Pada Sub Bidang Layanan Sirkulasi dan Referensi Tahun 2014-2016



(Sumber: Sub Bidang Layanan dan Referensi, 2016)

Berdasarkan gambar 1.1. diatas dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan pengunjung pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang cukup tinggi dibandingkan dengan tahun 2014 dan tahun 2015. Salah satu faktor pendukung terjadinya peningkatan pada tahun 2016 dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mulai mengadakan beberapa layanan teknologi, seperti Layanan Internet gratis, Layanan Wifi,

serta Layanan OPAC (Online Public Acces Catalog) untuk memudahkan pengunjung mencari koleksi buku yang diinginkan. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Ali Khasan, S.Kom. Hari/Tanggal, Rabu 4 Januari 2017).

Hanya saja berdasarkan jumlah pengunjung pada tahun 2016 menurut Standar Nasional Perpustakaan dapat dikatakan masih dibawah standar yang telah ditentukan oleh Perpustakaan Nasional. Dalam Standar Nasional Perpustakaan, untuk kunjungan fisik perkapita per tahun sekurang-kurangnya berjumlah 0,10 (Jumlah kunjungan per tahun/ Jumlah penduduk). Jika melihat dari standar yang telah ditentukan oleh perpustakaan dengan penduduk Provinsi Banten tahun 2016 dengan jumlah 12.453.003 penduduk, maka jumlah kunjungan fisik per kapita per tahun hanya sebesar 0,0088, atau masih dibawah standar yang telah ditentukan oleh Perpustakaan Nasional yaitu 0,10 jumlah kunjungan fisik per kapita.

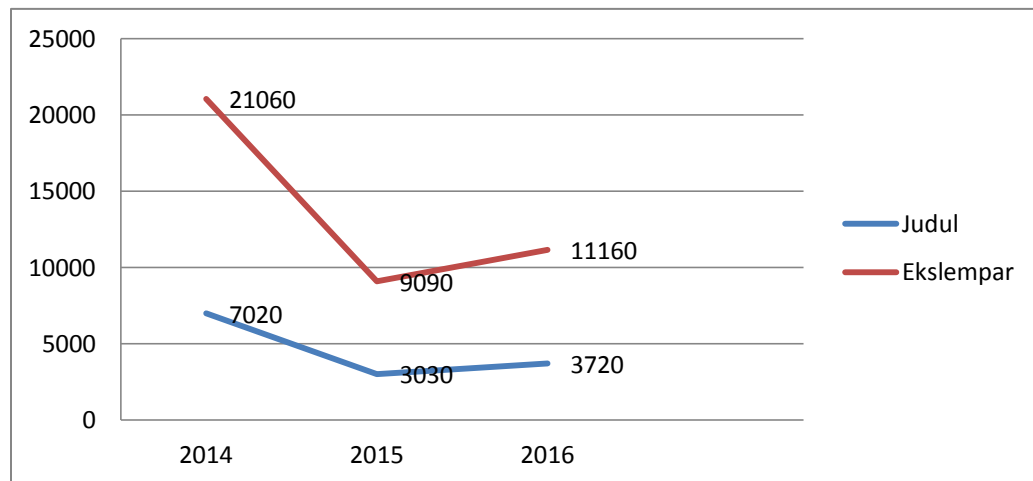
Selain itu kelemahan lain yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten terletak pada koleksi buku yang kurang lengkap. Beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa koleksi buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten perlu ditingkatkan khususnya buku untuk Mahasiswa dan umum.

Hal tersebut dikarenakan buku yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dari tahun 2014 sampai pada tahun 2016 mengalami jumlah penurunan koleksi buku. Jumlah buku yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ini sendiri pada tahun 2014

berjumlah kurang lebih 21.060 Eksemplar dengan 7.020 judul sedangkan sampai tahun 2016 jumlah buku yang tersedia hanya berjumlah 11.160 Ekslemplar dengan 3.720 judul. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Gambar 1.2

**REKAPITULASI KOLEKSI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI BANTEN**



(Sumber: Seksi Deposit DPK Provinsi Banten, 2016)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa judul buku yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mengalami jumlah kenaikan dan penurunan dari tahun 2014 sampai tahun 2016. Koleksi buku terendah terjadi pada tahun 2015 dimana faktor utama menurunnya jumlah koleksi buku disebabkan oleh anggaran yang tidak mencukupi untuk pengadaan koleksi buku (Sumber: Wawancara dengan ibu Nova Wisnuhairani

selaku Staf Deposit pengembangan koleksi & pengolahan bahan pustaka. Hari/Tanggal, 4 September 2017).

Adapun data mengenai jumlah koleksi bahan pustaka/buku yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten pada tahun 2016 sebagai berikut :

Tabel 1.3

Data Koleksi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Sampai Dengan Tahun 2016

No	JENIS BUKU/LAINNYA	BUKU PERPUSDA	
		JUDUL	EKSLEMPAR
1	Karya Umum (000)	119	357
2	Ilmu Filsafat (100)	130	390
3	Agama (200)	387	1.161
4	Ilmu-Ilmu Sosial (300)	347	1.041
5	Bahasa (400)	118	354
7	Ilmu-Ilmu Murni (500)	138	414
8	Ilmu Terapan, Teknologi (600)	434	1.302
9	Kesenian (700)	157	471
10	Kesusasteraan (800)	330	990
11	Geografi, Sejarah, Umum (900)	160	480
	Jumlah	2.220 Judul	6.600 EKS

(Sumber : Seksi Deposit Dpk Provinsi Banten, 2016)

Dari jumlah koleksi buku diatas untuk mempermudah pencarian buku, saat ini digunakan komputer penelusuran atau yang disebut dengan OPAC (*Online Public Acce Catalog*). Selain keuntungan waktu, juga dapat mengetahui status buku yang ada di rak/lemari, apakah buku tersebut ada di

rak/lemari atau sedang di pinjam pengguna lain. Kelemahannya hanya tidak terdapat abstrak buku pada komputer penelusuran.

Kedua, Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Layanan Teknologi Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, beliau mengatakan bahwa hingga saat ini belum ada SOP yang dikeluarkan mengenai Layanan Teknologi Informasi. Hal ini mengakibatkan penggunaan layanan teknologi informasi belum optimal, walaupun layanan yang ada di dinas perpustakaan sudah sebagian menggunakan elektronik. Dikarenakan belum adanya aturan yang mengelola bagian operasional TI, jadi untuk semua proses dilakukan oleh operator. Sedangkan saat ini yang menangani layanan teknologi di dinas perpustakaan hanya berjumlah dua orang dan bukan berlatar belakang pendidikan TI, dari jumlah keseluruhan pegawai yakni berjumlah 46 orang. (Sumber : Wawancara dengan Ibu Chaerunisa, S.Hum selaku Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan. Hari/Tanggal, Rabu 20 September 2017).

Ketiga, Sistem layanan jaringan informasi berbasis teknologi seperti perpustakaan digital (*e-book*, dan *e-jurnal*) belum tersedia. Walaupun aplikasi yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah memakai dua aplikasi. Hal ini dapat dilihat dari terbatasnya akses informasi yang dapat di ketahui dan diikuti oleh masyarakat Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ali Khasan, selaku Kepala Seksi Otomasi dan Layanan

Multimedia dikatakan bahwa dalam sistem layanan berbasis teknologi sampai saat ini masih dalam tahap peningkatan, sehingga dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum membuat regulasi sebagai dasar penyelenggaraan perpustakaan berbasis digital dengan sistem internet (*online*). (Sumber: Wawancara dengan Bapak Ali Khasan, sebagai Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia. Hari/Tanggal, Rabu 4 Januari 2017).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai **“Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka perlu adanya identifikasi yang dilakukan pada permasalahan-permasalahan yang terjadi pada lokasi penelitian. Berikut ini adalah identifikasi tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

1. Belum tersedianya Sumber Daya Manusia sebagai pendukung penerapan aplikasi *online* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

2. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Layanan Teknologi Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.
3. Sistem layanan jaringan informasi berbasis teknologi seperti perpustakaan digital (*e-book, e-jurnal*) belum tersedia.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah hanya pada ruang lingkup permasalahan yaitu Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan Permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : “**Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?** “

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam

Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan, serta mengembangkan teori-teori yang telah ada.
 - b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara mendalam mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.
2. Manfaat Praktis

Secara Praktis di harapkan dengan adanya penelitian ini pemerintah dapat lebih mengenalkan pelayanan publik berbasis Sistem Informasi Manajemen sehingga dapat mendorong masyarakat agar dapat lebih memahami dan mengetahui pelayanan perpustakaan berbasis teknologi tersebut khususnya di Provinsi Banten.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah menggambarkan ruang lingkup kedudukan permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, dari ruang lingkup yang paling umum hingga memasuki ke masalah yang lebih spesifik, yang relevan dengan judul skripsi.

1.2.Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah akan memperjelas aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Identifikasi masalah dapat diajukan dalam bentuk pernyataan atau pernyataan.

1.3.Batasan Masalah

Batasan masalah akan lebih mempersempit masalah yang akan diteliti, sehingga obyek penelitian, subjek penelitian, lokus penelitian, hingga periode penelitian secara jelas termuat.

1.4.Rumusan Masalah

Bagian ini peneliti mengidentifikasi masalah secara implisit dengan tepat atas aspek yang akan diteliti seperti terdapat dalam latar belakang masalah dan pembatasan masalah.

1.5.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian akan mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap permasalahan yang sudah dirumuskan sebelumnya.

1.6.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian akan menjelaskan manfaat teoritis dan praktis dari diadakannya penelitian ini.

BAB II DESKRIPSI TEORI

2.1.Deskripsi Teori

Dalam deskripsi teori dijelaskan bahwa didalamnya terdapat opini-opini dari berbagai sumber yang kemudian disesuaikan dengan pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapih yang digunakan untuk merumuskan hipotesis. Dengan mengkaji berbagai teori, maka kita akan memiliki konsep penelitian yang jelas.

2.2.Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, skripsi, tesis, disertasi atau jurnal penelitian. Jumlah jurnal yang digunakan minimal 2 jurnal.

2.3.Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menggambarkan alur pikiran sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca, mengapa peneliti mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. Biasanya untuk memperjelas maksud peneliti kerangka berpikir dapat dilengkapi dengan sebuah bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti serta kaitan antar variabel yang diteliti. Bagan tersebut disebut juga dengan nama paradigma atau model penelitian.

2.4.Asumsi Dasar Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang ada, yang diteliti, dan akan diuji kebenarannya. Hipotesis ini di rumuskan berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

3.2.Fokus Penelitian

Bagian ini membatasi dan menjelaskan substansi materi kajian penelitian yang akan dilakukan.

3.3.Lokasi Penelitian

Menjelaskan tempat (lokus) penelitian dilakukan. Menjelaskan tempat penelitian serta alasan pemilihannya.

3.4.Variabel Penelitian

3.4.1. Variabel Konsep

Definisi Konseptual memberikan penjelasan konsep dari variabel yang akan diteliti menurut pendapat peneliti berdasarkan kerangka teori yang digunakan.

3.4.2. Variabel Operasional

Definisi Operasional merupakan penjabaran konsep atau variabel penelitian dalam menjabarkan fenomena yang akan diteliti.

3.5.Instrumen Penelitian

Instrument penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan.

3.6.Informan Penelitian

Informan Penelitian menjelaskan tentang informan yang akan memberikan berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.7.Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menjelaskan tentang analisis beserta rasionalitas yang sesuai dengan sifat data yang diteliti.

3.8.Tempat dan Waktu

Menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Penjelasan mengenai objek penelitian yang meliputi alokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari populasi atau sampel (dalam penelitian ini menggunakan istilah informan) yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan obyek penelitian.

4.2 Deskripsi Data

Menjelaskan data penelitian dengan menggunakan teori yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

4.3 Temuan Lapangan

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknis analisis data kualitatif.

4.4 Pembahasan

Merupakan pembahasan lebih lanjut dan lebih rinci terhadap hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara jelas, singkat, dan juga mudah dipahami. Kesimpulan juga harus sejalan dengan permasalahan serta asumsi dasar penelitian.

5.2. Saran

Memiliki isi berupa tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis biasanya lebih operasional sedangkan pada aspek teoritis lebih mengarah pada pengembangan konsep atau teori.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

Lampiran

Berisi mengenai daftar dokumen yang menunjang data penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN ASUMSI DASAR

PENELITIAN

2.1. Landasan Teori

Kajian Teori dibutuhkan untuk mengkaji lebih dalam tentang permasalahan yang telah di paparkan di Bab 1, serta untuk mengetahui konsep apa saja yang relevan dengan permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teori yang kemudian di sesuaikan dengan masalah yang muncul.

Dalam suatu penelitian, teori merupakan hal yang sangat penting. Bila teori yang digunakan tidak relevan dengan penelitian yang sedang diteliti dapat mengakibatkan hasil dari penelitian tersebut tidak optimal. Menurut Haditono dalam Sugiyono (2009:41) bahwa definisi dari teori adalah suatu teori akan memperoleh arti penting bila lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada .

Teori berfungsi untuk menjelaskan dan mejadi panduan dalam penelitian. Untuk itu, pada bab ini peneliti menjelaskan teori yang berkaitan dengan Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, yang diantaranya adalah pengertian Sistem Informasi Manajemen, Aplikasi *Nci Booman*, Aplikasi *InlisLite* dan Pelayanan Perpustakaan.

2.1.1. Pengertian Dasar Sistem

Pada dasarnya kata sistem berasal dari kata Yunani “systema” yang berarti kesatuan, yang berarti keseluruhan dari bagian-bagian yang mempunyai hubungan satu sama lain. Untuk mendefinisikan sistem terdapat dua pendekatan, yaitu sistem yang menekankan pada prosedurnya dan sistem yang menekankan pada komponen atau elemennya.

Pendekatan sistem yang menekankan pada prosedurnya mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan sistem yang menekankan pada komponen atau elemennya mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Beberapa pengertian para ahli mengenai definisi sistem yaitu :

Menurut Romney dan Steinbart dalam Mulyani (2016:2), Pengertian sistem adalah : “Kumpulan dua atau lebih komponen yang saling bekerja dan berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu”.

Selanjutnya sistem menurut Raymond McLeod dan George Schell dalam Djahir (2015:6), sistem adalah “Sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas Sistem Informasi (*Information System*) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau medapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

2.1.2. Syarat-syarat Sistem

Syarat-syarat yang harus dimiliki oleh sistem menurut Jerry FitzGerald dalam Jogiyanto, HM (2005:1) yaitu :

- a. Sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan suatu tujuan.
- b. Elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan.
- c. Adanya hubungan diantara elemen sistem.
- d. Unsur dasar dari proses (arus informasi, energi, dan material) lebih penting daripada elemen sistem.

Selain dari syarat-syarat sistem diatas, selanjutnya membahas mengenai karakteristik sistem menurut Jerry FitzGerald dalam Jogiyanto, HM (2005:1), definisi sistem memiliki karakteristik tertentu yaitu :

a. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Setiap komponen

mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Batas Sistem

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem dapat dipandang sebagai satu kesatuan dan menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

c. Lingkungan Luar Sistem

Segala sesuatu yang berada di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem dapat dikatakan sebagai lingkungan luar. Lingkungan luar dapat bersifat menguntungkan yang memberikan energi pada sistem sehingga harus selalu dijaga dan dipelihara. Selain itu lingkungan luar juga dapat merugikan sistem, untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup sistem, maka lingkungan yang seperti ini harus dapat dikendalikan.

d. Penghubung Sistem

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara sub-sistem dengan sub-sistem lainnya. Melalui penghubung sumber-sumber daya dapat mengalir dari sub-sistem ke sub-sistem lainnya, sehingga saling berintegrasi membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan adalah energy yang dimasukkan kedalam sistem, dapat berupa masukan perawatan dan masukan *signal*. Masukan perawatan (*maintenance input*) adalah energi yang dimasukkan agar sistem tersebut dapat dioperasi.

f. Keluaran Sistem (*Output*)

Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk sub-sistem yang lain atau kepada supra sistem.

g. Pengolah Sistem

Suatu sistem mempunyai suatu bagian pengolah yang dapat merubah masukan menjadi keluaran.

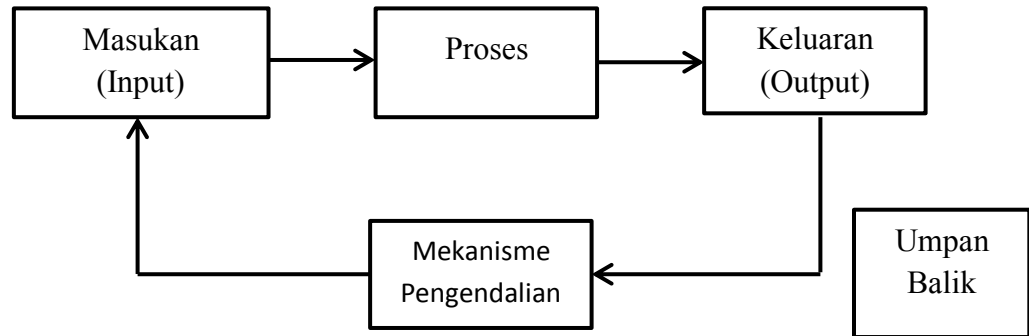
h. Sasaran Sistem

Sistem memiliki sasaran (*objective*) atau tujuan (*goal*) yang akan menentukan sekali masukan yang dibutuhkan dan keluaran yang dihasilkan sistem. Suatu sistem dapat dikatakan berhasil apabila mengenai sasaran atau tujuan.

i. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*) yang mencuplik keluaran.

Gambar 2.1.
Karakteristik Sistem



(Sumber : Jerry FitzGerald dalam Jogiyanto, HM (2005))

2.1.3. Pengertian Dasar Informasi

Informasi dalam sebuah perusahaan atau instansi merupakan sesuatu yang sangat penting guna untuk mendukung kelangsungan perkembangannya. Akibat kurang mendapat informasi dalam waktu tertentu perusahaan atau instansi tersebut akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumberdaya yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan persaingannya.

Menurut Robert G. Murdick, dkk dalam Djahir (20015:8). Pengertian dari informasi adalah : “Data yang telah diambil kembali, diolah, atau sebaliknya digunakan untuk tujuan kesimpulan, argumentasi, atau sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan”.

Selain itu menurut Siagian (2009:15) ada delapan tahap penting dalam penanganan informasi, yaitu :

1. Penciptaan Informasi

Penciptaan informasi menekankan bahwa agar benar-benar mampu memberikan dukungannya kepada proses pengambilan keputusan manajerial dan agar aplikasinya tepat, informasi yang dibutuhkan oleh suatu organisasi harus memenuhi persyaratan kelengkapan, kemutakhiran, kehandalan, terolah dengan baik, tersimpan dengan rapi, dan mudah ditelusuri dari tempat penyimpanannya apabila diperlukan.

Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber memerlukan pengolahan lebih lanjut agar sifatnya berubah menjadi informasi yang memiliki nilai sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan. Dari segi inilah tahap penciptaan informasi harus dilihat. Karena menciptakan informasi tidak terlepas dari identifikasi dan penggalian sumber-sumber yang tepat.

2. Pemeliharaan Saluran Informasi

Semakin banyaknya saluran penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain akan menjadi salah satu faktor perkembangan yang sangat pesat dalam era informasi. Baik secara internal maupun eksternal, saluran tersebut dapat berupa : (a) Saluran melalui komunikasi lisan, (b) Saluran dengan menggunakan tulisan, (c) Komputer pada satuan-satuan kerja dalam organisasi yang *online* dengan komputer utama (*mainframe*), (d) Saluran Telepon, (e) Teleks, (f) Faksimile, dan (g) *Electronic mail*.

Walaupun tidak semua organisasi mutlak menggunakan semua saluran tersebut, tergantung pada beberapa faktor seperti jarak, lokasi, persyaratan kecepatan penyampaian informasi, dan berbagai faktor lainnya. Saat ini saluran-saluran tersebut sudah banyak tersedia dan tidak lagi memerlukan biaya yang besar.

3. Transmisi Informasi

Tidak semua satuan kerja dan tidak semua manusia yang terdapat dalam satu organisasi memerlukan informasi yang sama. Informasi yang dimiliki oleh organisasi perlu diseleksi oleh berbagai pemakai informasi tersebut. Hal inilah yang menjadi penting untuk memilih dan menggunakan sarana transmisi informasi yang tepat.

4. Penerimaan Informasi

Salah satu cara yang saat ini umum digunakan adalah menciptakan data induk (*data base*) dimana semua jenis informasi yang diperkirakan akan dibutuhkan oleh semua komponen akan disimpan dan dipelihara. Dengan demikian, sejalan dengan penciptaan suatu sistem distribusi informasi yang sedemikian rupa dapat diperoleh dengan mudah oleh pihak-pihak yang memerlukannya.

5. Penyimpanan Informasi

Sebagai salah satu sumber daya strategis dalam organisasi, informasi yang telah terkumpul dan terolah dengan baik perlu disimpan

dengan sebaik mungkin. Kegiatan penyimpanan informasi sangat penting, karena tidak semua informasi yang dimiliki digunakan dengan segera.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi terdapat berbagai alat penyimpanan informasi yang dapat digunakan, misalnya Sistem Kartu, *Tape*, *Microfilm*, *Hard Disk*, *Floppy Disk*, dan sebagainya. Disamping itu, dengan sarana berteknologi tinggi keamanan informasi pun lebih terjamin.

6. Penggunaan Informasi

Sebagai Negara berkembang di Indonesia harus mampu memanfaatkan era masyarakat informasi untuk mempercepat proses pembangunan yang menjembatani era tradisional agraris yang statis menuju kemasyarakat informasi atau "*Information Society*". Dengan kata lain bahwa informasi bukan hanya sekedar informasi tetapi merupakan informasi yang dapat digunakan untuk tugas-tugas pembangunan. Adapun lima bidang kegiatan yang memerlukan informasi antara lain :

1. Informasi untuk kegiatan politik
2. Informasi untuk kegiatan-kegiatan pemerintah
3. Informasi untuk kegiatan-kegiatan sosial
4. Informasi untuk kegiatan-kegiatan dunia usaha
5. Informasi untuk kegiatan-kegiatan militer

Gambar 2.2

Tahap-Tahap Penanganan Informasi



(Sumber : Siagian (2009:15))

Berdasarkan tahapan penanganan informasi menurut Siagian (2009:15) meliputi penciptaan informasi, pemeliharaan saluran informasi, seleksi dan transmisi informasi, penerimaan informasi secara selektif, penyimpanan dan penelusuran informasi, serta penggunaan informasi.

Menurut Rommey and Steinbart dalam Mulyani (2016:18) mengemukakan kriteria informasi yang baik sebagai berikut :

1. Relevan

Informasi bisa dikatakan relevan, apabila informasi yang termuat didalamnya dapat memengaruhi keputusan pengguna dengan membantu, mereka mengevaluasi peristiwa masa lalu atau masa kini, dan memprediksi masa depan, serta menegaskan atau mengoreksi hasil evaluasi mereka di masa lalu.

2. Andal

Informasi harus bebas dari pengertian yang menyesatkan dan kesalahan material, menyajikan setiap fakta secara jujur, serta dapat diverifikasi. Informasi mungkin relevan, tetapi jika penyajiannya tidak akurat maka penggunaan informasi tersebut secara potensial dapat menyesatkan.

3. Lengkap

Informasi disajikan selengkap mungkin, yaitu mencakup semua informasi yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan.

4. Tepat waktu

Informasi disajikan tepat waktu sehingga dapat berpengaruh dan berguna dalam pengambilan keputusan.

5. dapat Dipahami

informasi yang disajikan dalam informasi manajemen dinyatakan dalam bentuk serta istilah, yang disesuaikan dengan batas pemahaman para pengguna.

6. Dapat Diverifikasi

Informasi yang disajikan dalam informasi manajemen dapat diuji, dan apabila pengujian dilakukan lebih dari sekali oleh pihak yang berbeda, hasilnya tetap menunjukkan kesimpulan yang tidak jauh berbeda.

7. Dapat Diakses

Informasi tersedia pada saat dibutuhkan dan dengan format yang dapat digunakan.

2.1.4. Pengertian Dasar Manajemen

Manajemen secara etimologis berarti seni mengatur dan melaksanakan. Kata manajemen sering digunakan dalam sehari-hari dan sangat membantu dalam mengerjakan sesuatu. Manajemen mempunyai fungsi untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan sistematis.

Menurut Umar (2003:18) manajemen adalah :“Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan”.

Sedangkan manajemen menurut George R.Terry dan Leslie W. Rue dalam Djahir (2015:11) adalah :“Manajemen adalah Suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Pengertian lain mengenai manajemen merupakan sekelompok keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja jangka panjang organisasi.

Sedangkan manajemen menurut Azhar Susanto dalam Djahir (2015:11) adalah :

“Manajemen adalah Proses pencapaian tujuan melalui keahlian orang lain yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Dari berbagai pengertian manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu dan seni untuk mengatur dan mengelola demi memanfaatkan sumber-sumber yang ada baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Sumber Daya Alam (SDA), dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Melihat pengertian manajemen diatas, ada empat tindakan yang sangat penting dalam proses manajemen. Empat (4) tindakan manajemen ini merupakan fungsi utama dalam manajemen. Berikut ini 4 fungsi utama dalam manajemen, yakni :

1. Fungsi Perencanaan

Perencanaan merupakan proses dalam mengartikan seperti apa tujuan organisasi yang ingin dicapai, kemudian dari tujuan tersebut maka orang-

orang didalamnya harus membuat strategi dalam mencapai tujuan tersebut dan harus dapat dikembangkan suatu rencana aktivitas kerja organisasi.

Perencanaan dalam manajemen sangatlah penting karena merupakan awalan dalam melakukan sesuatu. Dalam merencanakan, ada tindakan yang harus dilakukan untuk dapat menetapkan seperti apa tujuan dan target yang ingin dicapai, merumuskan taktik dan strategi agar tujuan dan target dapat tercapai, menetapkan sumber daya atau peralatan apa yang diperlukan dan menentukan indikator atau standar keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target.

2. Fungsi Pengorganisasian.

Langkah selanjutnya setelah merencanakan, maka yang harus dilakukan adalah bagaimana rencana tersebut dapat terlaksana dengan memanfaatkan segala fasilitas yang tersedia dan dapat memastikan kepada semua orang yang ada dalam suatu organisasi untuk bekerja secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Tindakan yang dapat dilakukan dalam fungsi pengorganisasian yaitu dapat mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menentukan tugas serta menetapkan prosedur yang dibutuhkan, menentukan struktur organisasi, melakukan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia atau sumber daya tenaga kerja, kemudian memberikan posisi kepada seseorang dengan posisi yang tepat.

3. Fungsi Pengarahan dan Implementasi

Proses implementasi program dilakukan agar dijalankan kepada setiap pihak yang berada dalam organisasi serta dapat termotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung jawab dengan sangat penuh kesadaran dan produktivitas yang sangat tinggi. Adapun fungsi pengarahan implementasi yaitu mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian sebuah motivasi untuk tenaga kerja agar mau tetap bekerja dengan efisien dan efektif untuk mencapai tujuan, memberikan tugas, dan penjelasan yang teratur mengenai pekerjaan, dan menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.

4. Fungsi Pengawasan dan Pengendalian

Proses pengawasan dan pengendalian dilakukan untuk dapat memastikan bahwa seluruh rangkaian kegiatan yang sudah di rencanakan, diorganisasikan dan diterapkan dapat berjalan sesuai dengan harapan target walaupun sedikit berbeda dengan target yang telah ditentukan sebelumnya karena kondisi lingkungan organisasi. Adapun fungsi pengawasan dan pengendalian yaitu, untuk mengevaluasi suatu keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target yang sesuai dengan tolak ukur yang telah ditentukan.

2.1.5. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah bidang yang mulai berkembang sejak tahun 1960-an. Walaupun tidak terdapat konsensus tunggal, secara umum Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. Sistem Informasi Manajemen juga dikenal dengan ungkapan lainnya seperti “Sistem Informasi”, “Sistem Informasi dan Pengambil Keputusan”. Sistem Informasi Manajemen menggambarkan suatu unit atau badan yang khusus bertugas untuk mengumpulkan berita dan memprosesnya menjadi informasi untuk keperluan manajerial organisasi dengan memakai prinsip sistem. Dikatakan memakai prinsip sistem karena berita yang tersebar dalam berbagai bentuknya dikumpulkan, disimpan, serta diproses oleh suatu badan yang kemudian dirumuskan menjadi suatu informasi.

Ada berbagai macam definisi atau pengertian dari Sistem Informasi Manajemen menurut para ahli yakni :

Menurut McLeod and Schell dalam Mulyani (2016:12) : “Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang sudah terkomputerisasi yang melakukan pengolahan data agar bisa digunakan oleh orang yang membutuhkannya”.

Kemudian menurut George M. Scott dalam Djahir (2015:16):

“Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah diterbitkan”.

Dengan demikian Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat dikatakan suatu jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat *intern* maupun yang bersifat *ekstern* untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.6. Kegunaan Sistem Informasi Manajemen

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi sangat berguna bagi manajemen perusahaan/organisasi, sehingga dalam penerapannya analisis sistem harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkannya, yaitu dengan mengetahui kegiatan-kegiatan untuk masing-masing tingkat (level) manajemen dan tipe keputusan yang diambilnya.

Berdasarkan pada pengertian-pengertian diatas, maka terlihat bahwa tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah supaya organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dan pembuatan keputusan

manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan yang strategis. Sehingga Sistem Informasi Manajemen atau SIM berguna untuk menyediakan pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Beberapa kegunaan/ fungsi sistem informasi dalam Gunawan (2005:7) antara lain sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Manajemen untuk Pendukung Pengambilan Keputusan.

Sebuah sistem keputusan, yaitu model dari sistem dimana keputusan diambil, dapat tertutup atau terbuka. Sebuah sistem keputusan tertutup menganggap bahwa keputusan dipisah dari masukan yang tidak diketahui dari lingkungan. Dalam keputusan ini pengambil keputusan dianggap :

- a. Mengetahui semua perangkat alternatif dan semua akibat atau hasilnya masing-masing.
- b. Memiliki metode (aturan, hubungan, dan sebagainya) yang memungkinkan dia membuat urutan kepentingan semua alternatif.
- c. Memilih alternatif yang memaksimalkan sesuatu, misalnya laba, volume penjualan, atau kegunaan.

Konsep sebuah sistem keputusan tertutup jelas menganggap rasional seseorang yang secara logis menguji semua alternatif,

mengurutkan berdasarkan kepentingan hasilnya, dan memilih alternatif yang membawa kepada hasil yang terbaik/maksimal.

2. Sistem Informasi Manajemen berdasarkan aktivitas atau kegiatan Manajemen

Kegiatan dan proses informasi untuk tiga tingkat adalah saling berhubungan. Contohnya pengendalian inventaris pada tingkatan operasional bergantung pada proses yang tepat. Sehingga hal tersebut dilakukan untuk mencapai strategi inventaris.

3. Sistem Informasi Manajemen untuk Pengendalian Operasional

Pengendalian operasional adalah proses pemantapan agar kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pengendalian operasional menggunakan prosedur dan aturan keputusan yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Pendukung pemrosesan untuk pengendalian operasi terdiri dari :

- a. Proses transaksi
- b. Proses laporan
- c. Proses pemeriksaan

Dari pemaparan diatas, maka secara sederhana dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen dapat dilakukan dimana saja, diperusahaan maupun organisasi sama-sama membutuhkan penerapan sistem informasi manajemen. Salah satu instansi yang sudah menerapkan sistem informasi manajemen yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Hal ini

dapat dilihat dengan adanya aplikasi yang sudah diterapkan bernama aplikasi Nci *Bookman* (Nuansa Cerah Informasi *Bookman*). Namun seiring berjalannya waktu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mulai menerapkan aplikasi yang bisa digunakan oleh siapa saja tidak hanya digunakan oleh pustakawan saja.

2.1.7. Pengertian Aplikasi Nci *Bookman* (Nuansa Cerah Informasi *Bookman*) dan Aplikasi InlisLite (*Integrated Library System*)

Nuansa Cerah Informasi *Bookman* adalah proses penerapan teknologi informasi dilingkungan perpustakaan yang dibuat untuk membantu pustakawan dalam mengolah dan mengelola perpustakaan untuk meningkatkan kinerja kegiatan perpustakaan mulai dari pengolahan, penyimpanan, sampai dengan pelayanan atau sirkulasi. *Software* ini dilengkapi dengan aplikasi web sehingga memungkinkan pustakawan untuk penelusuran via internet. Selain itu *software* Nci *Bookman* didesain dan dikembangkan dengan fasilitas untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keakuratan proses administrasi perpustakaan.

Keunggulan Nci *Bookman* yakni :

1. Fasilitas optional untuk menelusuri koleksi perpustakaan melalui internet.
2. Teknologi *barcode* memudahkan pencarian, pengelompokan, dan pendataan koleksi.

Seiring berjalannya waktu Perpustakaan Nasional (Perpustakaan Nasional) mulai menerapkan aplikasi yang bisa digunakan tidak hanya untuk pustakawan saja tetapi juga dapat digunakan pemustaka untuk memudahkan penggunaan layanan yang ada di perpustakaan. Aplikasi tersebut dinamakan aplikasi *InlisLite (Integrated Library System)*.

Adapun pengertian *InlisLite* yakni, merupakan perangkat lunak (*software*) aplikasi otomasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sejak tahun 2011. Penamaan INLIS diambil dari kata *Integrated Library System*, nama dari perangkat lunak manajemen informasi perpustakaan terintegrasi yang dibangun sejak tahun 2003 untuk keperluan kegiatan rutin pengelolaan informasi perpustakaan di internal Perpustakaan Nasional (Perpustakaan Nasional).

Seiring dengan perkembangan dunia perpustakaan, khususnya di Indonesia Perpustakaan memandang perlu untuk memfasilitasi semangat pengelola perpustakaan di seluruh daerah untuk memulai menerapkan otomasi perpustakaan menuju terwujudnya perpustakaan *digital*. Oleh karena itu Perpustakaan berinisiatif untuk mendistribusikan perangkat lunak ini didalam versi yang lebih ringan dengan nama *InlisLite*.

2.1.8. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang didalamnya ada organisasi. Dalam Pasal 1 UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menjelaskan bahwa perpustakaan adalah Institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan berdasarkan SK Menpan No. 132 Tahun 2003 dalam Hermawan, Rachman dan Zen (2006:11-12) dinyatakan bahwa :

“Perpustakaan adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 1000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu”.

Menurut Sutarno dalam Hermawan, Rachman dan Zen, (2006:11) perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti buku. Setelah mendapat awalan “per” dan akhiran “an” menjadi perpustakaan, yang berarti kitab, atau kumpulan buku-buku yang kemudian menjadi bahan pustaka. Perpustakaan itu berlaku untuk perpustakaan tradisional atau perpustakaan konvensional. Untuk perpustakaan modern dengan paradigma baru (kerangka berpikir atau model teori ilmu pengetahuan), koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas terbentuk buku-buku, majalah, Koran, atau barang tercetak (*printed matter*)

lainnya. koleksi perpustakaan telah berkembang dalam bentuk terekam, dan *digital (recorder matter)*.

Perpustakaan sebagai satuan unit kerja dapat berdiri sendiri, dan dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Adapun menurut Suwarno (14-15) perpustakaan sebagai salah satu unit kerja mempunyai unsur-unsur atau persyaratan sebagai berikut :

1. Adanya Organisasi
2. Dalam surat keputusan pendiriannya, harus (setidaknya) tercantum secara jelas tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab, dan struktur organisasinya
3. Surat keputusan itu merupakan landasan hukum konsideran, pertimbangan tentang pembentukan perpustakaan.

2.1.9. Tujuan Perpustakaan

Dalam pasal 1 Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 disebutkan bahwa perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut Sutarno dalam Hermawan, Rachman dan Zen, (2006:34) tujuan perpustakaan adalah untuk menyediakan fasilitas informasi dan sumber belajar. Sedangkan menurut Lasa (2007:14) terdapat empat tujuan, yaitu :

1. Menumbuhkan minat baca dan tulis. Para guru dan siswa dapat memanfaatkan waktu untuk mendapatkan informasi di perpustakaan.

Kebiasaan ini diharapkan mampu menumbuhkan minat baca mereka yang pada akhirnya mampu menimbulkan minat menulis.

2. Mengenalkan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi harus terus diikuti pelajar dan pengajar. Untuk itu perlu proses pengenalan dan penerapan teknologi informasi dari perpustakaan.
3. Membiasakan akses informasi secara mandiri. Pelajar perlu di dorong dan diarahkan untuk memiliki rasa percaya diri dan mandiri untuk mengakses informasi.
4. Memupuk bakat dan minat. Bacaan, tayangan gambar, dan musik di perpustakaan mampu menumbuhkan bakat dan minat seseorang. Fakta dan sejarah membuktikan bahwa keberhasilan seseorang itu tidak ditentukan oleh nilai yang tinggi melainkan melalui pengembangan bakat dan minat.

2.1.10. Jenis-jenis Perpustakaan

Beberapa jenis perpustakaan yang sekarang ada dan dikembangkan di Indonesia adalah :

1. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI) berkedudukan di Ibukota negara, statusnya adalah Lembaga Pemerintah Non-Depatemen (LPND). Kepala Nasional RI bertanggung jawab kepada Presiden. Dilihat dari sudut pandang kedudukan dan eselonisasi,

Perpustakaan Nasional RI merupakan salah satu Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang menduduki eselon satu. Perpustakaan RI bertugas membantu presiden dalam bidang perpustakaan, membina seluruh jenis perpustakaan yang ada di Indonesia. Perpustakaan RI berfungsi sebagai pusat referensi nasional, pusat penelitian, pusat kerjasama nasional dan internasional bidang perpustakaan, dan sebagai pusat deposit nasional.

2. Dinas Perpustakaan Provinsi

Dinas Perpustakaan Provinsi berada pada tiap Provinsi di Indonesia, kecuali untuk Provinsi-Provinsi baru yang belum sempat membentuk perpustakaan. Perpustakaan memiliki Pemerintah Daerah. Kemudian sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang sudah disempurnakan menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004. Pada pokoknya memberikan otonomi yang luas dan bertanggung jawab atas semua bidang pemerintahan, kecuali lima bidang (Hankam, Politik Luar Negeri, Agama, Fiskal, dan Peradilan). Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi bertanggung jawab kepada Gubernur. Tugasnya membantu Gubernur dalam bidang Perpustakaan, mempunyai fungsi sebagai pusat kerjasama perpustakaan di Daerah yang bersangkutan dan sebagai pembina semua jenis perpustakaan di Provinsi.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi yang mencakup Universitas, Sekolah Tinggi, Institut, Akademi, dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut

berada dilingkungan kampus. Penggunaanya adalah Civitas Akademi Perguruan Tinggi tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi). Dalam pengelola dan penanggung jawabnya adalah Perguruan Tinggi yang bersangkutan. Sementara itu bentuk lembaga perpustakaan tersebut bervariasi. Untuk tingkat Universitas disebut Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan (UPT Perpustakaan), selanjutnya ada Perpustakaan Fakultas, Perpustakaan Jurusan, Perpustakaan Program Sarjana dan sebagainya.

4. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum berada di tiga tingkatan pemerintah yakni, (1) Perpustakaan Umum Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia, (2) Perpustakaan Umum Kecamatan, (3) Perpustakaan Umum Desa/Kelurahan. Perpustakaan tersebut milik Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Sumber dana pembiayaan dari dana umum yang berasal dari masyarakat. Tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan umum sering disebut Universitas Rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaanya oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa kecuali.

5. Perpustakaan Khusus/ Kedinasan

Perpustakaan jenis tersebut berada pada suatu Instansi atau Lembaga tertentu, baik Pemerintah maupun Swasta, dan sekaligus sebagai pengelola dan penanggung jawabnya. Tugas pokoknya melayani pemakai dari kantor yang bersangkutan, sehingga koleksinya relatif terbatas. Hanya berkaitan dengan misi dan tugas lembaga yang bersangkutan. Sementara sumber pembiayaan berasal dari anggaran instansi penyelenggara tersebut.

6. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggara pendidikan, sehingga setiap sekolah sudah seharusnya memiliki perpustakaan yang memadai. Perpustakaan sekolah merupakan komponen pendidikan yang penting. Tugas pokok perpustakaan sekolah yaitu menunjang proses pendidikan dengan menyediakan bahan-bahan bacaan yang sesuai dengan kurikulum sekolah dan ilmu pengetahuan tambahan yang lain. Tujuannya untuk menunjang agar proses pendidikan dapat berlangsung lancar dan berhasil baik.

7. Perpustakaan Keliling

Pada dasarnya perpustakaan keliling bukan merupakan satu jenis perpustakaan tersendiri. Perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan (*extension*) pada perpustakaan umum, yang disebut unit layanan perpustakaan keliling. Maksudnya agar perpustakaan tersebut

dapat memberikan layanan berkeliling (*mobile*) seperti mendatangi tempat pemukiman penduduk, dan tempat kegiatan masyarakat.

2.1.11. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan, karena disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain perpustakaan identik dengan layanan karena tidak akan ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan.

Menurut Rahayuningsih (2007:85), pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar yaitu :

1. Pelayanan bersifat universal, pelayanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
2. Pelayanan berorientasi kepada pengguna, yang berarti kepentingan para pengguna bukan kepentingan pengelola.
3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
4. Sistem yang dikembangkan, mudah, cepat, dan tepat.

Layanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang

mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap alur kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain pelayanan yang ada di perpustakaan harus berorientasi kepada kebutuhan pengguna.

2.1.12. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Dengan adanya sistem, pengguna akan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku, sehingga petugas perpustakaan dan pengguna akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing.

Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000:101), “Sistem pelayanan pengguna pada perpustakaan pada umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara diantaranya, yaitu : Pelayanan dengan sistem terbuka (*opened acces*) dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed acces*).

Menurut Darmono (2001:139), Sistem layanan terbuka adalah Sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Syihabbudin Qalyubi (2007:222), “Sistem terbuka membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan. Mereka dapat

melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku, dan mengambil sendiri.

Adapun konsep teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean dalam *Journal of Management Information System*, seperti yang dijabarkan dibawah ini.

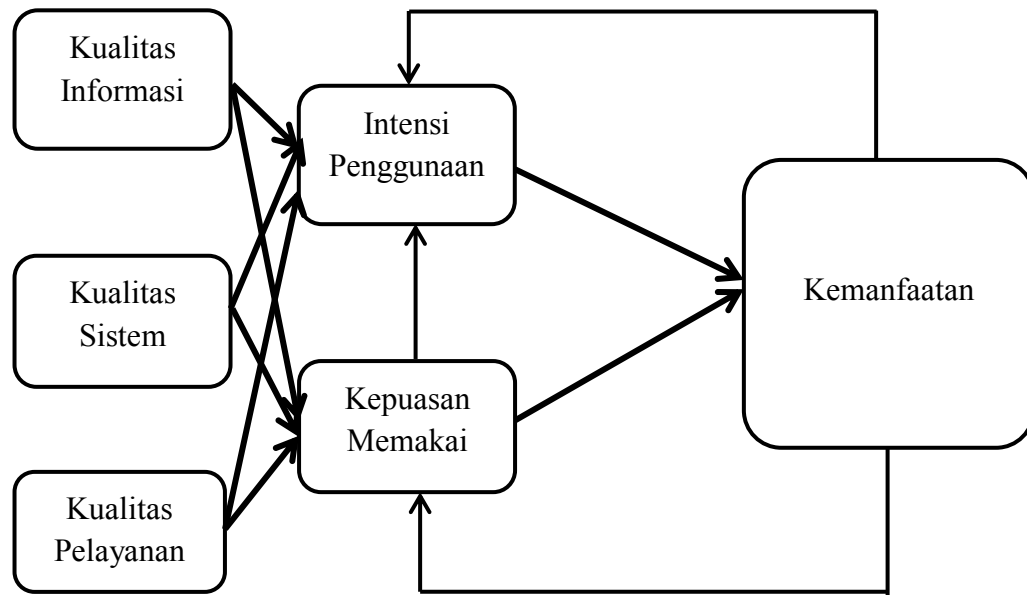
2.1.13. Model DeLone and McLean

Beberapa model sudah digunakan oleh beberapa peneliti untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi, yang mendapat perhatian lebih dari para peneliti adalah model DeLone and McLean. Menurut DeLone and McLean agar Sistem Informasi Manajemen sukses dan mempunyai dampak positif terhadap organisasi maka terlebih dahulu sistem informasi harus mempunyai dampak pada individual.

Agar mempunyai dampak terhadap Individual maka kepuasan pemakai haruslah tercapai, disamping bahwa sistem sudah mulai digunakan secara rutin operasional. Selanjutnya, agar kedua hal ini tercapai maka kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan haruslah bagus terlebih dahulu. Diagramnya dapat terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.3

Model Kesuksesan Sistem Informasi Menurut DeLone and McLean



(Sumber: *Journal of Management Information System/Spring* (2003:13))

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan penelitian, peneliti mencatumkan penelitian terdahulu. Temuan-temuan hasil dari penelitian sebelumnya merupakan sebagai alat/bahan pertimbangan dan data pendukung dalam penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu, harus ada keterkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti, sehingga dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pendukung data. Oleh karena itu pentingnya melihat hasil penelitian yang terdahulu, maka peneliti akan memaparkan

setidaknya tiga hasil penelitian yang sudah ada. Pemaparan hasil penelitian akan dijelaskan dibawah ini:

1. Peneliti Pertama

Penelitian dari mahasiswa Universitas Mulawarman Afwan Rahman tahun 2015, dengan judul Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. Pada penelitian tersebut sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman belum efektif, hal ini karena operator SIA yang ada saat ini masih kurang, tidak adanya pelatihan resmi yang rutin dilakukan dari pihak rektorat dan pihak fakultas untuk meningkatkan keahlian operator SIA, dan sarana pra sarana yang masih belum memadai.

2. Peneliti Kedua

Kemudian penelitian dari mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, oleh M. Danil Pratama tahun 2016 dengan judul Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web di Perpustakaan Badan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Banyuasin. Pada penelitian tersebut metode yang digunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. sumber data dalam penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, data sekunder yaitu data yang sudah ada dan siap diolah. Teknik analisis data ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa system informasi perpustakaan berbasis web adalah suatu sistem yang komponennya terdiri dari manusia, *hardware*, *software*, dan data yang tujuannya mempermudah kinerja staf perpustakaan dalam hal pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota, peminjaman/pengembalian. Perpustakaan Badan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Banyuasin belum baik dalam melakukan penerapan sistem informasi perpustakaan berbasis web. Penerapan yang dilakukan perpustakaan yaitu pemeriksaan kebutuhan perlengkapan secara berkala, perencanaan, anggaran, perangkat pendukung serta pelaksanaan.

Namun dalam penerapan ini mengalami kendala yaitu lambatnya jaringan internet dan masih kurangnya pengetahuan tentang system informasi perpustakaan berbasis web.

3. Peneliti Ketiga

Sementara itu, berdasarkan penelitian yang lainnya yakni pada Skripsi mahasiswa dari UIN Suska Riau, yaitu Idria Maita dan Sapri Akmal tahun 2016 dengan judul Tata Kelola Teknologi Informasi dengan *Best Practice Information Technology Infrastructure Library V3 Service Operation* (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kampar). Pada penelitian tersebut metode yang digunakan yakni menggunakan Best Practice. Best Practice merupakan metode atau teknik yang secara konsisten menunjukkan hasil yang lebih unggul dari yang dicapai dengan cara lain dan digunakan sebagai acuan. Hasil penelitian berupa rancangan SOP mengacu pada *Information Technology Infrastructure Library Proses*, dan adanya pembuatan Service Level Agreement (SLA) untuk menyepakati setiap layanan yang ada.

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan alur berpikir peneliti dalam penelitian. Kerangka berpikir ini dibangun berdasarkan dari beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli yang tentunya berkaitan dengan judul ini. Menurut Suriasumantri dalam Sugiyono (2009:92) kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.

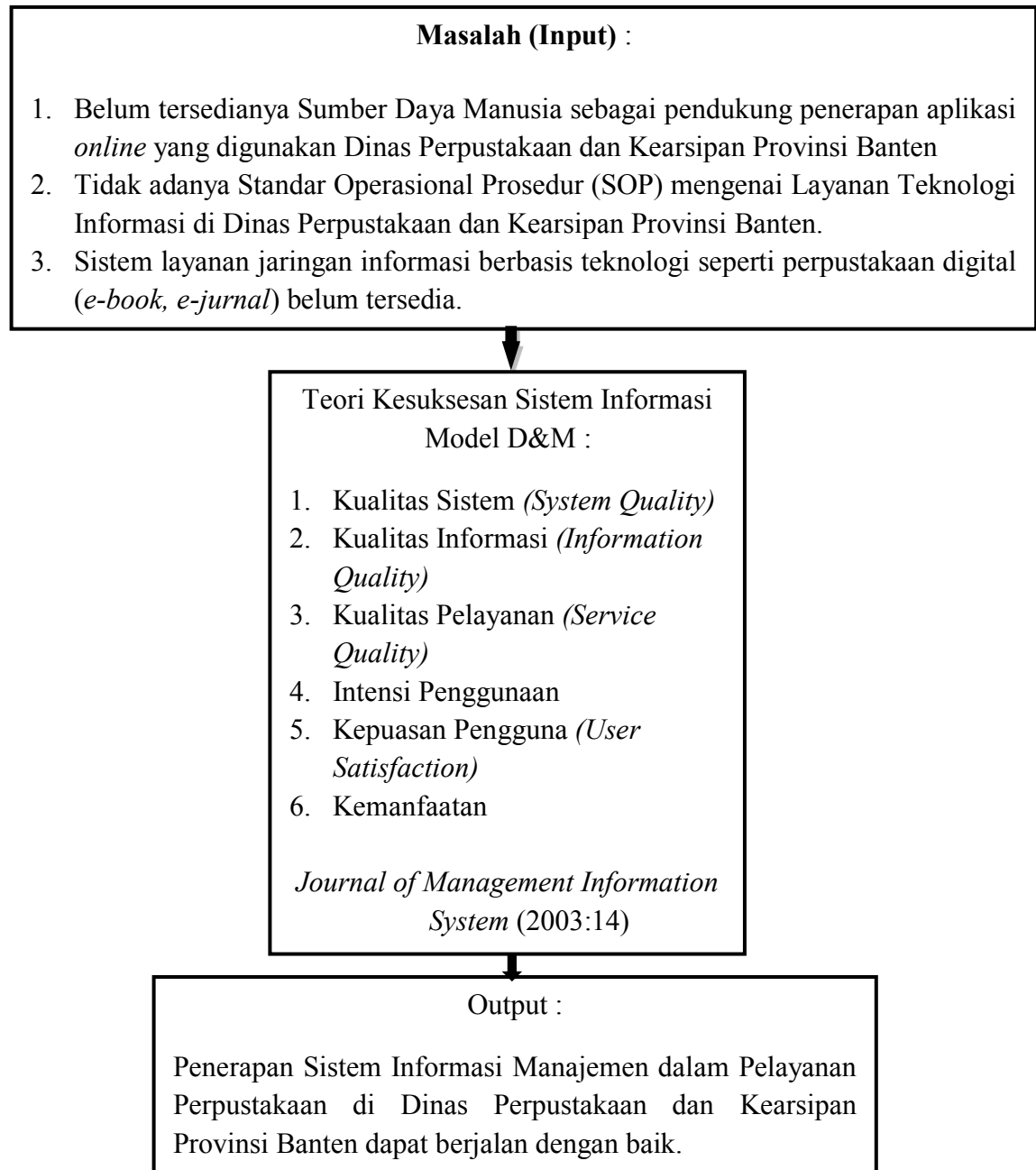
Pada era teknologi informasi seperti sekarang ini, semua organisasi dituntut untuk siap menghadapi berbagai dampaknya dalam sektor kehidupan. Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong setiap organisasi untuk mengolah dan mengelola segala informasi dengan tepat dan cepat guna mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu gagasan yang menghasilkan manfaat bagi pelaksanaan pelayanan operasional dan manajemen organisasi. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen ini diharapkan akan berdampak pada terciptanya pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat.

Adapun untuk lebih jelasnya paradigma kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.4

Alur Kerangka Berpikir



(Sumber: Peneliti, 2017).

2.4. Asumsi Dasar Penelitian

Berdasarkan asumsi dasar pemikiran yang dipaparkan serta observasi awal yang peneliti lakukan terhadap objek penelitian. Maka peneliti membuat suatu kerangka pemikiran sebagaimana yang telah dipaparkan diatas dengan menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi Model D&M dalam *Journal of Management Information System* (2003:14).

Oleh Karena itu, peneliti berasumsi bahwa Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum berjalan dengan optimal, hal tersebut berdasarkan dari permasalahan yang timbul.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan dengan metode ilmiah yang terdiri dari berbagai tahapan ataupun langkah-langkah.

Metode penelitian digunakan sebagai objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2013:4), sedangkan bentuknya yaitu dengan

menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang merupakan metode tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang.

Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan oleh peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian, sehingga data yang diperoleh benar-benar mengkuilifikasi temuan-temuan. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu ingin mengetahui lebih mendalam mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

3.2 Ruang Lingkup/ Fokus Penelitian

Dalam penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, maka peneliti membatasi materi kajian dengan menggunakan teori model D&M dalam *Journal of Management Information System/spring* (2003:14) yang menyatakan terdapat enam indikator dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen sebagai Instrumen yang menerapkan Sistem Informasi Manajemen.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang berada di Provinsi Banten, tepatnya

terletak di Kota Serang. Peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Banten merupakan salah satu Dinas yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen sebagai salah satu langkah strategis yang dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan, selain itu dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tersebut peneliti menemukan beberapa permasalahan yang ditemukan.

Oleh karena itu melalui skripsi ini peneliti mencoba memberikan masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan Penerapan Sistem Informasi Manajemen agar lebih baik lagi.

3.4. Fenomena yang diamati

3.4.1. Definisi Konsep

Definisi konsep berfungsi untuk memberikan penjelasan tentang konsep dari variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti yakni Penerapan Sistem Informasi Manajemen dengan menggunakan konsep teori model D&M dalam *Journal of Management Information System* (2003:14), yang menyatakan terdapat enam indikator dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen yaitu :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

4. Intensi Penggunaan
5. Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*)
6. Kemanfaatan

Indikator Sistem Informasi Manajemen yang disebutkan diatas dinilai dan dianggap lebih rasional dan tepat untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang ada pada Penerapan Sistem Informasi Manajemen ini.

3.4.2. Definisi Operasional

Berdasarkan pada definisi konsep yang telah dipaparkan sebelumnya, maka definisi operasional yang peneliti gunakan mengacu pada definisi konsep tersebut, hal ini dikarenakan antara definisi konsep dan definisi operasional merupakan satu kesatuan yang saling terkait satu dengan yang lainnya. selain itu diharapkan pembahasan akan menjadi lebih terarah. Oleh karena itu pada penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten, peneliti menggunakan teori yang berjudul *The DeLone and McLean Model of Information System Success A Ten Year Update* dalam *Journal of Management Information System/ Spring* (2003:15) mengemukakan kesuksesan atau penerapan sistem informasi dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu :

1. *System Quality* (Kualitas Sistem) dapat dilihat dari : *Adaptability* (adaptasi), *Availability* (ketersediaan), *Reliability* (keandalan), *Response time* (kecepatan akses), *Usability* (Kebergunaan).

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) dapat dilihat dari :
Completeness (kelengkapan), *Ease of Understanding* (kemudahan untuk dimengerti), *Personalization* (personalisasi), *Relevance* (relevansi), *Security* (keamanan).
3. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) dapat dilihat dari : *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian), *Responsiveness* (kesigapan).
4. Intensi Penggunaan dapat dilihat dari : *Nature of Use* (sifat penggunaan), *Number of Transactions Executed* (jumlah transaksi yang disediakan).
5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)
6. Kemanfaatan dapat dilihat dari : *Cost Savings* (Penghematan biaya), *Times Savings* (penghematan waktu).

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian Kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2009:60).

Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya. Selain itu rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrument kunci (*the*

researcher is the key instrument). Peneliti dapat menggunakan alat-alat seperti rekaman dan kamera untuk mengumpulkan data. Tetapi alat-alat tersebut benar-benar tergantung kepada peneliti yang menggunakannya.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dalam menggambarkan setiap fenomena yang terjadi yang tidak mungkin ditemukan. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2009:73) wawancara terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Pengumpulan data yang telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan teknik yang alternatif jawabannya telah disiapkan.

2. Wawancara Semi Struktur (*Semistruktur Interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana narasumber diminta pendapat dan ide-idenya.

3. Wawancara Tidak Terstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah Wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3.6. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten adalah dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* (sampel bertujuan), yaitu merupakan metode penetapan informan dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan

Penentuan informan yang terpenting dalam penelitian kualitatif adalah bagaimana menentukan *key informan* (informan kunci) atau situasi sosial tertentu yang syarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ini peneliti mencari dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan melalui informan yang telah ditentukan, namun peneliti tidak menutup kemungkinan jika nantinya dalam proses pengerjaan hasil penelitian dalam penelitian ini, peneliti menemukan/mendapatkan informan lain yang mampu

memberikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan peneliti. Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Data Informan Penelitian

Kode Informan	Informan	Keterangan
<i>I₁</i>	Pemerintah :	<i>Key Informan</i>
	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten	
<i>I₁₋₁</i>	1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.	
<i>I₁₋₂</i>	2. Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia.	
<i>I₁₋₃</i>	3. Jabatan Fungsional	
<i>I₁₋₄</i>	4. Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan.	
<i>I₁₋₅</i>	5. Staf Bidang Deposit Pengembangan Koleksi & Pengolahan Bahan Pustaka.	
<i>I₁₋₆</i>	6. Jabatan Fungsional	<i>Secondary Informan</i>
<i>I₂₋₁</i>	7. Dewan Perpustakaan Provinsi Banten	
<i>I₂₋₂</i>	8. Dewan Perpustakaan Provinsi Banten	
<i>I₃</i>	Masyarakat	
<i>I₃₋₁</i>	9. Anggota	
<i>I₃₋₂</i>	10. Anggota	
<i>I₃₋₃</i>	11. Non Anggota	
<i>I₃₋₄</i>	12. Non Anggota	

(Sumber : Peneliti, 2017)

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan pada kondisi yang alamiah. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data. Selanjutnya bila dilihat dari teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2009:62). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.7.1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumber-sumber pertama baik dari individu maupun dari kelompok.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah :

1. Pengamatan atau Observasi

Observasi atau yang lebih dikenal dengan pengamatan menurut Moleong (2006:126) adalah kegiatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perilaku tidak sadar dan lain sebagainya. Hal tersebut bisa diartikan sebagai pengamatan

dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti, kemudian dari pengamatan tersebut melakukan pencatatan-pencatatan data yang di peroleh yang berkaitan dengan aktivitas penelitian. Penelitian metode pengumpulan data menggunakan informasi dan pengamatan langsung.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu berbagai keperluan yang dibutuhkan yaitu sampel informan, kriteria informan, dan pedoman wawancara yang disusun dengan rapih dan terlebih dahulu dipahami peneliti, sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Menerangkan kegunaan serta tujuan dari penelitian
- b. Menjelaskan alasan informan terpilih untuk diwawancarai
- c. Menentukan strategi dan taktik berwawancara
- d. Mempersiapkan pencatat data wawancara.

Hal-hal tersebut bertujuan untuk memberikan motivasi kepada informan untuk melakukan wawancara dengan menghindari kecanggungan serta rasa curiga informan untuk memberikan informan untuk memberikan keterangan dengan benar.

Pada penelitian ini peneliti telah menyusun pedoman wawancara yang isinya mengenai hal-hal yang nantinya akan di pertanyakan kepada para informan untuk mendapatkan informasi yang akurat. Adapun secara garis besar, pedoman wawancara yang digunakan untuk memperoleh informasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Pedoman Wawancara

No	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Kode Informan
1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	1. Perkembangan Teknologi	a. Apakah Perpustakaan ini sudah mengikuti standar yang berlaku ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆
			b. Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten untuk meningkatkan kualitas sistem?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆
			c. Faktor apa saja yang menyebabkan sistem belum berkembang ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆
			d. Bagaimana upaya yang di berikan untuk meningkatkan kualitas sistem di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆
		2. Kemudahan Untuk di gunakan	e. Bagaimana kemudahan sistem yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten untuk	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₃₋₁ , I ₃₋₃

		<p>3. Keamanan</p> <p>4. Kecepatan Akses</p>	<p>mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?</p> <p>f. Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p> <p>g. Bagaimana kecepatan akses internet yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p> <p>h. Apa saja hambatan yang sering terjadi dalam layanan sistem di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p>	<p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p>
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<p>1. Kelengkapan Informasi</p> <p>2. Kemudahan Informasi</p>	<p>a. Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p> <p>b. Bagaimana kelengkapan informasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kepada masyarakat luas ?</p> <p>c. Apakah informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami ?</p> <p>d. Melalui apa saja pemberian informasi kepada masyarakat luas ?</p> <p>e. Apakah pemberian informasi oleh pegawai akurat ?</p> <p>f. Hambatan apa saja yang sering terjadi terutama dalam pemberian informasi di Dinas Perpustakaan Kearsipan Provinsi Banten?</p>	<p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p>

			g. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan informasi menjadi lebih baik lagi ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆
3	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	1.Jaminan	a. Pelayanan apa saja yang sudah berbasis teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?	I ₃₋₁ , I ₃₋₂ , I ₃₋₃ , I ₃₋₄
			b. Adakah ada jaminan yang diberikan pegawai kepada pengunjung, apabila terjadi hal yang tidak diinginkan?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₃₋₁ , I ₃₋₂ , I ₃₋₃ , I ₃₋₄
			c. Upaya apa saja yang dilakukan pegawai untuk meningkatkan layanan agar berbasis teknologi ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂
			d. Bagaimana kemampuan pegawai dalam membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan ?	I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₃₋₁ , I ₃₋₂ , I ₃₋₃ , I ₃₋₄
		2.Kepedulian	e. Bagaimana fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₃₋₁ , I ₃₋₂ , I ₃₋₃ , I ₃₋₄
			f. Kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₃₋₁ , I ₃₋₂ , I ₃₋₃ , I ₃₋₄
			g. Adakah bantuan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat/pengunjung ?	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆ , I ₂₋₁ , I ₂₋₂ , I ₃₋₁ , I ₃₋₂ , I ₃₋₃ , I ₃₋₄
			h. Apakah pelayanan yang diberikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah	I ₁₋₁ , I ₁₋₂ , I ₁₋₃ , I ₁₋₄ , I ₁₋₅ , I ₁₋₆

			cukup baik dengan diadakannya migrasi dari aplikasi sebelumnya ke aplikasi yang digunakan saat ini ?	
4	Intensitas Penggunaan	Frekuensi Penggunaan	<p>a. Bagaimana frekuensi penggunaan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p> <p>b. Apa saja kendala dari adanya penggunaan dalam pelayanan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p>	<p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p>
5	Kepuasan Pengguna	Kepuasan menyeluruh terhadap sistem	<p>a. Apa saja yang mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?</p> <p>b. Apakah pelayanan berbasis teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik ?</p>	<p>I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂, I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p>
6	Kemanfaatan	<p>1. Manfaat Individual</p> <p>2. Manfaat Organisasi</p>	<p>a. Apa saja manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya perpustakaan yang sudah menerapkan teknologi ?</p> <p>b. Apa saja manfaat yang dirasakan oleh organisasi dengan adanya penerapan teknologi saat ini ?</p>	<p>I₃₋₁, I₃₋₂, I₃₋₃, I₃₋₄</p> <p>I₁₋₁, I₁₋₂, I₁₋₃, I₁₋₄, I₁₋₅, I₁₋₆, I₂₋₁, I₂₋₂</p>

(Sumber : Peneliti, 2017)

3.7.2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang diperoleh melalui kegiatan studi literatur atau studi kepustakaan dan dokumentasi mengenai data yang diteliti.

1. Studi Dokumentasi

Dokumentasi, yakni pengumpulan data yang bersumber dari dokumen yang resmi dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti (Creswell 2013 : 270).

Data dokumentasi digunakan peneliti untuk memperkuat hasil temuannya atau wawancara, dokumen-dokumen, dan arsip-arsip yang berguna selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh dari fakta yang tersimpan dalam bentuk catatan harian, arsip foto, hasil rapat dan jurnal kegiatan yang tersimpan.

2. Studi Kepustakaan

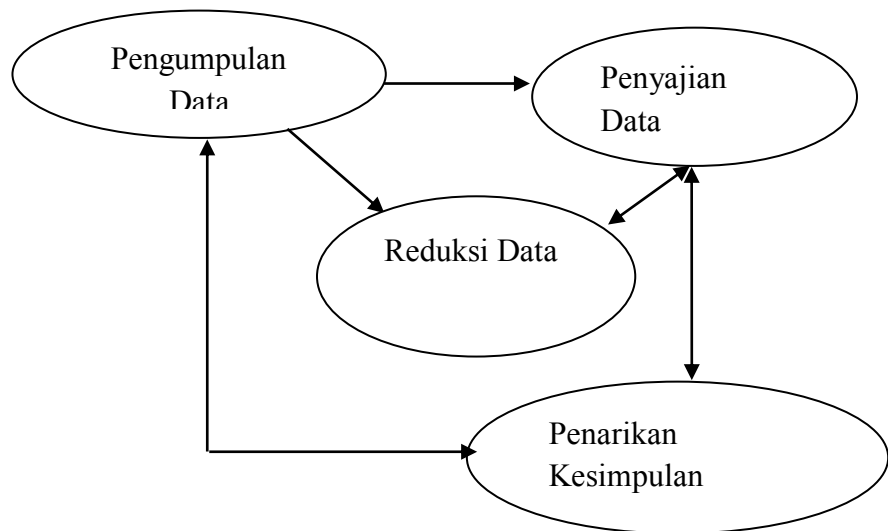
Menurut Pohan dalam Prastowo (2012:81) kegiatan ini bertujuan mengumpulkan data dan informasi ilmiah, berupa teori-teori, metode atau pendekatan yang pernah berkembang dan telah di dokumentasikan dalam bentuk buku, jurnal, naskah, catatan, rekaman, sejarah, dokumen-dokumen dan lain-lain yang terdapat di perpustakaan.

3.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan sampai dengan penelitian selesai. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Milles dan Huberman dalam buku analisis Data Kualitatif menurut Miles dan Huberman (2009 :16-20), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data meliputi tiga tahapan penting, yaitu Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusions drawing/ Verification*) proses datanya mencakup:

Gambar 3.1

Siklus Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman



Sumber : (Miles dan Huberman, 2009)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang secara terus menerus. Ketiga hal tersebut merupakan sesuatu yang saling berkaitan dan mendukung pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data.

3.8.1. Data *Collection* (Pengumpulan data)

Pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian. Tahapan dalam penelitian ini merupakan tahapan penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang ditetapkan.

3.8.2. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data Reduction merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan (Prastowo, 2011:242). Selama proses pengumpulan data dari berbagai sumber, tentunya akan sangat banyak data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang didapatkan akan semakin kompleks dan rumit, sehingga apabila tidak segera diolah akan dapat menyulitkan peneliti.

Oleh karena itu, proses analisis data pada tahap ini juga harus dilakukan. Untuk memperjelas data yang didapatkan dan mempermudah

peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, maka dilakukanlah reduksi data. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung.

3.8.3. Data *Display* (Penyajian Data)

Langkah penting selanjutnya adalah penyajian data. Secara sederhana penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam sebuah penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, Bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

3.8.4. *Coclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Tahap akhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Hubberman adalah verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Dari awal pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola, dan menarik kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan diawal masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung.

3.9. Uji Keabsahan Data

Yang dimaksud dengan uji keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi: 1) Mendemonstrasikan nilai yang benar, 2) Menyediakan dasar agar

hal itu dapat diterapkan, dan 3) Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya (Moleong, 2006:320). Uji keabsahan data memiliki dua fungsi, yaitu melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan kita dengan jalan pembuktian, terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti (Prastowo, 2011:266). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan dengan teknik Triangulasi dan Pengecekan Anggota (Member check).

3.9.1. Triangulasi

Moleong (2006:330) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Pada penelitian ini digunakan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber merupakan Suatu teknis pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan melakukan pengecekan ulang derajat kepercayaan

atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

2. Triangulasi Teknik

Suatu teknik pengecekan kredibilitas dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3.9.2. Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang kita peroleh kepada pemberi data, tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang kita peroleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jika data yang kita temukan itu disepakati oleh pemberi data, sehingga data tersebut valid dan kredibel (dapat dipercaya), namun sebaliknya, jika pemberi data tidak menyepakati, kita harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Setelah disepakati, pemberi data diminta tanda tangan agar lebih autentik.

3.10. Lokasi dan waktu Penelitian

3.10.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Jl Raya Jakarta – Serang KM. 4 Pakupatan Serang – Banten.

3.10.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berisi kegiatan yang dilakukan dan berapa lama akan dilakukan (Sugiyono, 2009:286). Berikut ini merupakan jadwal penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Tabel 3.3.

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian													
		2016			2017										
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Jun	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov
1	Pengajuan Judul														
2	Perizinan dan Oservasi														
3	Pengumpulan data dan wawancara														
4	Bimbingan Bab I-III														
5	ACC Seminar Proposal														
6	Penyusunan Bab IV-V														
7	ACC Skripsi														
8	Sidang Skripsi														

(Sumber : Peneliti, 2017)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Deskripsi objek penelitian ini akan menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian yang diteliti dan memberikan gambaran umum Provinsi Banten, serta gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Hal tersebut dipaparkan dibawah ini.

4.1.1. Deskripsi Wilayah Provinsi Banten

Secara astronomis, Provinsi Banten terletak antara $0^{\circ}07'50''$ dan $07^{\circ}01'01''$ Lintang Selatan, serta $105^{\circ}01'11''$ dan $106^{\circ}07'12''$ Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya Provinsi Banten memiliki batas-batas : Utara-Laut Jawa, Selatan-Samudera Hindia, Barat-Selat Sunda, Timur- Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat.

Provinsi Banten secara umum merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0-200 meter diatas permukaan laut, serta memiliki beberapa gunung dengan ketinggian mencapai 2000 meter diatas permukaan laut. Letak geografis Provinsi Banten mempunyai posisi yang strategis, yaitu sebagai jalur penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Sebagian wilayah timur meliputi Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan.

Secara geografis wilayah Provinsi Banten berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Sunda
- Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Hindia

Ekosistem wilayah Banten pada dasarnya terdiri dari :

- a. Lingkungan Pantai Utara yang merupakan ekosistem sawah irigasi teknis dan setengah teknis kawasan pemukiman dan industri.
- b. Kawasan Banten Bagian Tengah yang merupakan kawasan pertanian dan perkebunan, sebagian berupa pemukiman perdesaan.
- c. Kawasan Banten Selatan merupakan kawasan lindung Gunung Halimun Salak, kendeng hingga Malingping. Bayah merupakan pegunungan yang menyimpan potensi sumber daya alam. Daerah Aliran Sungai (DAS) Cibaliung-Malingping merupakan cekungan sumber air.
- d. Lingkungan Pantai Utara yang merupakan ekosistem sawah irigasi teknis dan setengah teknis kawasan pemukiman dan industri.
- e. Kawasan Banten Bagian Tengah yang merupakan kawasan pertanian dan perkebunan, sebagian berupa pemukiman perdesaan.
- f. Kawasan Banten Selatan merupakan kawasan lindung Gunung Halimun Salak, kendeng hingga Malingping. Bayah merupakan pegunungan yang menyimpan potensi sumber daya alam. Daerah Aliran Sungai (DAS) Cibaliung-Malingping merupakan cekungan sumber air.

- g. Banten Bagian Barat Daerah Aliran Sungai (DAS) Cidano dan lereng Gunung Karang dan Pulosari sampai Daerah Aliran Sungai (DAS) Ciliman wilayah Pandeglang dan Serang Bagian Barat yang kaya akan potensi air, merupakan pertanian.
- h. Ujung Kulon sebagai Taman Nasional Konservasi Badak Jawa (*Rhinoceros Sundaicus*) .

Sejak berdirinya, Provinsi Banten telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam bidang pemerintahan dimana pada awalnya terdiri dari 6 (enam) kabupaten/kota yang terbagi menjadi 155 kecamatan dan 1.551 desa/kelurahan.

Kemudian, pada akhir tahun 2005 Provinsi Banten mengalami perubahan wilayah administrasi menjadi empat wilayah kabupaten dan empat wilayah kota, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri no. 6 Tahun 2008, luas daratan kabupaten/kota masing-masing yaitu : Kabupaten Pandeglang (2.746,90 km²), Kabupaten Lebak (3.044,72 km²), Kabupaten Tangerang (969,61 km²), Kabupaten Serang (1.467,39 km²), Kota Tangerang (164,54 km²), Kota Cilegon (175 km²), Kota Serang (266,74 km²), serta Kota Tangerang Selatan (147,19 km²). Berikut adalah tabel mengenai luas wilayah Provinsi Banten:

Tabel 4.1

Luas Wilayah Provinsi Banten Berdasarkan Kabupaten/Kota

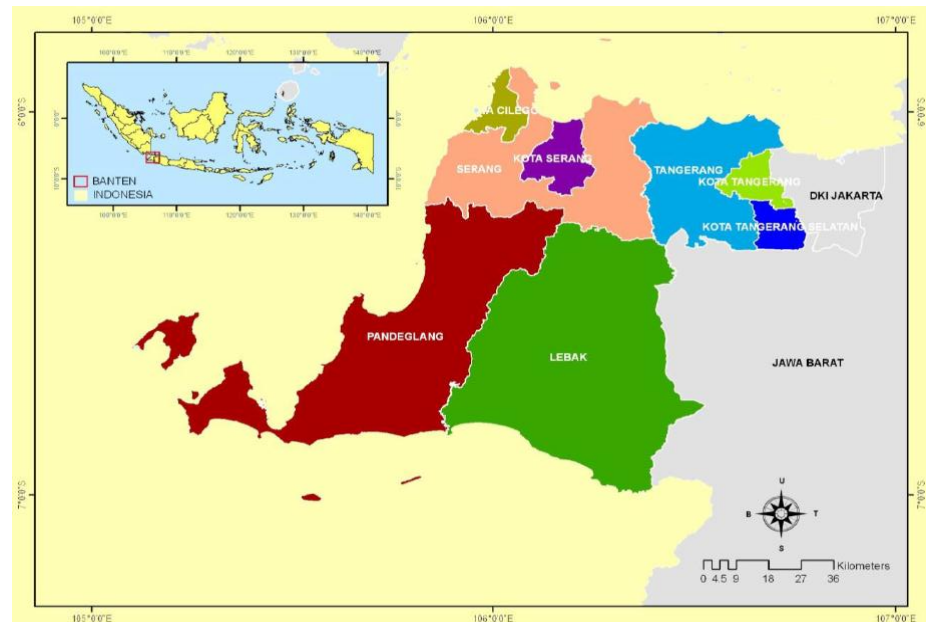
No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kecamatan	Jumlah Kelurahan/ Desa	Luas (km ²)
1	Kabupaten Lebak	28	5/340	3.044,72
2	Kabupaten Pandeglang	35	13/328	2.746,90
3	Kabupaten Serang	29	-/326	1.467,39
4	Kabupaten Tangerang	29	28/346	969,61
5	Kota Cilegon	8	43/-	175
6	Kota Serang	6	66/-	266,74
7	Kota Tangerang	13	104/-	164,54
8	Kota Tangerang Selatan	7	54/-	147,19
Jumlah		155	313/1340	9.160,70

(Sumber: BPS Provinsi Banten, Tahun 2016).

Berdasarkan tabel diatas luas wilayah Provinsi Banten kurang lebih 9.160,70 km² dengan populasi penduduk mencapai 12.203.148 juta jiwa berdasarkan sensus penduduk pada tahun 2016. Mayoritas penduduk beragama Islam dengan mata pencaharian dari sektor pertanian, Industri, Perdagangan, dan Jasa.

Gambar 4.1

Peta Wilayah Provinsi Banten



(Sumber : Provinsi Banten dalam angka, 2016)

Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2015, penduduk Banten mengalami pertumbuhan sebesar 2,07%. Sementara itu besarnya rasio jenis kelamin tahun 2016 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 104,01.

Kepadatan penduduk di Provinsi Banten tahun 2016 mencapai 1.263 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Laju pertumbuhan rata-rata penduduk Banten sebesar 2,80% dengan kepadatan penduduk 1.102 orang/km². Peningkatan jumlah penduduk terutama disebabkan adanya pertumbuhan secara alami dan faktor migrasi yang positif (perpindahan penduduk dari luar daerah masuk ke wilayah Banten relatif lebih banyak dengan yang keluar daerah).

4.1.2. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dibentuk atas dasar Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 8 Tahun 2016 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Banten. Semula Instansi ini bernama Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten yang merupakan lembaga yang diatur oleh peraturan Daerah Provinsi Banten No. 4 Tahun 2008 sebagai penyedia bahan koleksi pustaka tertulis, tercetak, dan terekam serta sebagai pusat sumber informasi yang diatur menurut sistem dan aturan yang baku serta didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan penyebaran Informasi.

Seiring dengan perubahan regulasi pada tahun 2016 susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Provinsi Banten ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 8 Tahun 2016 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mempunyai kedudukan sebagai berikut :

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan unsur pendukung tugas Gubernur di bidang perpustakaan dan arsip daerah.
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dipimpin oleh kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

4.1.2.1. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Dalam rangka mewujudkan tugas pokok dan fungsinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten, menetapkan Visi dan Misi Tahun 2012 sampai dengan tahun 2017 sebagai berikut :

Visi : “*Profesional dalam penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*”

Misi :

1. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia
2. Peningkatan Kualitas Layanan, Pengelolaan dan Pembinaan Perpustakaan
3. Pengembangan Sistem dan Peningkatan Kualitas Pengelolaan Kearsipan

Berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi, permasalahan dan isu-isu strategis serta diselaraskan dengan RPJMD Provinsi Banten tahun 2012-2017 maka penjabaran makna dari visi tersebut adalah :

1. Profesional

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi senantiasa berdasarkan kepada ilmu pengetahuan dan aturan/ketentuan yang berlaku, bukan berdasarkan kebiasaan atau intuisi, serta senantiasa berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan teknis maupun administratif/ manajerial, kreatif, serta inovatif.

2. Perpustakaan dan Kearsipan

Urusan perpustakaan dan kearsipan adalah 2 (dua) urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten secara konsisten dan berkesinambungan didukung oleh sumber daya manusia yang professional serta sarana dan prasarana yang memadai untuk mewujudkan masyarakat Banten yang gemar membaca dan tata pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

3. Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Dalam mencapai sasaran dan target pembangunan yang telah ditetapkan, dan seiring dengan kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi modern, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten akan memanfaatkan dan mendayagunakan serta senantiasa mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan yang ada.

4.1.2.2. Uraian Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan unsur pelaksana teknis pemerintah yang bergerak dalam bidang melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perpustakaan dan kearsipan daerah. Untuk melaksanakan tugasnya tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

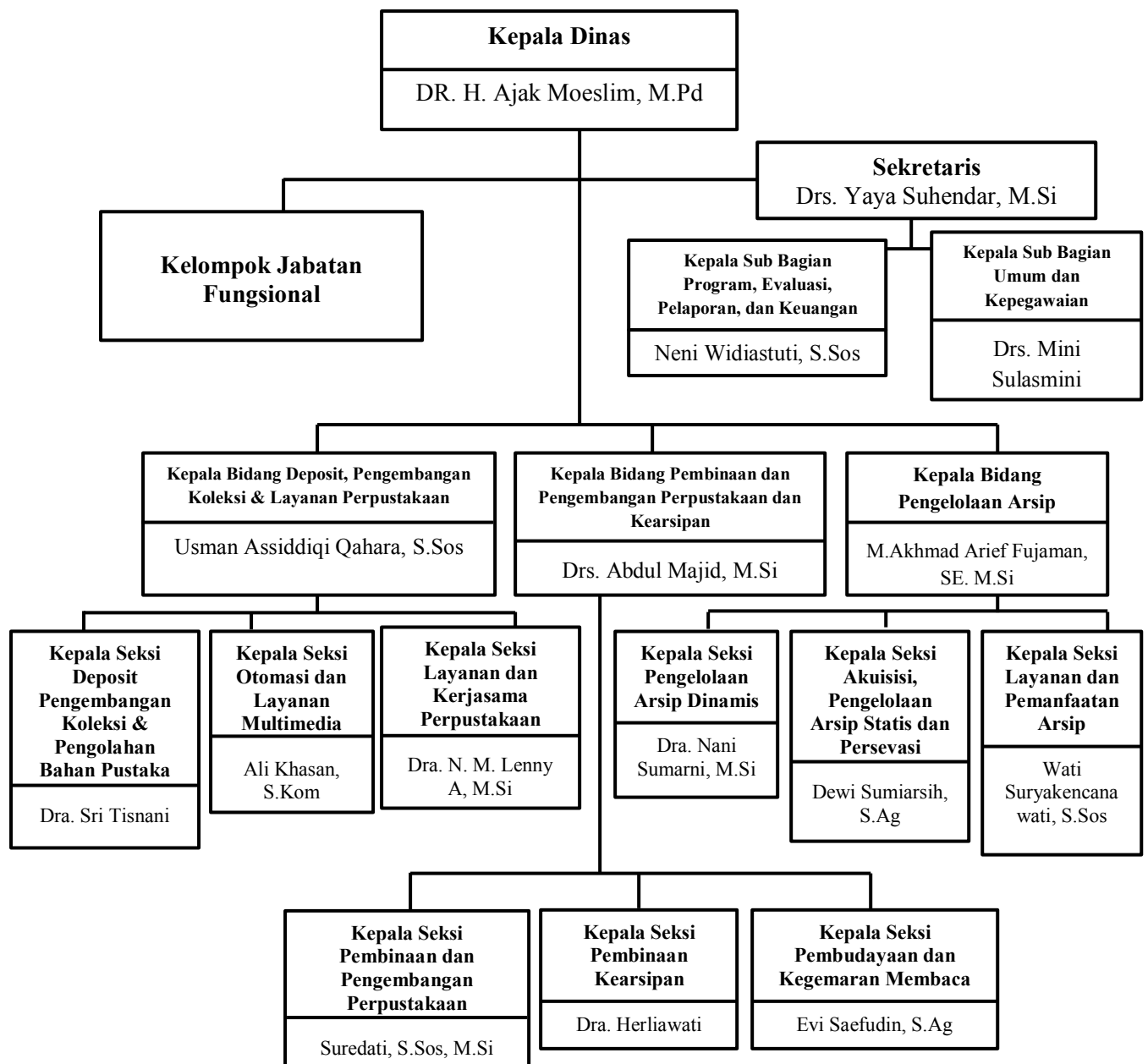
- a. Kepala Dinas
- b. Sekretarian terdiri dari :
 - 1. Sub Bagian Program, Evaluasi, Pelaporan, dan Keuangan
 - 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi & Layanan Perpustakaan terdiri dari :
 - 1. Seksi Deposit Pengembangan Koleksi & Pengolahan Bahan Pustaka
 - 2. Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia
 - 3. Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan
- d. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan dan Kearsipan, terdiri dari :
 - 1. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan
 - 2. Seksi Pembinaan Kearsipan
 - 3. Seksi Pembudayaan dan Kegemaran Membaca
- e. Bidang Pengelolaan Arsip
 - 1. Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis
 - 2. Seksi Akuisisi, Pengelolaan Arsip Statis dan Persevasi
 - 3. Seksi Layanan dan Pemanfaatan Arsip
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Banten. Adapun Struktur Organisasi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ini sebagai berikut :

Gambar 4.2

Struktur Organisasi

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten



(Sumber: Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016).

Tabel 4.2.**Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

No	Nama Bagian	Jumlah Pegawai
1	Sub Bagian Program, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan	8 Orang
2	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	8 Orang
3	Seksi Deposit Pengembangan Koleksi & Pengolahan Bahan Pustaka	6 Orang
4	Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia	3 Orang
5	Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan	6 Orang
6	Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan	2 Orang
7	Seksi Pembinaan Kearsipan	1 Orang
8	Seksi Pembudayaan dan Kegemaran Membaca	2 Orang
9	Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis	3 Orang
10	Seksi Akuisisi Pengelolaan Arsip Statis dan Reservasi	3 Orang
11	Seksi Layanan dan Pemanfaatan Arsip	4 Orang

(Sumber : Peraturan Daerah nomor 8 (PERDA) Provinsi Banten, 2016)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa untuk seksi otomasi dan layanan multimedia hanya berjumlah 3 orang dari jumlah keseluruhan pegawai berjumlah 46 orang. Sedangkan untuk yang bertanggung jawab mengenai Layanan Teknologi Informasi hanya berjumlah dua orang. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Selain dari seksi otomasi dan layanan multimedia, jumlah pegawai saat ini dilihat dari jenjang pendidikan:

Tabel 4.3.**Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	SMU/SMK	8 Orang
2	D-3	4 Orang
3	S-1	21 Orang
4	S-2	13 Orang

(Sumber: Renstra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan paling banyak mempunyai gelar S-1 yakni berjumlah 21 orang dibandingkan dengan S-2 yang hanya berjumlah 13 orang, D-3 berjumlah 4 orang dan SMU/SMK berjumlah 8 orang. Akan tetapi untuk Pustakawan sendiri sampai saat ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten baru berjumlah 5 orang dari jumlah keseluruhan pegawai yakni berjumlah 46 orang, hal ini tidak sesuai berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan.

1.2. Daftar Informan Penelitian

Seperti yang sudah dijelaskan pada Bab 3 sebelumnya, dalam penelitian ini berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten”. Peneliti melibatkan informan-informan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengklasifikasikan informan kedalam dua jenis informan yaitu, *Key Informan* dan *Secondary Informan*.

Pemilihan informan dari kunjungan lapangan yang dipilih secara *Purposive*, yakni informan tersebut ditentukan dan ditetapkan bukan berdasarkan pada jumlah yang dibutuhkan, melainkan berdasarkan pertimbangan fungsi dan peran informan sesuai fokus masalah penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 4.4

Informan Penelitian

No	Kode Informan	Nama Informan	Pekerjaan/ Jabatan Informan
1	I ₁	Dr.H.Ajak Moeslim, M.Pd (I ₁₋₁)	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
		Ali Khasan,S.Ikom (I ₁₋₂)	Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia
		Indra Hermayadi, S.Sos (I ₁₋₃)	Jabatan Fungsional (Pustakawan)
		Chairunnisa, S.Hum (I ₁₋₄)	Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan (Pustakawan)
		Budi Sutikno (I ₁₋₅)	Seksi Deposit Pengembangan Koleksi & Pengolahan Bahan Pustaka
		Drs. Iman Sukwana (I ₁₋₆)	Jabatan Fungsional (Pustakawan)
2	I ₂	Jamri Dafrizal, S.Ag, S.S, M.Hum (I ₂₋₁)	Dewan Perpustakaan Provinsi Banten
		Aip Rochadi (I ₂₋₂)	Dewan Perpustakaan Provinsi Banten
3	I ₃	Aris Saeri (I ₃₋₁)	Pengunjung (Anggota)
		Marissa Nadhilah Husna (I ₃₋₂)	Pengunjung (Anggota)
		Devi Permana Sari (I ₃₋₃)	Pengunjung (Non Anggota)
		Ika Yulistiamawati (I ₃₋₄)	Pengunjung (Non Anggota)

(Sumber : Peneliti, 2017)

4.3. Deskripsi Data

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil penelitian. Data ini didapat dari hasil penelitian dengan menggunakan teknik data kualitatif. Dalam penelitian ini, penelitian mengenai “Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten”. Peneliti menggunakan Teori Kesuksesan Sistem Informasi Model D&M dalam *Journal of Management Information System* (2003:14). Teori tersebut memberikan gambaran untuk mengetahui keberhasilan sistem informasi manajemen dalam suatu instansi dengan melihat enam indikator yaitu, Kualitas Sistem (*Sistem Quality*), Kualitas Informasi (*Quality Information*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Intensi Penggunaan, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Kemanfaatan.

Teori tersebut memberikan visualisasi/gambaran yang berguna atas komponen-komponen penting yang harus ada dan dilakukan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen oleh suatu organisasi untuk menjamin bahwa pelaksanaan penerapan Sistem Informasi Manajemen berjalan dengan baik, efektif, dan efisien.

Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, dibutuhkan data sebagai objek analisisnya atau sebagai dasar informasi dalam menjawab perumusan masalah yang telah dirumuskan pada Bab sebelumnya. Data-data tersebut diperoleh dari kegiatan pencarian secara investigasi dimana peneliti mengumpulkan data-data dengan melakukan observasi dan mewawancarai

sejumlah informan yang memiliki informasi tentang masalah yang sedang diteliti dan kemudian di tulis dalam catatan lapangan dan direkam dengan alat perekam.

Data-data tersebut merupakan data-data yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi manajemen oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dan Instansi-instansi terkait lainnya. Data-data yang telah didapatkan kemudian dianalisa sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman baru dari data yang didapatkan.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian investigasi sehingga data yang didapatkan harus dikonfirmasi ulang tidak hanya dari satu sumber data atau informan. Tetapi, dari sumber lain yang memiliki informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini, kata-kata dan tindakan yang berasal dari informan yang diwawancarai merupakan sumber utama informasi. Sumber data ini kemudian oleh peneliti dicatat dengan menggunakan catatan tertulis berupa *membercheck* dan catatan lapangan. Sebelumnya peneliti sudah menjelaskan teknik analisis data yang peneliti gunakan pada Bab III yaitu dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009:246) dimana terdapat empat tahapan analisis. Data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang didapatkan bersifat jenuh.

Mengingat jenis dan analisis data yang digunakan menggunakan kualitatif. Maka data yang diperoleh bersifat deskriptif berbentuk kata dan kalimat dari hasil wawancara dengan para informan penelitian, hasil observasi lapangan, catatan

lapangan dan data-data atau hasil dokumentasi lainnya yang relevan dengan fokus penelitian yang peneliti lakukan.

Kata-kata dan tindakan informan merupakan sumber utama penelitian. Sumber data dari informan dicatat oleh alat tulis atau direkam menggunakan *handphone* yang peneliti gunakan dalam penelitian. Sumber data sekunder yang didapatkan peneliti berupa dokumentasi seperti dokumen-dokumen Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, yang merupakan data mentah yang harus diolah dan dianalisis kembali untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Selain itu bentuk data lainnya berupa foto-foto lapangan dimana foto-foto tersebut merupakan data pendukung yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan teknik data kualitatif data-data tersebut dianalisis selama penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, selanjutnya dilakukan triangulasi data yaitu proses *check and recheck* antara sumber data dengan sumber data lainnya, serta diberi kode-kode pada aspek tertentu berdasarkan jawaban-jawaban yang sama dan berkaitan dengan pembahasan permasalahan penelitian.

Untuk mempermudah dalam menyusun jawaban penelitian, maka peneliti memberi kode pada aspek tertentu, yaitu :

- 1). Kode Q menunjukkan daftar pertanyaan
- 2). Kode Q₁, Q₂, Q₃ dan seterusnya menandakan daftar urutan pertanyaan.
- 3). Kode I menandakan informan penelitian.

- 4). Kode I₁ menunjukkan daftar urutan informan dari kategori Instansi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.
- 5). Kode I₂ menunjukkan daftar urutan informan dari kategori Dewan Perpustakaan Provinsi Banten.
- 6). Kode I₃ menandakan daftar informan penelitian dari kategori pengunjung.

Setelah semua proses analisis data telah dilakukan maka tahap selanjutnya adalah penyimpulan akhir. Kesimpulan akhir dapat diambil ketika peneliti merasa bahwa data sudah jenuh. Disini peneliti melakukan berbagai kegiatan guna mengetahui Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dan mengaitkannya dengan fakta di lapangan. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui hasil temuan lapangan dengan kondisi yang sebenarnya.

4.4. Analisis Hasil Penelitian

Analisis dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi Model D&M dalam *Journal of Management Information System* (2003:14). Dimana dalam teori ini memberikan tolak ukur atas komponen-komponen penting yang harus dipertimbangkan dalam melakukan penerapan sistem informasi manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

4.4.1. Kualitas Sistem (*Sistem Quality*)

Kualitas Sistem merupakan Tingkat baik buruknya sesuatu untuk mengukur seberapa besar teknologi komputer yang dirasakan, apakah relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan suatu kinerja.

Kualitas sistem yang baik dapat dilihat dari berkembangnya teknologi yang baik pula, sehingga diharapkan suatu pekerjaan dapat dikerjakan menjadi lebih mudah. Salah satunya yaitu dengan diadakannya aplikasi maupun *website* berbasis teknologi, serta beberapa pekerjaan tidak dilakukan secara manual. sehingga dapat dengan mudah dinikmati masyarakat secara luas.

Pertama, untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Manajemen hal mendasar yang ditanyakan yaitu apakah perpustakaan ini sudah mengikuti standar yang berlaku. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni :

“Sudah yah, disini pastinya kami sudah mengikuti standar sesuai dengan keputusan yang ada, karena kan kami mengacu pada undang-undang yang terbaru juga. Kalo dulu memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012, sekarang sudah berubah menjadi undang-undang nomor 8 tahun 2016, yang awalnya masih memakai badan saat ini sudah berubah menjadi dinas”.(Wawancara dengan I₁₋₁, 26 Juli 2017. Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₁₋₁ dapat dikatakan bahwa beliau sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

menyatakan bahwa di lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah menggunakan standar yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari undang-undang terbaru yang diterapkan, yakni pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini memakai undang-undang nomor 8 tahun 2016 yang sebelumnya memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012 menyebabkan nama Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Banten berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten.

Hal serupa juga dikatakan oleh Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia menyatakan bahwa :

“Saat ini dinas perpustakaan memakai undang-undang yang baru, kalau sebelumnya itu masih memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012, saat ini sudah ada kebijakan baru yakni undang-undang nomor 8 tahun 2016 jadi nama badan berubah menjadi dinas. Jadi secara otomatis kita juga sudah mengikuti standar yang berlaku”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017. Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₂ dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mengikuti standar yang berlaku. Karena ada perubahan undang-undang dari yang sebelumnya memakai UU nomor 3 tahun 2012, saat ini menjadi UU nomor 8 tahun 2016. Hal ini mengakibatkan berubahnya juga struktur organisasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Hal senada juga dikatakan oleh Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan mengatakan bahwa :

“Pastinya sudah mengikuti, karena kita juga memakai undang-undang yang baru, kalo sebelumnya itu memakai UU no 3 tahun 2012 saat ini memakai UU no 8 tahun 2016. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017. Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang dinyatakan oleh I₁₋₄, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mengikuti standar yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari berubahnya undang-undang dari sebelumnya memakai UU no 3 tahun 2012 saat ini sudah memakai UU no 8 tahun 2016. Serta berubahnya struktur organisasi di lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Tenaga Fungsional di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mengatakan bahwa :

“Saat ini disini sudah memakai undang-undang yang berlaku, kalo sebelumnya itu memakai uu yang nomor 3 tahun 2012, sekarang sudah menggunakan uu no 8 tahun 2016. Jadi standar juga sudah menerapkan yang terbaru sesuai uu yang berlaku saat ini”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017. Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah berupaya mengikuti aturan yang berlaku. Dalam hal ini dilihat dari visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten 2012-2017 yakni professional dalam penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi. Seperti yang

tertuang dalam Rencana Strategis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Rencana kerja akan dijadikan sebagai pedoman dan rujukan dalam menyusun program dari kegiatan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mengikuti standar yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari berubahnya susunan struktur organisasi dilingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Struktur Organisasi saat ini lebih memfokuskan mengenai layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi sesuai dengan visi dinas saat ini. Selain standar yang berlaku diperlukan juga sebuah perencanaan yang matang, agar dalam penerapan sistem dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan, akan tetapi penerapan sistem di Dinas Perpustakaan masih mengalami beberapa kendala seperti yang dikatakan oleh I₁₋₂ :

“Kendala yang terjadi disini masih berhubungan dengan SDM atau tenaga ahli yang mempunyai latar belakang TI, karena dengan itu diharapkan menjadi tolak ukur agar dapat terciptanya sebuah aplikasi *online*, kami masih membutuhkan tenaga professional agar dapat berjalan dengan optimal.” (Wawancara dengan I₁₋₂, 14 November 2017 Pukul 11.15 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara dengan I₁₋₂ dikatakan bahwa, kendala yang dihadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni masih berhubungan dengan SDM yang memang mempunyai latar belakang TI agar dapat mengoptimalkan penerapan aplikasi *online*. Karena penerapan aplikasi online masih dalam tahap proses, selain itu dibutuhkan

juga kerjasama dengan Perpustakaan agar dapat mengoptimalkan aplikasi *online* dalam hal ini aplikasi tersebut bernama aplikasi Inlislite.

Selain dibutuhkan perencanaan yang matang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten juga sudah mulai mengadakan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas sistem yang ada. Seperti yang diungkapkan oleh Kasi Otomasi dan Layanan multimedia mengatakan bahwa :

“Mengenai perkembangan teknologi pastinya sudah ada, sebenarnya selain web disini sudah tersedia aplikasi yang sudah berdiri dari tahun 2008 sampai saat ini bernama Nci Bookman, tapi karena aplikasi itu masih bersifat berbayar jadi memang masih offline. Artinya hanya dapat dilakukan jika pengunjung melakukan layanan langsung ke sini salah satunya seperti opac”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah berupaya meningkatkan perkembangan teknologi. Meskipun layanan yang diterapkan masih bersifat *offline*, artinya hanya dapat dilakukan dilingkup perpustakaan saja. Salah satu layanan tersebut dinamakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) atau komputer penelusuran yang digunakan untuk mempermudah dalam pencarian judul buku dengan dilengkapi *barcode*. Hal ini diperjelas dengan pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu Tenaga Fungsional/ Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, beliau menyatakan bahwa :

“Sampai sejauh ini kami sudah menerapkan layanan online, salah satunya sudah diadakannya web dinas yang didalamnya sudah ada profil sampai kegiatan-kegiatan yang dilakukan disini. Tapi untuk aplikasi memang disini belum ada untuk online, masih offline. Karena memang masih minimnya anggaran maupun tenaga ahli, yang tersedia jadi saat ini kami belum bisa menyediakan aplikasi online. Tapi kami sedang usahakan agar menjadi lebih baik”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₃ mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi sudah dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, hal ini dapat dilihat dari adanya *website* dinas dan aplikasi untuk mempermudah dalam layanan. Selain itu saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sudah menggunakan alat-alat elektronik untuk mempermudah dalam layanan. Walaupun aplikasi yang saat ini digunakan masih bersifat *web based*, artinya hanya dapat dilakukan jika berada di lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten atau masih bersifat *offline*. Belum adanya tenaga ahli di bidang TI (Teknologi Informasi) juga menjadi salah satu yang menghambat dalam perkembangan teknologi. Sedangkan saat ini yang bertanggung jawab dalam pelayanan Teknologi Informasi atau yang disebut sebagai operator hanya berjumlah dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai yakni berjumlah 46 orang.

Selain dari belum adanya aplikasi *online*, kurangnya anggaran juga menjadi penghambat dalam perkembangan teknologi. Walaupun begitu

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sedang mengupayakan pengadaan aplikasi berbasis *online*, seperti saat ini aplikasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mulai bermigrasi dari yang semula hanya memakai aplikasi Nci Bookman untuk penggunaan layanan saat ini sudah mulai menerapkan aplikasi yang bernama InlisLite walaupun dalam penerapannya masih belum optimal. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan, mengatakan bahwa :

“Untuk aplikasi otomasi yang digunakan pertama kali di sini itu dinamakan Nci Bookman yang kegunaannya hanya untuk menelusuri koleksi perpustakaan dan sirkulasi selain itu kelemahan dari aplikasi Nci Bookman juga aplikasinya masih bersifat berbayar jadi tidak bisa digunakan oleh masyarakat luas/pengunjung. Seiring berjalannya waktu kami mulai menerapkan aplikasi InlisLite dimana kegunaan aplikasi InlisLite lebih banyak seperti pendaftaran kartu anggota, statistik, barcode yang awalnya masih manual saat ini sudah mulai tidak manual. Walaupun belum optimal kami berusaha untuk meningkatkan menjadi lebih baik lagi. Tapi kami juga belum punya aplikasi onlinenya, seperti misalnya simpeg, simkes dan lain sebagainya kalo di dinas-dinas lain. Kami cuma punya web aja”.
(Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara dengan I₁₋₄ selaku Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan mengungkapkan bahwa Aplikasi yang pertama kali dipakai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten bernama Nci *Bookman* (Nuansa Cerah Informasi *Bookman*) kegunaannya hanya untuk menelusuri koleksi perpustakaan dan sirkulasi, kelemahan

aplikasi tersebut masih bersifat berbayar jadi tidak bisa dipakai oleh masyarakat luas, sedangkan saat ini untuk mengupayakan layanan berbasis teknologi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mulai menerapkan aplikasi InlisLite agar dapat memudahkan layanan. Karena kegunaan InlisLite selain untuk memudahkan pengunjung juga memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Seperti tersedianya sirkulasi (statistik pengunjung), OPAC (*Online Public Acces Catalog*) atau komputer penelusuran dan pendaftaran, walaupun tidak semua dapat dilakukan dengan *online* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Tenaga Fungsional (Pustakawan) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, beliau mengatakan :

“Pada mulanya disini kami menggunakan Aplikasi yang dinamakan Nci Bookman, tapi dikarenakan nci bookman itu bersifat web based artinya tidak dapat digunakan diluar perpustakaan karena sifatnya yang masih berbayar. Kemudian seiring berjalannya waktu pada tahun 2016 mulai diterapkanlah Aplikasi InlisLite. Kegunaan dari InlisLite jika sudah maksimal akan memudahkan dalam melakukan pelayanan, karena aplikasi InlisLite dapat dilakukan untuk berbagai macam layanan. Contohnya OPAC (Online Public Acces Catalog), Sirkulasi, pendaftaran anggota, layanan buku tamu, dan layanan koleksi digital. Akan tetapi dikarenakan disini belum maksimal jadi baru bisa melakukan pendaftaran online dan penggunaan OPAC untuk pengguna, sedangkan untuk pegawai ada layanan sirkulasi”. (Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pada mulanya aplikasi yang sudah digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten bernama Nci bookman, kemudian seiring berjalannya waktu perpustakaan mulai menerapkan aplikasi yang lebih hemat dan dapat digunakan secara luas oleh pengunjung perpustakaan. Maka saat ini mulailah diterapkan aplikasi yang dinamakan InlisLite walaupun dalam penerapannya belumlah optimal. Jadi saat ini perpustakaan sudah memakai dua aplikasi, walaupun kedua aplikasi tersebut masih bersifat *offline*, artinya hanya dapat dilakukan jika pengunjung datang langsung ke dinas tersebut. Oleh karena itu saat ini yang dapat digunakan dengan *online* hanya pendaftaran anggota, walaupun untuk pencetakan kartu masih harus tetap datang langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Kelemahan dari layanan *OPAC* yakni hanya dapat dilakukan di lingkup perpustakaan, dan belum tersedia abstrak buku, hanya judul buku dan *barcode* yang ditampilkan di komputer penelusuran (*OPAC*).

Hal ini juga sesuai dengan yang diungkapkan oleh Staf Deposit Pengembangan Koleksi & Pengolahan Bahan Pustaka I₁₋₅, mengatakan bahwa :

“Untuk Perkembangan teknologi di sini sudah lebih baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, karena sebagian besar sudah menggunakan SQL, walaupun belum maksimal. Kalo untuk aplikasi memang semuanya masih offline, hanya kegunaannya saja yang bisa digunakan dengan online, seperti misalnya pendaftaran anggota bagi yang ingin menjadi

anggota tapi untuk pencetakan kartunya masih harus datang langsung ke dinas. Kalau untuk penggunaan yang lainnya saat ini hanya dapat dilakukan didalam lingkup perpustakaan saja tidak bisa diakses secara online selain pendaftaran anggota tadi sama website dinas saja”.(wawancara dengan I₁₋₅, 28 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan diatas yang diungkapkan oleh I₁₋₆, dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi sudah lebih baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari sebagian penggunaan sudah menggunakan SQL walaupun belum maksimal. Seperti saat ini penggunaan layanan sudah sebagian dapat digunakan dengan sistem *online*, seperti pendaftaran keanggotaan yang dapat di akses di www.bpad.bantenprov.go.id.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yang diwakilkan oleh Ibu Dra.Mini Sulasmini (I₁₋₁) mengatakan bahwa :

“Untuk Perkembangan teknologi sebenarnya bisa dikatakan lebih baik yah di bandingkan sebelumnya, hanya saja masalahnya disini untuk tenaga yang memang khusus mengerti teknologi masih sangatlah minim saat ini hanya dua orang yang menangani. Disamping itu juga anggaran yang masih kurang. Karena itu kita belum bisa memaksimalkan perkembangan teknologi, tapi sejauh ini sudah cukup baik yah”. (wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang diutarakan oleh I₁₋₁ dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi saat ini dapat dikatakan

sudah cukup baik hanya saja masih ada beberapa kendala seperti masih terbatasnya tenaga khusus yang menangani teknologi. Saat ini tenaga khusus atau yang bisa dikatakan operator di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten hanya berjumlah dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai yakni berjumlah 46 orang.

Tanggapan positif juga disampaikan oleh pengunjung (anggota) yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mengenai perkembangan teknologi :

“Kalo yang saya lihat saat ini sudah lebih baik yah, karena perpustakaan juga saat ini sudah menerapkan teknologi. yang saya lihat contohnya itu udah ada komputer penelusuran, trus juga sekarang kalo buat kartu anggota itu cukup mudah yah. Tinggal daftar di websitenya trus dicetak deh sama pegawainya”.
(Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₃₋₁ dapat dikatakan bahwa saat ini layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mulai menerapkan perkembangan teknologi salah satu yang sudah dapat dinikmati yakni sudah tersedianya komputer penelusuran yang berjumlah dua unit, serta pendaftaran kartu anggota yang saat ini dapat dilakukan melalui *online* dan pembuatan kartu anggota dapat ditunggu (langsung jadi), walaupun untuk pencetakan tetap harus dilakukan di perpustakaan.

Hal senada juga diungkapkan oleh I₃₋₂ yakni :

“.....lebih baik yah saat ini karena kan perpustakaan juga sudah mulai menerapkan teknologi, kayak

contohnya udah tersedia komputer, ga cuma buku aja isinya. Trus juga pendaftaran lebih mudah yah ga ribet kayak yang dulu-dulu, kalo dulu kan nunggu jadi kartu anggota itu bisa berminggu-minggu malah kadang nyampe sebulan baru jadi". (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₃₋₂ bahwa perkembangan teknologi di perpustakaan sudah berjalan baik, di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari pembuatan kartu anggota yang bisa dilakukan dalam satu hari di bandingkan dengan beberapa tahun yang lalu, serta sudah tersedianya beberapa unit komputer untuk kemudahan dalam layanan seperti untuk penelusuran buku, dan internet gratis.

Pendapat yang agak berbeda dikatakan oleh salah satu Dewan Perpustakaan Provinsi Banten, beliau mengatakan :

"Ketika anda mewawancarai pengelola perpustakaan, diantara tiga layanan yaitu opac, sirkulasi, dan absensi. Menurut saya baru ada satu yang sudah terotomasi yakni opacnya, sementara sirkulasi dan absensi kunjungannya masih manual. Maka jika ada skor 1,2,3. 1 itu kurang, 2 itu baik, 3 itu sangat baik, maka saya katakan perkembangan teknologinya masih sangatlah kurang. Sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan". (Wawancara dengan I₂₋₁, 16 Juni 2017 Pukul 08.30 wib di UIN Banten).

Berdasarkan jawaban diatas yang disampaikan oleh I₂₋₁ dapat disimpulkan bahwa menurut beliau perkembangan teknologi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten masih sangatlah kurang. Hal ini dapat dilihat dari tiga layanan yang tersedia seperti opac,

sirkulasi, dan absensi pengunjung. Dari ketiga layanan tersebut baru satu yang pengerjaannya tidak manual yakni OPAC (*Online Public Acces Catalog*).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Aip Rochadi selaku Dewan Perpustakaan Provinsi Banten (I₂₋₂) yakni :

“Berdasarkan yang saya lihat sampai saat ini penerapan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belumlah optimal. Karena penerapan teknologi yang optimal haruslah one search, harus cepat, tepat, dan akurat. Selain itu perlu juga alat kerja, kebijakan pengguna, serta sistem untuk menyesuaikan pengguna. Seperti tersedia data koleksi, referensi, promosi, serta evaluasi agar penerapan menjadi optimal”. (Wawancara dengan I₂₋₂, 12 September 2017 Pukul 08.10 wib di Universitas Bina Bangsa.)

Dari pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₂₋₂ dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belumlah optimal. Karena penerapan teknologi yang optimal haruslah *one search*, dan dapat dilakukan secara cepat, tepat dan akurat. Serta dapat dilakukan dimana saja. Selain itu perlu kebijakan sebagai acuan standar yang harus diikuti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk perkembangan teknologi dapat dikatakan sudah cukup baik, dilihat dari sudah digunakannya berbagai layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menggunakan teknologi untuk mewujudkan visi dinas tersebut. Hanya saja

kekurangannya belum adanya aplikasi yang bersifat *online*, selain *website* Dinas dan pendaftaran anggota yang saat ini sudah bisa dilakukan secara *online*. Selain itu penggunaan layanan sistem saat ini belum bisa dilakukan dalam *one search* (satu sumber) karena belum ada ketersediaan dalam layanan aplikasi *online* atau yang di pakai saat ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dinamakan aplikasi InlisLite. Jadi untuk layanan menggunakan teknologi sebagian besar dilakukan selama jam buka perpustakaan. Kurangnya anggaran dan kurangnya SDM juga menjadi salah satu penghambat dalam perkembangan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Kelemahan lain yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni belum tersedianya *e-jurnal* maupun *e-book*. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Ali Khasan, S.Kom mengatakan bahwa :

“Kelemahan lain selain belum adanya aplikasi online, kami juga belum menerapkan e-jurnal maupun e-book. Sehingga masih perlu adanya peningkatan untuk kearah itu”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara diatas dijelaskan bahwa sampai saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum ada kemajuan untuk menyediakan *e-book* maupun *e-jurnal* sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan.

Hal ini juga dibenarkan oleh I₁₋₃ yakni :

“Sebenarnya kelemahan lain yang ada disini itu, kami belum bisa menerapkan e-book maupun e-jurnal. Selain itu kelemahan lain yakni berasal dari jaringan yang belum memadai, infrastruktur pendukung sistem serta masih ada kabel yang sering digigit tikus menjadi kendala disini”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan kelemahan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten selain belum tersedianya *e-jurnal* maupun *e-book*, jaringan serta infrastruktur pendukung sistem yang kurang memadai menjadi kendala belum diterapkan layanan teknologi secara optimal. Dalam hal ini infrastruktur yang dimaksud berupa perangkat lunak (*Software*) pendukung sistem contohnya seperti aplikasi. *Software* dan program aplikasi yang tepat akan membantu menghasilkan *output* yang mempunyai nilai lebih dari masukan sebelumnya.

Selain dari perkembangan teknologi, kemudahan pengguna juga sangat dibutuhkan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi. kemudahan sistem dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas sistem menjadi lebih baik. Salah satu yang dapat dilihat dari kemudahan sistem yakni dengan mengadakan sarana dan prasarana untuk menunjang layanan teknologi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Seperti sudah tersedianya alat-alat elektronik berupa PC (*Personal Computer*) yang jumlahnya cukup memadai. Hal ini seperti yang

disampaikan oleh Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan (I₁₋₄), mengatakan bahwa :

“Kemudahan sistem dapat dikatakan disini sudah baik yah salah satunya sudah adanya alat elektronik seperti PC (Personal Computer) untuk mempermudah layanan. Contohnya sudah tersedianya komputer untuk penelusuran buku yang berjumlah dua unit, ada juga komputer untuk layanan internet. Pegawai juga sudah disediakan komputer khusus untuk mempermudah dalam pekerjaan. Jadi kemudahan sistem disini sudah cukup baik”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Tenaga Fungsional (Pustakawan). Beliau menyatakan :

“Untuk mendukung kemudahan sistem disini sudah tersedia alat-alat elektronik untuk meningkatkan layanan, seperti sudah tersedianya komputer penelusuran. Digunakan untuk mempermudah pengunjung mencari letak buku yang ingin dicari dengan melihat kode buku. Selain itu saat ini juga sudah tersedia ruang internet gratis yang didalamnya ada beberapa komputer yang digunakan untuk layanan internet gratis”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₃, dan I₁₋₄ mengungkapkan bahwa untuk mendukung kemudahan sistem saat ini sudah tersedia alat-alat elektronik, seperti komputer penelusuran yang digunakan untuk memudahkan dalam pencarian letak buku dengan melihat *barcode* yang berada di samping buku, selain itu saat ini juga sudah tersedia ruang internet gratis untuk mendukung sarana dan prasarana yang didalamnya

juga sudah tersedia seperti PC (*Personal Computer*) yang berjumlah kurang lebih 20 unit untuk memudahkan layanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem.

Akan tetapi masih ada beberapa kendala yang menghambat dalam kemudahan sistem. Hal ini dapat dilihat dari beberapa komputer yang terkadang tidak berfungsi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jamri Dafrizal, S.Ag, S.S, M.Hum (I₂₋₁) selaku Dewan Perpustakaan Provinsi Banten mengatakan :

“Sarana prasarana di perpustakaan yang saya lihat sudah cukup baik adanya ruang multimedia, saat ini juga sudah tersedia ruang Banten Corner serta tersedianya ruang referensi untuk pencarian buku selain dari ruang baca dewasa, yang berada dilantai 2. Hanya saja terkadang ada beberapa komputer yang tidak berfungsi seperti komputer penelusuran yang berjumlah dua unit terkadang hanya satu yang menyala.”.
(Wawancara dengan I₂₋₁, 16 Juni 2017 Pukul 08.30 wib di UIN Banten)

Dari pendapat yang disampaikan I₂₋₁ dapat disimpulkan bahwa untuk sarana prasarana saat ini sudah cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari sudah tersedianya beberapa layanan untuk membantu pengunjung. Seperti sudah adanya ruang multimedia yang dapat digunakan untuk menonton film edukasi, tersedianya juga ruang Banten Corner untuk melihat buku-buku sejarah Banten serta sudah tersedianya ruang referensi. Kekurangannya hanya pada koleksi buku yang kurang lengkap serta tidak berfungsinya komputer penelusuran secara maksimal.

Hal serupa juga dikatakan oleh Tenaga Fungsional di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menyatakan bahwa :

“Saat ini untuk sarana prasarana sudah cukup baik. Hanya saja kekurangannya pada SDM dan tidak adanya alat penangkal petir. Sehingga apabila sedang terjadi hujan lebat terkadang ada saja sistem yang error. Kalo untuk SDM yang memang berlatar belakang TI disini belum ada, sedangkan untuk yang menangani layanan teknologi saat ini hanya dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai”. (wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Tenaga Fungsional di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, beliau mengatakan untuk sarana dan prasarana sudah cukup baik hanya saja kekurangannya belum adanya alat penangkal petir sehingga masih ada sistem yang mengalami *error* karena tersambar petir. Selain dari sistem juga belum adanya pegawai yang khusus berlatar belakang TI, saat ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten untuk yang bertanggung jawab dalam layanan teknologi informasi hanya berjumlah dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai yakni berjumlah 46 orang. Sehingga menghambat dalam peningkatan layanan teknologi secara maksimal.

Selain dari pernyataan diatas, hal serupa juga dikatakan oleh pengunjung yang berstatus anggota di perpustakaan. Mengatakan bahwa :

“Untuk kemudahan yang saya lihat sih sudah cukup mudah yah dibanding dulu, karena sekarang ini sarana-prasarananya sebagian sudah menggunakan elektronik tidak lagi secara manual. seperti adanya komputer penelusuran kalo dulu kan pencarian buku cuma melihat dari kode yang di cantumkan di samping rak

buku. trus disamping itu juga sekarang sudah ada ruang layanan internet gratis jadi lebih lengkap untuk penggunaan fasilitasnya. Kekurangannya itu kadang komputer penelusuran yang tidak menyala karena komputer yang disediakan hanya berjumlah dua unit. Jadi kadang untuk menggunakannya harus mengantri terlebih dahulu oleh pengunjung lain". (Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan sistem dikatakan sudah cukup baik, dengan melihat dari sarana prasarana yang hampir keseluruhan sudah menggunakan alat elektronik (*PC*), selain itu saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten juga sudah menerapkan *wifi* dan internet gratis untuk memudahkan layanan internet. *Wifi* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat digunakan selama jam perpustakaan buka, sedangkan untuk internet gratis dapat digunakan hanya 1 jam untuk satu unit komputer. Selain itu, salah satu kemudahannya yakni tersedianya ruang internet gratis yang dapat digunakan untuk *browsing*, *download* dan lain sebagainya, ruang multimedia yang bisa digunakan untuk menonton film secara gratis, tersedianya pendaftaran anggota yang berbasis teknologi, serta penelusuran buku yang bisa menggunakan komputer penelusuran atau yang disebut dengan *OPAC (Online Public Acces Catalog)* sehingga pencarian buku menjadi lebih mudah. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Bapak Ali Khasan (I₁₋₂) selaku Kepala Bidang Layanan Multimedia, beliau mengungkapkan sebagai berikut :

“Kalau untuk kemudahan layanan sih di sini sudah lebih baik yah, salah satunya itu sudah tersedianya ruang internet gratis, jadi pengunjung bisa browsing juga download, adanya ruang multimedia yang bisa digunakan untuk menonton film gratis, selain itu pendaftaran anggota sudah lebih mudah dengan adanya pendaftaran anggota online, penelusuran buku juga sudah ada komputer penelusuran jadi bisa lebih mudah”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten)

Kemudahan sistem dalam penggunaan layanan memang sangat penting dilakukan, karena dengan adanya kemudahan sistem suatu pekerjaan akan menjadi lebih mudah, dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh I₁₋₄ selaku Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan, beliau mengungkapkan :

“Untuk kemudahan sistem disini sudah lebih baik yah dibandingkan dulu, karena disini pelayanannya sebagian sudah menggunakan sistem elektronik jadi lebih baik, disamping itu juga bisa meningkatkan jumlah pengunjung. Karena kan biasanya masyarakat itu agak malas yah untuk ke perpustakaan dibandingkan dengan ke tempat-tempat lain. Jadi diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas sistem bisa meningkatkan juga jumlah pengunjung”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Aip Rohadi selaku Dewan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, yakni :

“Untuk kemudahan cukup mudah jika sudah one search tadi, karena kalo bisa dengan satu sumber dapat menyeluruh sudah pasti lebih mudah, sesuai dengan

kode etik pemerintah kominfo yakni satu pintu".
(Wawancara dengan I₂₋₂, 12 September 2017 Pukul
08.10 wib di Universitas Bina Bangsa).

Berdasarkan wawancara diatas dengan Bapak Aip Rohadi (I₂₋₂) dikatakan bahwa kemudahan dapat dikatakan cukup mudah apabila sudah *one search*, sesuai dengan kode etik pemerintah kominfo yakni satu sumber satu pintu. Akan tetapi pada kenyataannya yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum seperti itu. Hal ini terlihat dari belum optimalnya layanan InlisLite, hanya *website* yang bisa diakses dengan *online* dimana saja dan kapan saja. Selebihnya untuk aplikasi walaupun sudah diterapkan belumlah optimal. Terlihat dari kegunaannya yang hanya dapat dilakukan jika dilingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Pada dasarnya kemudahan sistem yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat mempengaruhi minat dalam melakukan kegiatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, selain dapat memberikan hal positif bagi masyarakat juga memperkenalkan bahwa perpustakaan juga sudah bukan menjadi tempat yang membosankan sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung.

Selain dari kemudahan dalam sistem, keamanan juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas sistem. Keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya, salah satu tujuan dari adanya sistem diharapkan dapat meningkatkan keamanan. Salah satu usaha yang sudah

dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yaitu, dengan mengadakan alat sensor yang dinamakan gap elektronik. Gap elektronik digunakan untuk mengetahui buku ataupun benda yang berasal dari perpustakaan tersebut, dengan buku ataupun benda yang berasal dari luar perpustakaan. Jika pengunjung telah meminjam buku yang berasal dari perpustakaan maka sensor gap tidak akan berbunyi jika dilewati oleh pengunjung. Tetapi sebaliknya jika buku ataupun benda yang berasal dari perpustakaan tidak sengaja terbawa, maka alat sensor tersebut akan berbunyi yang menandakan bahwa barang dari dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten terbawa oleh pengunjung. Dengan diadakannya gap elektronik tersebut maka diharapkan akan meningkatkan keamanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Seperti pada pernyataan yang diberikan oleh Bapak Iman Sukwana (I₁₋₆) salah satu Tenaga Fungsional di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni :

“Untuk kemanan disini sudah menggunakan gap elektronik yah jadi sudah lebih baik dibandingkan sebelumnya”. (Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Dilihat dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah menggunakan keamanan dalam layanan perpustakaan, salah satu keamanannya dinamakan gap elektronik atau alat sensor yang digunakan untuk mengetahui benda-benda yang berasal dari perpustakaan disini atau perpustakaan lain. Akan tetapi masih banyak pengunjung yang tidak

mengetahui alat sensor tersebut, karena alat sensor yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sedikit berbeda dengan alat sensor yang ada di perpustakaan lain. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh salah satu pengunjung, mengatakan bahwa :

“Untuk alat sensor saya kurang tau yah, biasanya kan kalo di perpustakaan lain itu setiap minjem buku ada alat sensor, alat sensor nya bunyi. Tapi kalo disini saya minjem buku ga ada yang bunyi tuh pas lewat pintu itu”. (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₃₋₂, dikatakan bahwa tidak banyak yang mengetahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mempunyai alat sensor untuk meningkatkan keamanan.

Pernyataan yang sama juga dikatakan oleh pengunjung lain (non anggota) mengatakan bahwa :

“Saya kurang tau yah keamanan disini gimana, yang saya liat disini ga terlalu ketat untuk keamanan”. (Wawancara dengan I₃₋₃, 17 Juli 2017. Pukul 10.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara dengan I₃₋₃, dikatakan bahwa pengunjung tidak banyak mengetahui mengenai keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Pernyataan yang serupa juga dikatakan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten (I₁₋₁) yakni :

“Keamanannya disini cukup baik, kita sebisa mungkin melakukan yang terbaik, kalau ada keluhan misalnya alat gap elektronik tidak berfungsi kita langsung perbaiki”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Hal tersebut juga sama dengan pernyataan yang dikatakan oleh salah satu pengunjung (I₃₋₄) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten :

“Kalau yang saya lihat sih keamanannya disini baik, jadi kalo ada pengunjung yang lupa menaruh kunci loker pasti alat sensornya itu bunyi”. (Wawancara dengan I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₁ dan I₃₋₄ dapat disimpulkan bahwa saat ini keamanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari penggunaan alat sensor yang dinamakan gap elektronik untuk meningkatkan keamanan.

Pernyataan yang agak berbeda dikatakan oleh Staf Seksi Deposit Pengembangan Koleksi & Pengolahan Bahan Pustaka (I₁₋₅) yakni :

“Untuk keamanan itu sebenarnya ada dua, keamanan alat sensor buku sama keamanan dalam aplikasi. Kalo untuk keamanan buku disini sudah menggunakan alat sensor yang dinamakan gap elektronik, fungsinya itu untuk membedakan buku yang berasal dari luar dengan buku yang berasal dari sini. Jadi kalo ada yang minjem buku dari sini pasti alatnya tidak bunyi kalo status nya sudah meminjam, tapi kalo ada yang bawa buku dari luar alat sensornya ga akan bunyi walaupun sama-sama bawa buku yah. Sedangkan untuk keamanan

sistem itu kita mengadopsi dari pusat yaitu perpusnas yah, jadi keamanannya udah otomatis dari sana. Karena perpusnas itu cyber, jaringannya sendiri. Jadi lebih aman sih saat ini". (Wawancara dengan I₁₋₆, 3 Juli 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan diatas yang diungkapkan oleh I₁₋₆ dapat disimpulkan bahwa saat ini untuk keamanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menggunakan dua keamanan, yakni keamanan untuk layanan buku dan keamanan sistem. Keamanan layanan buku dapat dilihat dari tersedianya alat sensor gap elektronik yang akan berbunyi jika pengunjung perpustakaan meminjam buku yang berasal dari perpustakaan Provinsi Banten. Sedangkan untuk keamanan sistem sudah ada *cyber* yang langsung tersambung dari pusat yakni Perpusnas (Perpustakaan Nasional).

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan serta hasil wawancara dengan beberapa informan, keamanan sistem yang di lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik, walaupun terkadang masih ada kekurangan yakni tidak berfungsinya gap elektronik yang mana bila tidak langsung diperbaiki maka akan merugikan dinas terkait.

Selain dari keamanan, kecepatan akses juga menjadi penilaian untuk kualitas sistem, jika akses yang digunakan mudah dan cepat maka banyak pengunjung yang merasa puas dengan kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Salah satu kecepatan akses yang baik dapat dilihat dari sudah tersedianya *wifi* di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Banten. Hal tersebut dikemukakan oleh Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan (I₁₋₄), mengenai kecepatan akses yakni :

“...Untuk kecepatan akses disini sudah baik, sudah ada wifi jadi lebih memudahkan dalam pelayanan, disamping itu juga kan sekarang sudah ada ruang internet jadi lebih gampang lagi kalo mau browsing”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten)

Hal yang sama diungkapkan oleh salah satu Dewan Perpustakaan Provinsi Banten (I₂₋₁) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, yakni :

“Yang saya lihat sudah baik kok. disana sudah ada wifi, ruang layanan internet juga sudah ada di bandingkan dengan perpustakaan lain. Jadi sejauh ini sudah baik”. (Wawancara dengan I₂₋₁, 16 Juni 2017 Pukul 08.30 wib di UIN Banten)

Dilihat dari kedua jawaban diatas yang disampaikan oleh I₁₋₂ dan I₂₋₁ dapat disimpulkan bahwa kecepatan akses yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sampai sejauh ini sudah lebih baik, dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari sudah tersedianya *wifi* gratis serta tersedianya juga ruang internet gratis. untuk memudahkan dalam meningkatkan kualitas sistem.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Aip Rohadi beliau mengatakan :

“Kecepatan akses yang ada di Dinas Perpustakaan sudah sangat baik, terakhir kali berdasarkan satelit Telkom kecepatan akses untuk website Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kecepatannya mencapai 0,8 detik". (Wawancara dengan I₂₋₂, 12 September 2017 Pukul 08.10 wib di Universitas Bina Bangsa).

Berdasarkan wawancara dengan I₂₋₂, dikatakan bahwa kecepatan akses untuk *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah sangat baik, karena kecepatan akses dapat dilakukan hanya dengan waktu 0,8 detik.

Pernyataan agak berbeda yang diungkapkan pengunjung yang lainnya (I₃₋₁) yakni :

"Memang disini sudah tersedia wifi tapi terkadang agak lambat yah untuk penggunaan wifinya trus juga agak ribet harus minta password dulu ke pegawainya, walaupun sudah ada ruang internet tetep aja terbatas di dalemnya kalo lagi banyak yang kesitu lama juga nunggunya". (Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan diatas yang diungkapkan oleh I₃₋₁ dapat disimpulkan bahwa untuk kecepatan akses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten masih agak lambat, hal ini berdasarkan penggunaan *wifi* yang terkadang masih *error* serta agak lambatnya dalam permintaan password oleh petugas.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pengunjung yang lain I₃₋₂ mengatakan bahwa :

"Kalo kecepatan tergantung banyak sedikitnya pengunjung yang pakai, kalo banyak pasti kecepatannya juga berkurang. Tapi kalo sedikit pasti cepet". (Wawancara

dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh I₃₋₂ dikatakan bahwa kecepatan akses internet tergantung banyak sedikitnya pengunjung yang memakai internet/*wifi* yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Jika sedikit pengunjung dapat dikatakan baik karena akses internetnya cepat, sedangkan jika banyak pengunjung akses internet sedikit lambat.

Kecepatan akses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik, akan tetapi masih ada kekurangan seperti lambatnya layanan internet walaupun sudah didukung menggunakan *wifi* dan sudah tersedia ruang internet, tetap harus ditingkatkan lagi agar menjadi lebih optimal dan kualitas sistem menjadi lebih baik.

Keandalan juga merupakan salah satu sub indikator dari kualitas sistem jika keandalan berjalan dengan baik, maka kualitas sistem juga akan semakin baik. Keandalan atau yang disebut dengan *reliability* merupakan suatu penerapan atau perancangan komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik tanpa kegagalan. Walaupun masih ada hambatan dalam meningkatkan keandalan. Hal ini sesuai dengan wawancara oleh Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan (I₁₋₄), yakni :

“Sejauh ini sih untuk keandalan masih harus diperbaiki yah, masih sering terjadi kerusakan jadi harus lebih diperhatikan. Karena pegawai disini juga yang memang punya latar belakang TI itu belum ada

dan saat ini yang bertanggung jawab untuk sistem hanya ada dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai yang ada disini”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten)

Selain dari kurangnya pegawai yang berlatar belakang TI, kabel yang sering mengalami kerusakan juga akan menghambat dalam keandalan. Seperti wawancara dengan Tenaga Fungsional (Pustakawan) (I₁₋₃) yaitu :

“Jadi menghambat dalam pelayanan, selain itu juga terkadang ada kabel yang di gigit tikus, seringnya mati lampu juga menjadi hambatan dalam pelayanan, karena disinikan untuk anggaran juga masih terbatas jadi kami juga belum bisa memberikan yang optimal. Kalo kabel yang mengalami kerusakan selain digigit tikus itu sebenarnya karena tersambar petir yah, soalnya disini itu belum ada penangkal petirnya jadi kalo pas hujan lebat ditambah ada petir, kadang yah kita matikan dulu sistemnya”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan jawaban diatas yang disampaikan oleh I₁₋₃, dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas sistem dapat mempengaruhi pelayanan, salah satunya yakni masih adanya kabel yang terputus disebabkan oleh gigitan tikus. Masalah lainnya yang terjadi masih seringnya kabel yang tersambar petir dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum mempunyai alat penangkal petir. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya anggaran yang ada.

Selain dari anggaran, penghambat lain seperti belum adanya penangkal petir juga masih menjadi kendala, seperti yang diungkapkan

oleh Tenaga Fungsional (I₁₋₆), di DPK Perpustakaan Provinsi Banten, mengatakan :

“Kalo hambatan yang ada disini itu selain anggaran yah, masih ada juga yg kadang di gigit tikus, belum adanya penangkal petir juga masih menjadi kendala. Kan kadang kalo pas hujan besar trus ada petirnya juga ada saja kabel-kabel yang terkena petir”.
(Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi hambatan dalam keandalan yakni belum adanya pegawai yang mempunyai latar belakang TI, belum adanya penangkal petir, dan masih adanya kabel yang digigit tikus. Hal ini berakibat pada masih adanya sistem yang mengalami *error*. Seperti data yang tidak tersimpan otomatis hal tersebut akan mengakibatkan layanan menjadi tidak optimal.

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan dengan melihat dari sub indikator diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas sistem belum berjalan dengan baik.

4.4.2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi merupakan Kesesuaian antara tujuan dan manfaat dari sekumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya serta digunakan untuk membantu mengambil keputusan. Data dapat diartikan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata.

Dengan demikian Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam pelayanan perpustakaan akan dapat meningkatkan Kualitas informasi. Kualitas Informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat dilihat dari akuratnya informasi yang diterima oleh masyarakat atau pengunjung. Artinya informasi yang diterima harus jelas mencerminkan maksudnya Karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

Pertama, mengenai indikator kualitas informasi (*Information Quality*) saat ini peneliti mengajukan pertanyaan yang paling mendasar kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yaitu informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₁ yakni :

“Sampai sejauh ini informasi yang diberikan kepada masyarakat luas/ pengunjung masih berkaitan dengan layanan yang ada di sini, seperti layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), layanan perpustakaan keliling, layanan mobil pintar, layanan storytelling, layanan pemutaran film, dan layanan internet”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 22 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan Pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₁ dapat disimpulkan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat/pengunjung lebih banyak mengenai informasi mengenai layanan yang tersedia di perpustakaan seperti layanan sirkulasi

(peminjaman dan pengembalian buku), layanan perpustakaan keliling, layanan mobil pintar, layanan storytelling, layanan pemutaran film, dan layanan internet.

Hal senada juga diungkapkan oleh I₁₋₂ selaku Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia mengatakan :

“.....yang pasti informasi yang berkaitan dengan perpustakaan yah, sama layanan-layanannya juga”.
(Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₂, beliau sebagai Kepala Seksi Otomasi dan layanan Multimedia dapat disimpulkan bahwa informasi yang di berikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten berupa layanan yang ada perpustakaan serta kegiatan-kegiatan yang diadakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Seperti layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), layanan perpustakaan keliling, layanan mobil pintar, layanan storytelling, layanan pemutaran film, dan layanan internet, serta event-event yang sering dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Hal senada juga dikatakan oleh Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan (I₁₋₄), menyatakan bahwa :

“...mengenai informasi disini kita memberikan informasi seputar layanan yang dilakukan di perpustakaan. Kalo untuk kegiatan yang lain-lainnya biasanya kita memberikan informasinya lewat media lain tidak secara langsung oleh pegawai disini”.
(Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten)

Dari pendapat yang dinyatakan oleh I₁₋₄ dapat disimpulkan bahwa untuk informasi langsung yang diberikan pegawai kepada pengunjung di perpustakaan hanya sebatas layanan yang disediakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, sedangkan untuk informasi kegiatan lain seperti Banten Book Fair, bedah, buku, dll dilakukan melalui media cetak ataupun melalui media *online* seperti *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Selain dari pemberian informasi secara langsung oleh pegawai di perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten juga melakukan pemberian informasi melalui media cetak, maupun media *online*. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh I₁₋₆, yakni :

“....dalam pemberian informasi sebenarnya disini sudah melakukan upaya dalam peningkatan. Upaya disini dilihat dari pemberian informasi yang kami lakukan sudah melewati media cetak seperti koran, yang diterbitkan kurang lebih dalam jangka 3 bulan sekali. Memang dalam penerbitannya tidak pasti dalam 3 bulan sekali itu. Tapi sejauh ini kami mengusahakan pemberian informasi dalam 3 bulan sekali. Pemberian informasi itu bisa dilihat di Koran Kabar Banten, Tangerang Pos, dan Banten Pos, selain koran juga kami memberikan informasi lewat radio walaupun melalui radio masih jarang dilakukan”. (Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₆, dikatakan bahwa dalam pemberian informasi selain yang dilakukan di dalam perpustakaan oleh pegawai, saat ini pemberian informasi juga dilakukan

melalui media cetak yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni berupa koran yang diterbitkan kurang lebih dalam tiga bulan sekali. Media cetak yang digunakan seperti Koran Kabar Banten, Tangerang Pos, dan Banten Pos, dan juga melalui radio. Walaupun pemberitahuan melalui radio belum pasti atau jarang dilakukan. Sedangkan media *online* yang digunakan hanya melalui *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Tujuan dari pemberian informasi oleh media cetak seperti koran agar masyarakat luas juga mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas perpustakaan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh I₁₋₃, sebagai Tenaga Fungsional (Pustakawan) di DPK Provinsi Banten yakni :

“Pastinya kami sudah memberikan informasi ke masyarakat luas, maupun ke pengunjung yang ada disini. Untuk pemberitahuan ke masyarakat luas kami juga sudah memberikan informasi melewati media cetak maupun media online. Untuk media cetak pemberitahuannya bisa lewat koran, baliho maupun spanduk. Tapi untuk media online kami hanya memberitahukan melalui website maupun media sosial”. (Wawancara oleh I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₁₋₃ dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah melewati media cetak maupun media *online*. Media cetak yang dimaksud yakni berupa koran yang diterbitkan dalam 3 bulan sekali. Koran yang dimaksud yakni koran Kabar Banten, Tangerang Pos, dan Banten Pos. Selain dari koran,

pemberian informasi dilakukan juga dengan mengadakan baliho atau spanduk yang dipasang di depan gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Sedangkan untuk media *online* bisa melalui *website* dinas serta yang terbaru melalui media sosial seperti instagram.

Sedangkan pernyataan yang agak berbeda disampaikan oleh salah satu pengunjung (non anggota) I₃₋₄ di perpustakaan yakni :

“...yang selama ini saya liat sih kalo untuk pemberian informasi biasanya disampaikan langsung sama petugasnya, kalo lewat media cetak kayak koran-koran gitu saya kurang tahu yah. Ga pernah lihat juga sih. Apalagi lewat web yah saya jarang buka juga web nya. (Wawancara oleh I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal yang sama juga disampaikan oleh pengunjung yang lain (non anggota) I₃₋₃ sebagai berikut :

“Kalo untuk pemberian informasi yang selama ini yang saya tau yah paling pemberian informasinya lewat petugas pas lagi ke perpustakaan kadang juga lewat alat pengeras suara itu, sama lewat mading. Kalo dari media-media cetak gitu malah saya belum tahu yah. (Wawancara oleh I₃₋₃, 17 Juli 2017 Pukul 10.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₃₋₄ dan I₃₋₃ (sebagai non anggota) dapat disimpulkan bahwa menurut pengunjung yang pernah datang ke perpustakaan baik itu anggota maupun non anggota, dalam pemberian informasi yang dilakukan hanya pemberian informasi melewati pegawai/petugas yang ada di perpustakaan.

Selain itu, dipertanyakan juga mengenai kelengkapan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjung atau masyarakat luas. Dengan mengajukan pertanyaan informasi apa saja yang paling sering disampaikan oleh pegawai kepada pengunjung maupun masyarakat luas.

Tanggapan positif disampaikan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, I₁₋₁ sebagai berikut :

“Mengenai kelengkapan informasi sebenarnya sudah cukup lengkap, coba saja cek website kami. Kami sebisa mungkin mengelola website secara update. setiap kegiatan yang akan dilakukan di sini sebisa mungkin di informasikan ke masyarakat luas. Bisa melalui website maupun media lainnya”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₁₋₁ dapat disimpulkan bahwa kelengkapan informasi yang disediakan dinas perpustakaan sudah dilakukan dengan cukup baik. Selain mengandalkan *website* dinas, informasi juga sudah disampaikan melalui media cetak berupa koran, radio ataupun baliho yang dipasang disekitar perpustakaan. Tujuannya yakni untuk dapat memberikan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat.

Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Otomasi dan Layanan Multimedia I₁₋₂ mengatakan bahwa:

“Untuk kelengkapan menurut saya cukup lengkap yah. Karena kami sudah menyediakan media dalam pemberian informasi. Selain website, kami juga sudah punya instagram, facebook, maupun twitter. Yang terbaru itu instagram, kalo facebook maupun twitter kami sudah membuatnya cukup lama. Untuk media cetak kami biasanya memasang baliho maupun poster”.

(Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten)

Dari pernyataan di atas yang disampaikan oleh I₁₋₂ bahwa Kelengkapan Informasi yang diberikan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari media dalam pemberian informasi. Selain melalui *website*, perpustakaan juga sudah menggunakan media sosial dalam pemberian informasi. Seperti Instagram, *Facebook*, maupun Twitter. Hanya saja banyak pengguna yang belum mengetahui bahwa perpustakaan sudah menggunakan media sosial dalam pemberitahuan informasi. Pengunjung hanya mengetahui pemberitahuan informasi hanya melalui *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten maupun pegawai ketika berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan pernyataan diatas dibenarkan juga oleh Staf Seksi Layanan dan Kerjasama Perpustakaan I₁₋₄:

“Sejauh ini kami mengusahakan pemberian informasi selengkap-lengkapnyanya. Apa saja kegiatan yang akan kami lakukan biasanya kami memberitahukannya kepada masyarakat maupun pengunjung yang ada disini. Seperti misalnya akan ada penayangan film edukasi, bedah buku, dan lain sebagainya. Biasanya petugas akan langsung memberitahukannya kepada pengunjung disini. Selain itu kami juga sudah punya media sosial kayak instagram yang terbaru. Diharapkan dengan adanya instagram itu banyak masyarakat luas yang akan berkunjung ke perpustakaan”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan yang diutarakan oleh I₁₋₄ dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sudah memberikan kelengkapan informasi dengan baik. Hal ini didukung dengan media yang digunakan dalam pemberian informasi. Selain melalui *website* dinas, perpustakaan juga sudah menggunakan media sosial untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas seperti akan adanya penayangan film edukasi, bedah buku maupun yang lainnya. Media sosial terbaru yang digunakan oleh perpustakaan yakni menggunakan instagram. Diharapkan dengan mulai mengadakan media sosial seperti instagram akan lebih banyak masyarakat yang akan berkunjung ke perpustakaan.

Selain dari pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₄, hal ini juga dibenarkan oleh I₁₋₃ sebagai Tenaga Fungsional di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, mengatakan bahwa :

“Kelengkapan informasinya sampai saat ini berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wadah dalam pemberian informasi. Seperti sudah tersedianya website yang update, ada juga baliho atau spanduk yang dipasang di depan perpustakaan. Selain itu saat ini perpustakaan juga sudah menggunakan media sosial dalam pemberian informasi”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Dilihat dari jawaban diatas oleh I₁₋₃, disimpulkan bahwa kelengkapan informasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari wadah yang tersedia dalam pemberian informasi seperti sudah tersedianya

website, media sosial, maupun baliho atau spanduk yang dipasang didepan perpustakaan.

Pernyataan yang sedikit berbeda disampaikan oleh pengunjung (Anggota) I₃₋₂ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, mengatakan bahwa :

“Mengenai kelengkapan informasi yang saya lihat disini sudah baik, hanya saja yang selama ini saya tahu mengenai informasi kegiatan itu lebih banyak diberitahukan oleh petugas, kalo untuk lewat media cetak atau yang lainnya malah saya kurang tau tuh, apalagi lewat radio”. (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₃₋₂ dapat disimpulkan bahwa kelengkapan informasi sudah cukup baik, hanya saja pengunjung mengetahui informasi tersebut lebih banyak melalui petugas langsung yang berada di perpustakaan, dibandingkan dengan pemberitahuan dengan media cetak ataupun radio.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pengunjung (non anggota) I₃₋₄, beliau mengatakan :

“Menurut saya lengkap yah informasinya karena kan dikasih tau juga sama petugasnya. Tapi kalo lewat radio malah saya belum tau yah, kalo poster atau baliho itu pernah sih saya lihat sekali waktu itu”. (Wawancara dengan I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₃₋₄, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan informasi sudah cukup baik. Dikarenakan

sudah ada bantuan dalam pemberian informasi melalui pegawai secara langsung maupun diadakannya poster-poster serta baliho yang dipasang di depan pintu masuk perpustakaan. Sedangkan untuk pemberitahuan dengan media cetak maupun radio masih banyak pengunjung/masyarakat yang belum mengetahui pemberitahuan informasi melalui radio maupun media cetak. Oleh karena itu masih perlu diadakannya sosialisasi mengenai informasi kegiatan apa saja yang akan dilakukan secara langsung ke sekolah-sekolah, perguruan tinggi, maupun masyarakat luas.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Dewan Perpustakaan Provinsi Banten (I₂₋₂) mengatakan bahwa :

“Informasi yang diberikan lengkap yah disana, pemberituannya bisa lewat koran, maupun website. Karena website disana sudah terupdate”. (Wawancara dengan I₂₋₂, 12 September 2017 Pukul 08.10 wib di Universitas Bina Bangsa).

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh I₂₋₂ dikatakan bahwa untuk informasi yang di berikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah baik. Karena pemberian informasi disampaikan melalui koran maupun website. Karena *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan website yang sudah *update*.

Selain membahas kelengkapan informasi, peneliti juga akan membahas mengenai kemudahan untuk dimengerti. Dengan mengajukan

pertanyaan bagaimana kemudahan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat luas apakah sudah berjalan baik atau belum.

Tanggapan positif disampaikan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten I₁₋₁ :

“Sebisa mungkin kami disini sudah memberikan kemudahan dalam pemberian informasi agar mudah dimengerti oleh pengunjung yang ada disini. Kami juga sudah memberikan fasilitas untuk memudahkan kegiatan yang diberikan, misalnya nih ada pengunjung yang meminta bantuan bagaimana cara membuat kartu anggota, nah nanti dibawah itu ada khusus pegawainya yang memberitahu. Begitu juga kegiatan yang lainnya, jika pengunjung meminta bantuan sebisa mungkin kami pasti membantu”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₁₋₁ dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh perpustakaan mudah dimengerti. Hal tersebut dikarenakan ada bantuan dari petugas kepada pengunjung jika ada yang tidak dipahami oleh pengunjung. Seperti cara pembuatan kartu anggota, maupun kegiatan yang lainnya.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh I₁₋₂ yakni :

“Jika ada yang meminta bantuan kami, yah sebisa mungkin pasti kami bantu. Kan pegawai yang standbye di bagian bawah itu ada banyak yah, karena kita punya tujuan agar bisa membantu jika ada yang membutuhkan bantuan, sehingga memudahkan pemberitahuan informasi”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₂ yang diungkapkan oleh Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia dapat disimpulkan bahwa adanya

bantuan dalam pemberian informasi oleh pegawai kepada pengunjung yang meminta bantuan. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung yang datang dapat menilai positif kepada pelayanan yang ada di perpustakaan, diharapkan dengan sikap yang diberikan pegawai diatas dapat meningkatkan minat pengunjung untuk sering berkunjung ke perpustakaan.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh I₁₋₄ selaku Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan, mengatakan :

“Kami sebisa mungkin pasti membantu jika ada pengunjung yang meminta bantuan kepada kami. Sehingga apa yang mereka maksud dapat terlaksana. Yah seperti contohnya ada yang meminta bantuan dalam pencarian koleksi buku, nah kita arahkan untuk memakai komputer penelusuran agar lebih mudah dalam mencari apa yang dimaksud”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 11.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh salah satu pengunjung (Anggota) I₃₋₂ Beliau menyatakan :

“...yang saya rasakan selama kesini itu ada kok bantuan dari pegawai, pegawainya juga ramah trus pegawainya stay ditempat sehingga membimbing dalam pembuatan kartu anggota. Jadi kalo ada yang dibutuhin itu jadi gampang kalo mau minta bantuan. (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₄, dan I₃₋₂ dapat disimpulkan bahwa ada kesamaan pendapat antara pegawai dengan pengunjung yakni, pegawai sebisa mungkin pasti memberikan dan

mengarahkan bantuan dari pembuatan kartu anggota maupun pencarian koleksi buku dengan menggunakan komputer penelusuran, apa saja yang harus dilakukan kepada pengunjung sehingga apa yang mereka inginkan dapat terlaksana dengan mudah.

Adapun pernyataan yang sedikit berbeda dikatakan oleh pengunjung yang lain (non anggota) I₃₋₄, yakni :

“...sebagian sih ramah pegawainya, tapi ada aja kok yang jutek gitu ga ramah. Waktu itu kan saya baru pertama yah nyoba ke perpustakaan itu, nah saya tuh nyoba masuk ke ruang internet gitu pas saya masuk ternyata harus ngisi absensi. Saya kan ga tau yah kalo harus ngisi absensi dulu, tapi malah pegawainya negurnya jutek gitu ngomongnya, kesannya ga ramah bangetlah pokoknya. Harusnya ngomongnya baik-baik yah namanya juga ga tau kan”. (Wawancara dengan I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh I₃₋₄, dapat disimpulkan bahwa masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam pemberian informasi sehingga pengunjung yang baru pertama kali ke perpustakaan merasa bahwa pemberian informasi tidak disampaikan dengan baik. Sehingga pengunjung sedikit kurang menyukai sikap pegawai yang terkesan tidak ramah dalam menyampaikan informasi yang mereka butuhkan. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi sudah berjalan dengan baik diperlukan pelaporan secara berkala, hal tersebut seperti yang disampaikan oleh I₁₋₅ :

“Untuk mengetahui kualitas informasi bisanya kami melakukan pelaporan pada setiap bidang, untuk bidang

deposit dan koleksi buku ada yang namanya laporan koleksi buku, dan laporan perawatan koleksi. Biasanya laporan koleksi buku dilakukan setiap 3 bulan sedangkan untuk perawatan biasanya biasanya dilakukan dengan menggunakan kamper. Selain itu ada juga laporan mengenai laporan inventaris dimaksudkan untuk mengetahui asset yang masuk agar tidak terjadi kehilangan. Sedangkan untuk laporan bidang layanan ada pelaporan layanan peminjaman dan pengembalian buku serta laporan statistik pengunjung”. (Wawancara dengan I₁₋₅, 17 November 2017 Pukul 13.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara dengan I₁₋₅ dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas informasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten melakukan pelaporan untuk memantau dan mengendalikan suatu serta membantu menerapkan kebijakan dan prosedur yang telah ditentukan, sehingga dapat meningkatkan koordinasi yang baik. Hanya saja kelemahan pelaporan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ada beberapa pelaporan yang tidak dilakukan seperti tidak adanya pelaporan data kunjungan anggota dan non anggota setiap bulannya, mereka hanya mendata jumlah kunjungan setiap bulannya tidak dijelaskan jumlah kunjungan anggota dan non anggota setiap bulannya. Selain itu tidak semua pelaporan dilakukan dengan komputer ada beberapa pelaporan yang masih dilakukan secara manual, hanya dilakukan pendataan dengan buku besar dan tidak di simpan dengan menggunakan komputer.

Dari hasil wawancara dari berbagai informan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pemberian informasi sudah cukup baik. Dilihat

dari keterbukaan pemberian informasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Selain itu sudah tersedianya wadah dalam pemberian informasi, seperti tersedianya baliho atau spanduk yang dipasang didepan pintu masuk perpustakaan, selain dari tersedianya baliho atau spanduk, pemberian informasi juga sudah dilakukan dengan menggunakan media cetak seperti koran yang terbit dalam 3 bulan sekali maupun pemberian informasi menggunakan media sosial, seperti Instagram, Facebook, maupun Twitter. Sehingga memudahkan dalam pemberian informasi. Hanya saja masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi tersebut, masyarakat/pengunjung hanya mendapatkan informasi tersebut melalui pegawai secara langsung ketika sedang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

4.4.3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan dapat diartikan sebagai Jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dengan demikian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan salah satu instansi yang mempunyai tujuan pelayanan kepada masyarakat luas baik itu di tingkat Perguruan Tinggi, Sekolah Menengah, maupun Sekolah Dasar.

Dalam kualitas layanan terdapat tiga sub indikator untuk menilai apakah layanan yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik. **Pertama**, mengenai indikator Kenampakan Fisik (*Tangible*), peneliti mengajukan pertanyaan yang paling mendasar yakni Fasilitas apa saja yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Berikut jawaban yang diutarakan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten I₁₋₁, yakni :

“Fasilitas yang kami sediakan disini sudah cukup lengkap, kami disini sudah menyediakan fasilitas untuk menunjang layanan, seperti tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh I₁₋₁, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sudah tersedianya beberapa fasilitas untuk menunjang kualitas layanan. Seperti sudah tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi. Hal tersebut dimaksudkan agar layanan yang diberikan perpustakaan menjadi lebih baik. Sehingga menarik minat pengunjung agar sering berkunjung ke perpustakaan, dan perpustakaan tidak lagi dianggap menjadi tempat yang membosankan.

Hal yang sama juga diutarakan oleh I₁₋₄ selaku Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan, mengatakan:

“Kami sudah mempunyai beberapa fasilitas untuk menunjang layanan yang ada disini. Fasilitas yang diberikan itu contohnya ruang baca. Ruang baca ini disediakan disetiap lantai. Lantai pertama ada ruang baca umum, dilantai dua ada ruang baca referensi. Selain itu sudah tersedia juga locker yang dimaksudkan untuk penyimpanan barang-barang sebelum masuk ke lingkup ruang baca maupun ruang-ruang lainnya. selanjutnya adapula ruang audio visual yang digunakan untuk pemutaran film, selain itu digunakan juga untuk kegiatan story telling yang biasanya digunakan oleh sekolah-sekolah”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 11.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang diberikan oleh I₁₋₄, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup lengkap. Dilihat dari fasilitas-fasilitas yang tersedia seperti ruang baca yang disediakan disetiap lantai. Lantai pertama sudah tersedia ruang baca umum maupun ruang baca anak. Sedangkan dilantai dua tersedia ruang baca referensi. Selanjutnya tersedia locker untuk penyimpanan barang-barang, tersedia juga ruang audio visual yang digunakan untuk pemutaran film maupun untuk kegiatan *story telling*.

Selain dari pernyataan yang di sampaikan oleh I₁₋₄, hal serupa juga disampaikan oleh I₁₋₂ :

“Kalo mengenai fasilitas banyak yah disini, seperti tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi, tersedia juga komputer penelusuran yang berjumlah dua unit dan yang terbaru kami punya mobil pusling sama mobil pintar”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 11.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₁₋₂, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup lengkap. Hal ini dapat dilihat dari beberapa ruang untuk menunjang layanan. Seperti sudah tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi, serta tersedia juga komputer penelusuran, serta yang terbaru saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mempunyai mobil keliling dan mobil pintar. Untuk mobil keliling saat ini perpustakaan sudah mempunyai 5 unit sedangkan untuk mobil pintar saat ini baru tersedia 1 unit.

Hal serupa juga disampaikan oleh I₁₋₃ yakni :

“Fasilitas menurut saya lengkap. Contohnya yah sudah tersedia ruang baca. Ruang baca disini dibagi dua ada ruang baca umum sama ruang baca anak, trus ada juga ruang internet, ruang audio visual. Saat ini kami juga sudah punya mobil pintar sama mobil keliling”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh I₁₋₆, selaku Staf Deposit Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Pustaka :

“Kalo fasilitas disini banyak yah, ada ruang baca, ruang internet, ruang audio visual, ruang referensi. Banyaklah pokoknya coba dicek aja yah”. (Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Hal yang sama juga disampaikan oleh I₁₋₅, selaku Tenaga Fungsional mengatakan :

“Banyak fasilitas disini, ada ruang baca, ruang internet, ruang referensi, mobil keliling, mobil pintar, dan lain-lain”. (Wawancara dengan I₁₋₅, 28 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₃, I₁₋₆, dan I₁₋₅ dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh dinas perpustakaan sudah cukup baik. Dikarenakan saat ini sudah tersedianya beberapa ruang untuk menunjang fasilitas yang ada. Fasilitas yang disediakan diantaranya ruang baca, ruang internet, ruang referensi, mobil keliling, serta mobil pintar.

Sebagai tindak konfirmasi peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada pengunjung yang ada di perpustakaan I₃₋₂ :

“Menurut yang saya lihat lengkap yah fasilitas yang disediakan disini, selain adanya ruang baca, sekarang juga sudah ada ruang internet gratis. jadi kalo mau browser atau download ga bawa laptop bisa di ruang internet”. (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pengunjung yang lain I₃₋₄, yakni :

“Fasilitas yang ada disini menurut saya lengkap yah udah ada ruang internet, ruang baca, trus saya liat juga udah ada mobil keliling”. (Wawancara dengan I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari wawancara dengan I₃₋₂ dan I₃₋₄ dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik, hal ini dilihat dari layanan-layanan yang sudah tersedia. Seperti saat ini sudah ada mobil keliling maupun mobil pintar.

Dengan adanya tambahan fasilitas tersebut dapat dikatakan saat ini fasilitas yang tersedia sudah cukup baik di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yang hanya tersedia ruang baca dan ruang audio visual.

Namun dalam hal menunjang layanan masih ada beberapa kendala yang dikeluhkan. Peneliti mencoba menanyakan kendala apa saja yang ditemukan. Berikut jawaban yang diberikan oleh I₁₋₂ :

“Sebenarnya untuk kendala sendiri masih berhubungan dengan infrastruktur pendukung layanan yang masih belum tercukupi. Contohnya kami hanya mempunyai satu ruang audio visual, sedangkan kami masih membutuhkan satu lagi untuk ruang audio visual. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi jadwal yang bertabrakan, misalnya jika sekolah ini meminta jadwal story telling, sedangkan sekolah lain juga meminta adanya pemutaran film di waktu yang sama. Otomatis salah satu dari sekolah tersebut harus ada yang mengalah dihari yang lain. Tapi selebihnya memang sudah cukup lengkap. Hanya butuh penambahan ruang saja agar bisa lebih maksimal dalam pelayanan”.
(Wawancara dengan I₁₋₂, 11 Juni 2017 Pukul 11.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₂ dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa kendala yang dialami masih berhubungan dengan infrastruktur pendukung layanan yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Hal ini dapat dilihat dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini baru mempunyai 1 ruang audio visual, padahal ruang audio visual tersebut digunakan untuk kegiatan *story telling* maupun pemutaran film. Tetapi untuk keseluruhan memang sudah lengkap, Hanya butuh penambahan ruang, serta koleksi, dan infrastruktur

perpustakaan elektronik agar bisa lebih maksimal dalam pelayanan. Berikut tabel infrastruktur yang masih di butuhkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten :

Tabel 4.5.
Infrastruktur
Kepustakaan dan Kearsipan Yang Dibutuhkan
Pada Tahun 2017

INFRASTRUKTUR YANG DI BUTUHKAN		JUMLAH
I. Infrastruktur Perpustakaan Manual		
1	Koleksi Buku Pendidikan, SD, SMU, PT	200.000 Eks
2	Koleksi Buku Umum	50.000 Eks
3	Meja Gambar	40 Buah
4	Meja Baca	50 Buah
5	Kursi Baca	100 Buah
6	Rak Buku	50 Set
7	Kantin	1 Gedung
II. Infrastruktur Perpustakaan Elektronik		
1	Server	4
2	Laptop	24
3	PC Unit	50
4	Printer	12
5	Scanner	8
6	Aplikasi Perpusta	4 Paket
III. Infrastruktur Layanan Multimedia		
1	Ruang Multimedia	2 Ruang
2	Ruang Interaksi Multimedia	1 Ruang
IV. Infrastruktur Layanan Perpustakaan Mobile		
1	Mobil Unit Perpustakaan Keliling	12 Unit
2	Mobil Unit Perpustakaan Digital Multimedia (IT Mobile)	8 Unit
V. Infrastruktur Kearsipan		
1	Ruang Pengolahan Data Base Kearsipan	1 Ruang
2	Ruang JIKP (IT)	1 Ruang

(Sumber: Aset Barang Milik Daerah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, 2016)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masih ada beberapa infrastruktur yang dibutuhkan, hanya sebagian yang memang sudah terpenuhi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Selain dari infrastruktur, masih ada beberapa kendala yang dialami Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh I₁₋₃ :

“Kendala yang masih terjadi di sini itu selain dari kurangnya ruang audio visual juga masih terbatasnya jumlah mobil pintar yang disediakan. Saat ini untuk mobil pintar hanya tersedia 1 unit mobil sedangkan untuk mobil keliling ada 5 unit, selain itu sebenarnya kita masih punya hambatan dalam SOP mengenai layanan teknologi informasi. Karena sampai saat ini kita belum mempunyai SOP tersebut”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 10.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₁₋₃, dapat disimpulkan bahwa selain dari terbatasnya ruang audio visual, kekurangan lainnya dapat dilihat dari terbatasnya jumlah mobil pintar yang disediakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Mobil pintar yang disediakan hanya berjumlah 1 unit, padahal mobil keliling sudah tersedia sebanyak 5 unit. Selain itu hambatan lain yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni belum adanya SOP mengenai layanan teknologi informasi. Padahal layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah hampir keseluruhan menggunakan layanan teknologi informasi. Khususnya mengenai aplikasi InlisLite, dalam SOP tersebut tidak dijelaskan bahwa layanan sirkulasi,

pembuatan kartu anggota serta layanan komputer penelusuran sudah menggunakan aplikasi InlisLite.

Hal tersebut diatas dibenarkan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten I₁₋₁ :

“Untuk pengadaan infrastruktur layanan sebenarnya kita memang masih banyak kekurangan yang belum terpenuhi. Karena memang anggaran kita yang masih terbatas untuk memenuhi semuanya, jadi memprioritaskan yang penting dahulu. Seperti misalnya mobil keliling lebih banyak dibandingkan dengan mobil pintar, karena mobil keliling lebih banyak dibutuhkan oleh masyarakat, seperti kegiatan ke sekolah-sekolah jadi kita lebih memprioritaskan mobil keliling yang lebih banyak”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 di DPK Provinsi Banten).

Dari penjelasan yang disampaikan oleh I₁₋₁ dapat disimpulkan bahwa selain ruang audio visual, infrastruktur lain yang kurang memadai terlihat dari kurangnya jumlah mobil pintar yang hanya ada 1 unit, sedangkan untuk mobil keliling sudah tersedia 5 unit. Hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya anggaran, sehingga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini lebih memprioritaskan mobil keliling dibandingkan dengan mobil pintar. Dikarenakan dengan diadakannya mobil keliling dapat menjangkau dua ratus titik di kota maupun kabupaten di Provinsi Banten.

Pendapat lain dikatakan oleh I₁₋₅ mengatakan bahwa :

“Masalah lain dari mobil pintar itu lebih berfokus pada provider, dikarenakan permintaan mobil pintar lebih banyak diminta oleh mahasiswa kkm yang medan tempuhnya beragam. Jadi untuk provider disesuaikan

bagaimana tempat lokasi". (Wawancara dengan I₁₋₅, 28 Juli 2017 Pukul 10.00 di DPK Provinsi Banten).

Dari penjelasan yang disampaikan oleh I₁₋₅ dikatakan bahwa masalah lain selain dari anggaran terdapat pada provider/jaringan. Dikarenakan mobil pintar lebih banyak digunakan untuk kegiatan kkm yang mempunyai tempat di daerah pedesaan. Jadi provider yang digunakan melihat dari medan tempuhnya terlebih dahulu.

Hal yang sama juga dikatakan oleh I₁₋₆ mengatakan bahwa :

"Hambatannya selain memang masih kurangnya anggaran, disini juga kami belum punya penangkal petir, jadi kalo pas lagi hujan besar ditambah ada petir terkadang ada kabel yang tersambar petir jadi otomatis pasti mati listriknya juga, untuk mengantisipasi kami mematikan sistem sementara". (Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pernyataan yang diungkapkan oleh I₁₋₆ dapat disimpulkan bahwa hambatan lain yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten selain dari anggaran, belum tersedianya alat penangkal petir untuk pencegahan jaringan mengalami gangguan. Apabila terjadi hujan besar maka jaringan listrik maupun jaringan internet sering mengalami gangguan seperti mati lampu, koneksi yang terputus, sehingga mengakibatkan data-data tidak tersimpan dan menghambat layanan yang ada. Sehingga apabila hal ini terjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten hanya membuka layanan baca ditempat, tidak dapat melayani layanan peminjaman dan pengembalian maupun layanan internet.

Kemudian, sub indikator kedua dari kualitas layanan dilihat dari *Reliability* (kepercayaan). *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan dapat diartikan sebagai pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan. Berdasarkan keterangan diatas, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai keandalan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kepada pengunjung. Berikut yang disampaikan oleh I₁₋₄ :

“Pastinya kami memberikan bantuan kepada para pengunjung yang membutuhkan, karena itu sebagai tugas kami yah. Contohnya seperti pembuatan kartu anggota, kami pasti membantu dalam pembuatan kartu anggota dan kartu bisa langsung dicetak hari itu juga.”
(Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 11.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₄ dapat disimpulkan bahwa adanya bantuan yang diberikan pegawai dalam pembuatan kartu anggota serta pemenuhan janji pelayanan bahwa kartu anggota dapat langsung jadi dalam satu hari tidak harus menunggu dalam beberapa hari.

Hal tersebut diperkuat oleh I₁₋₂ mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanan kami maksimalkan sebisa mungkin dapat memenuhi dengan baik, jika ada yang tidak dipahami dan bertanya kepada kami pasti kami bantu. Seperti sekarang itu memperbaharui sistem pembuatan kartu anggota, jadi sekarang ini pengunjung yang ingin membuat kartu anggota bisa daftar langsung melalui

internet, setelah itu dicetak oleh petugas dan bisa langsung jadi hari itu juga. Beda sama tahun-tahun sebelumnya yah kalo dulu cetak kartu anggota beberapa hari baru bisa jadi". (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari jawaban yang disampaikan oleh I₁₋₂, bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sudah melakukan pelayanan dengan maksimal dengan memperbaharui sistem agar menjadi lebih baik. Hal ini terlihat dari pembuatan kartu anggota yang saat ini dapat dilakukan hanya dalam satu hari dapat langsung dicetak. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya kartu anggota tidak dapat dicetak dalam satu hari. Selain itu pengunjung juga bisa meminta bantuan kepada pegawai jika ada yang dibutuhkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah meningkatkan dalam pelayanan.

Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh I₁₋₃ mengatakan bahwa :

"Pasti kami bantu kalo ada pengunjung yang meminta bantuan, contohnya kayak eneng deh mau penelitian disini kami bantukan apa yang dibutuhin. Nah sama ke pengunjung-pengunjung yang lain juga gitu. Sesuai sama misi dinas disini". (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₃ dapat disimpulkan bahwa adanya bantuan yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjung yang meminta bantuan. Sesuai dengan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni profesional dalam

melakukan tugas, sehingga tidak hanya mementingkan diri sendiri tetapi juga melaksanakan tugas yang diberikan.

Pendapat yang sedikit berbeda dikatakan oleh salah satu pengunjung (Anggota) I₃₋₁ mengatakan bahwa :

“Kalo bantuan memang ada yang dari pegawainya, tapi waktu saya kehilangan kartu anggota. Pas itu saya melapor tuh ke petugasnya, kata petugasnya nanti bakal diganti tapi nyatanya sampe sekarang belum ada pergantian kartunya padahal udah sering saya tanyain. Untung masih inget nomer kartunya jadi masih boleh minjem disini, kalo ga tau nomernya, ga tau itu entar gimana. Memang tidak dikenai denda sih trus mereka janjinya mau mengganti kartunya tapi yah gitu. Jadi kalo menurut saya yah kurang sigap aja gitu petugasnya”. (Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya bantuan yang diberikan oleh petugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, hanya saja kekurangannya petugas yang kurang sigap menangani masalah seperti mengganti kartu anggota yang hilang dengan yang baru. Seperti yang dialami oleh salah satu pengunjung yang kehilangan kartu anggota. Petugas tidak langsung sigap mengganti kartu yang hilang dengan yang baru. Walaupun tidak dikenakan denda dan ada janji dari petugas bahwa akan ada penggantian kartu. Hal ini akan menyulitkan pengunjung yang akan meminjam buku jika kartu yang hilang tidak segera diganti dan pengunjung tidak mengingat nomer kartu anggota.

Hal serupa juga dikatakan oleh pengunjung (Anggota) I₃₋₂, mengatakan bahwa :

“Menurut saya sih kurang yah, soalnya waktu itu saya pernah ngajuin surat buat perpustakaan keliling untuk proker kkm, tapi pas sampai sana itu ternyata ditolak sama pegawainya, alesannya itu karena udah penuh. Padahal kan menurut saya bisa diusahakan, cuma diganti harinya saja mungkin biar ga bentrok kalo ada yang ngajuin juga”. (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₃₋₂, dapat disimpulkan bahwa kurang sigapnya pegawai dalam pemberian layanan. Hal tersebut dilihat dari penolakan pengajuan proker kkm dikarenakan jadwal yang penuh.

Selain dari *Reliability* (Keandalan), sub indikator dari Kualitas Layanan selanjutnya yakni Jaminan (*Assurance*). Jaminan disini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan. Berdasarkan wawancara dengan I₃₋₄ yang mengatakan bahwa :

“Untuk kemampuannya sudah cukup baik, contohnya itu pas saya bertanya mengenai cara pemakaian komputer penelusuran, pegawainya itu memberi arahan untuk memakai komputer itu”. (Wawancara dengan I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal serupa juga dikatakan oleh I₃₋₁ :

“Kemampuan pegawai baik yah, soalnya waktu itu saya pernah minta bantuan buat membuat kartu anggota, trus sama mereka yah dibantu. Ramah juga pegawainya”. (Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari jawaban diatas yang diutarakan oleh I₃₋₁ dan I₃₋₄ diketahui bahwa pegawai mempunyai kemampuan dalam membantu pengunjung. Hal tersebut dilihat dari adanya tindakan langsung yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan apa yang pengunjung keluhkan. Hal ini membuktikan bahwa pegawai mengerti dan mampu bagaimana cara kerja layanan yang ada di perpustakaan seperti cara pemakaian komputer penelusuran, maupun cara pembuatan kartu anggota .

Pendapat yang sedikit berbeda dikatakan oleh I₃₋₂ mengatakan bahwa :

“Kalo kemampuannya sih emang semua pegawai rata-rata bisa sih membantu. Hanya saja pegawai itu kadang ga ada ditempatnya trus dari ruang baca kearah tempat pegawai itu jauh jadi agak sulit kalo mau minta bantuan. Seharusnya ada pegawai yang stay didepan ruang baca itu”. (Wawancara dengan I₃₋₂ , 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal serupa juga dikatakan oleh pegawai lain I₃₋₃:

“Masih ada aja sih pegawai yang kurang ramah, trus kadang sulit juga kalo mau minta bantuan karena jarak kearah tempat pegawai itu jauh”. (Wawancara dengan 17 Juli 2017 Pukul 10.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan kedua jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memiliki kemampuan dalam membantu pengunjung, hanya

saja jarak dari tempat pegawai berada dengan ruang baca yang sering dikunjungi pengunjung mempunyai jarak yang cukup jauh. Sehingga menyulitkan apabila pengunjung ingin meminta bantuan kepada pegawai, selain itu masih ada saja pegawai yang kurang ramah dalam memberikan bantuan sehingga pengunjung merasa kurang nyaman.

Selain itu, dalam kualitas layanan diperlukan juga sebuah pengawasan, baik yang berasal dari internal maupun pengawasan dari eksternal agar tujuan-tujuan program dalam layanan yang sudah direncanakan dapat berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan I₁₋₁ mengatakan bahwa :

“Untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada disini pastinya kami sudah melakukan pengawasan pada program-program yang sudah direncanakan, apakah program tersebut sudah berjalan dengan lancar atau ada kendala. Kalo misalkan ada kendala sebisa mungkin kami perbaiki”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 15 November 2017 Pukul 10.05 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara dengan I₁₋₁ dikatakan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah melakukan pengawasan dalam program-program kegiatan yang akan dilakukan, pengawasan juga dilakukan kepada kinerja pegawai agar dapat meningkatkan kualitas layanan. Selain itu pengawasan juga dilakukan oleh pihak eksternal seperti yang dikatakan oleh I₁₋₅ :

“Pastinya ada untuk pengawasan dari internal maupun eksternal, internal sendiri itu biasanya ada evaluasi untuk mengetahui program apa saja yang sudah berjalan ataupun yang belum berjalan, kalau untuk

eksternal biasanya dilakukan pengawasan oleh Inspektorat yang melakukan kunjungan kesini”.
(Wawancara dengan I₁₋₅, 16 November 2017 Pukul 13.05 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan wawancara oleh I₁₋₅ dikatakan bahwa adanya pengawasan dilingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, pengawasan yang dimaksud dapat berasal dari internal maupun eksternal. Pengawasan internal disini biasanya dilakukan evaluasi sedangkan untuk eksternal dilakukan pengawasan oleh Inspektorat yang melakukan kunjungan ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan I₁₋₁ dan I₁₋₅ dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah dilakukan pengawasan baik dari internal maupun eksternal, sehingga diharapkan akan meningkatkan tercapainya tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, kekurangannya terletak pada sulit komunikasi dengan pegawai hal ini dikarenakan pegawai yang jarang ada ditempat, sehingga menyulitkan dalam memberikan bantuan. Selain itu terlihat juga masih adanya pengunjung yang mengeluh bahwa pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kurang sigap dalam pemberian layanan kepada pengunjung. Oleh karena itu kualitas layanan perlu ditingkatkan lagi.

4.4.4. Intensi Penggunaan

Intensi penggunaan berkaitan dengan penggunaan *output* dari sistem informasi oleh penerima. Penggunaan ini bermaksud untuk mengukur tujuan atau maksud dari penggunaan sistem informasi. Adapun dengan seringnya penggunaan sistem informasi yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diharapkan dapat mempermudah dalam pelayanan.

Dalam intensitas Penggunaan terdapat satu sub indikator yaitu Frekuensi Penggunaan, sehingga dapat diketahui bagaimana penggunaan sistem maupun layanan yang ada di dinas perpustakaan apakah dilakukan secara terus menerus (24 Jam) atau hanya dilakukan pada saat tertentu. *Pertama*, mengenai dimensi Intensitas Penggunaan, peneliti mengajukan pertanyaan yang paling mendasar, bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh dinas perpustakaan. Berikut jawaban yang diungkapkan oleh Staf Layanan dan Kejasama Perpustakaan I₁₋₄ mengatakan bahwa :

“Untuk frekuensi penggunaan sistem informasi disini itu hanya bisa dilakukan selama dinas ini buka, karena memang pelayanan disini kan belum semuanya online yah, hanya web dan pendaftaran kartu anggota yang sudah online. Jadi hanya bisa dilakukan selama dinasnya buka saja”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 di DPK Provinsi Banten)

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh I₁₋₄, dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan sistem informasi hanya dilakukan selama jam buka perpustakaan. Hal ini dikarenakan layanan

yang tersedia belum sepenuhnya *online*. Hanya *website* yang bisa digunakan selama 24 jam.

Hal yang sama juga dikatakan oleh I₁₋₂ selaku Kasi Otomasi dan Layanan multimedia, yakni :

“Penggunaan sistem disini paling hanya dilakukan selama dinasnya buka saja yah, karena kan disini aplikasi InlisLite nya belum online, mungkin kalo sudah online bisa digunakan 24 jam”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang dinyatakan oleh I₁₋₂ dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem hanya dapat dilakukan selama jam buka perpustakaan, karena hampir keseluruhan layanan masih bersifat *offline*. Hanya *website* yang dapat dilakukan selama 24 jam.

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu Tenaga Fungsional di DPK Provinsi Banten I₁₋₃, mengatakan bahwa :

“Frekuensi penggunaan bisa dilakukan ketika jam buka perpustakaan. Selebihnya tidak bisa, jam buka perpustakaan saat ini diperbaharui jadi sabtu-minggu tetep buka kan kalo dulu dari hari senin sampai jum’at. Jadwalnya itu Senin-Jum’at Pukul 08.00-18.00, dan Sabtu-Minggu Pukul 08.00-13.00”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh I₁₋₃ dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan hanya dapat dilakukan ketika jam buka perpustakaan. Jam buka perpustakaan saat ini diperbaharui menjadi hari sabtu dan minggu perpustakaan tetap buka walaupun jam

buka di hari sabtu dan minggu hanya sampai pukul 13.00. Dengan adanya jadwal baru tersebut diharapkan perpustakaan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik, dikarenakan pengunjung yang datang bukan hanya pelajar melainkan ada juga karyawan maupun pegawai lain yang dihari senin-jum'at harus bekerja tetap bisa datang di hari sabtu dan minggu.

Tanggapan yang sama juga diungkapkan oleh I₁₋₅ mengatakan bahwa :

“Sejauh ini frekuensi penggunaan hanya dapat dilakukan hanya ketika perpustakaan buka saja. Selain hanya website yang bisa diakses selama 24 jam selebihnya mengikuti jadwal buka perpustakaan. Karena pelayanannya sebagian kan masih offline”. (Wawancara dengan I₁₋₅, 28 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal senada juga diungkapkan oleh I₁₋₆ :

“.....yang pasti saat ini dapat dilakukan hanya selama jam buka perpustakaan. Selain website itu bisa digunakan selama 24 jam”. (Wawancara dengan I₁₋₆, 3 Juli 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari kedua pendapat diatas yang dikatakan oleh I₁₋₅ dan I₁₋₆ dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan di perpustakaan hanya dapat dilakukan selama jam buka perpustakaan. Hanya *website* dinas saja yang dapat digunakan selama 24 jam.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh beberapa informan diatas disimpulkan bahwa Intensi Penggunaan hanya dapat dilakukan

selama jam buka perpustakaan. Selain dari *website* yang bisa dilakukan selama 24 jam.

4.4.5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna berkaitan dengan respon penerima atau pengguna terhadap penggunaan *output* dari sistem informasi. Sistem informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian penerapan sistem informasi manajemen dalam pelayanan perpustakaan di Provinsi Banten akan selalu berkaitan dengan kepuasan pengguna. *Pertama*, mengenai indikator kepuasan pengguna peneliti mengajukan pertanyaan kepada pengunjung perpustakaan (anggota) yaitu apa saja yang mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk berkunjung ke dinas perpustakaan. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh I₃₋₃ :

“Karena yang saya lihat bedanya perpustakaan provinsi sama perpustakaan yang ada di ciceri itu, lebih lengkap yah, kalo yang di ciceri itu belum ada internet gratis kan lumayan daripada ke warnet kalo yang di provinsi sudah ada. Selain itu tempatnya yang strategis. Jadi saya lebih mempertimbangkan kesini sih”. (Wawancara dengan I₃₋₃, 17 Juli 2017 Pukul 10.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pernyataan yang disampaikan oleh I₃₋₃ yang mempertimbangkan pengunjung lebih memilih berkunjung ke Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni dikarenakan sudah tersedianya internet gratis yang bisa dilakukan kapan saja, selain itu

tempat yang strategis karena berada di pinggir jalan dan dapat dengan mudah dijangkau sehingga banyak pengunjung yang mempertimbangkan untuk datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dibandingkan ke Dinas Perpustakaan Kabupaten Serang maupun Dinas Perpustakaan Kota Serang, karena lokasi yang tidak strategis dan jauh dari jalan raya sehingga banyak yang tidak mengetahui lokasi perpustakaan tersebut.

Hal senada juga diungkapkan oleh I₃₋₁ mengatakan bahwa :

“..yang jadi pertimbangan itu karena sarana prasarana yang ada disana itu lebih lengkap yah, dibandingkan dengan perpustakaan kota atau kabupaten. Tempatnya juga lebih nyaman dibandingkan dengan yang lain. Kesamaannya itu saat ini sama-sama sudah mempunyai mobil keliling. (Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten)

Dari penjelasan yang disampaikan oleh I₃₋₁ dapat disimpulkan bahwa yang menjadi keputusan lebih memilih Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dikarenakan sarana prasarana yang ada di Perpustakaan Provinsi lebih lengkap dibandingkan dengan Perpustakaan Kabupaten ataupun Kota Serang.

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh I₃₋₂ mengatakan bahwa :

“Kalo yang saya rasakan sih disini lebih hemat yah dibandingkan dengan di perpustakaan-perpustakaan lain di Kota Serang, karena disini kan layanan internet nya bisa digunakan secara gratis, disamping itu juga sudah ada wifi. Disini juga kalo untuk pembuatan kartu lebih mudah. Disamping itu untuk pengembalian buku yang tidak sesuai jadwalnya hanya dikenakan skorsing tidak boleh meminjam dalam waktu yang ditentukan. Dibandingkan dengan

perpustakaan lain yang masih menerapkan denda. Tapi kalo dibandingkan dengan perpustakaan di Jawa Barat masih jauh yah, terutama untuk koleksi buku yang penting. Kalo untuk anak-anak dan pelajar sekolah sudah cukup, tapi untuk mahasiswa dan umum masih sangat kurang menurut saya". (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₃₋₂ dapat disimpulkan bahwa keputusan memilih mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dikarenakan sudah tersedia layanan internet yang dapat digunakan secara gratis, selain itu sudah tersedia juga *wifi* jika yang menginginkan pemakaian internet tanpa harus mengantri terlebih dahulu, dan di Perpustakaan Provinsi tidak menerapkan denda jika ada orang yang mengembalikan buku tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya. Dinas perpustakaan hanya memberikan skorsing tidak dapat meminjam buku sampai waktu yang ditentukan. Selain itu untuk pendaftaran sampai pembuatan kartu anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten lebih mudah dan langsung jadi tidak perlu menunggu terlalu lama. Kelemahannya jika dibandingkan dengan Perpustakaan di Provinsi lain terletak pada koleksi buku yang masih sangat kurang khususnya untuk mahasiswa dan umum.

Hal yang sedikit berbeda juga diungkapkan oleh I₃₋₄ :

"..Saya kurang tau yah untuk perpustakaan lain gimana, soalnya saya belum pernah kesana jadi ga bisa ngebandingin, tapi kalo sama perpustakaan kampus mah lebih menyenangkan disini". (Wawancara dengan

I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₃₋₂ dan I₃₋₄ dapat disimpulkan bahwa Dinas perpustakaan provinsi mempunyai tempat yang lebih nyaman, dibandingkan dengan Perpustakaan-Perpustakaan lain di Kota Serang. Selain itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sudah menerapkan layanan teknologi hal ini dapat dilihat layanan internet yang dapat digunakan secara gratis, selain itu sudah tersedianya *wifi* untuk mendukung dalam penghematan biaya. Kekurangannya hanya pada koleksi buku yang kurang lengkap dibandingkan dengan Perpustakaan Provinsi lain yang mempunyai koleksi buku yang lebih lengkap.

Berdasarkan penjelasan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat lebih suka berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dikarenakan Dinas Perpustakaan Provinsi Banten saat ini merupakan salah satu Perpustakaan yang sudah menerapkan layanan teknologi.. hal tersebut dapat dilihat dengan tersedianya layanan internet gratis maupun *wifi* serta Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mempunyai tempat yang nyaman sehingga menarik minat masyarakat. selain itu mempunyai tempat yang stretegis dan dapat mudah dijangkau.

4.4.6. Kemanfaatan

Kemanfaatan merupakan dampak atau manfaat dari aktivitas penerapan sistem informasi. Apabila sistem informasi berjalan dengan baik maka akan memberikan banyak manfaat bagi banyak pihak, manfaat tersebut dapat dirasakan oleh individual, organisasi, maupun masyarakat. Salah satu yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya kemanfaatan ini yakni, kemudahan dalam pencarian informasi. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan salah satu pengunjung (I₃₋₄) mengatakan :

“...Menurut saya sih disini dengan adanya layanan teknologi jadi pencarian informasi jadi lebih mudah, selain itu dengan diadakannya fasilitas dan program lengkap akan menarik orang banyak untuk berkunjung ke perpustakaan serta dapat mendidik anak-anak agar lebih suka membaca dibandingkan dengan bermain hal yang nirfaidah”. (Wawancara dengan I₃₋₄, 17 Juni 2017 Pukul 10.20 wib di DPK Provinsi Banten).

Pernyataan diatas sesuai dengan pengunjung lain (I₃₋₂) yang mengatakan bahwa :

“Kalo menurut saya dengan diterapkannya layanan teknologi, menjadi lebih hemat. Yah seperti misalkan yang saya alami, pembuatan kartu anggota lebih cepat disini sehari langsung jadi, selain itu pembuatannya tidak dikenakan biaya sama sekali berbeda dibandingkan dengan perpustakaan lain yang masih dikenakan biaya pembuatan kartunya”. (Wawancara dengan I₃₋₂, 13 Juli 2017 Pukul 10.58 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₃₋₄ dan I₃₋₂ dapat disimpulkan bahwa dengan diterapkannya layanan teknologi, membuat

banyak manfaat salah satunya lebih menghemat biaya. Hal tersebut dapat dilihat dari sudah tersedianya internet gratis maupun *wifi* yang disediakan bagi pengunjung yang ingin browsing maupun *download*. Selain itu saat ini pembuatan kartu anggota di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yang tidak dikenakan biaya. Hal ini diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Dengan diterapkan sistem informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat dikatakan meningkatkan kemanfaatan bagi banyak pihak. Selain dari penghematan biaya juga akan menghemat waktu, hal ini dapat dilihat dengan sudah adanya layanan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) pencarian buku dengan komputer penelusuran menjadi lebih cepat.

Hal ini sesuai dengan wawancara oleh salah satu pengunjung (I₃₋₃) mengatakan :

“Adanya komputer penelusuran itu jadi menghemat waktu yah, soalnya kan bukunya itu banyak. Nah adanya komputer penelusuran itu memudahkan dalam pencarian dengan menggunakan kode buku. Jadi tinggal liat dari kode bukunya”. (Wawancara dengan I₃₋₃, 17 Juli 2017 Pukul 10.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal ini sesuai dengan pernyataan pengunjung lain (I₃₋₁) yakni :

“Kalo menurut saya sih jadi menghemat waktu yah, apalagi sekarang udah jamannya pake internet semua. Jadi dengan adanya penggunaan teknologi di perpustakaan jadi lebih baik dan tidak membosankan”.

(Wawancara dengan I₃₋₁, 10 Juni 2017 Pukul 13.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₃₋₁ dan I₃₋₃ dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan teknologi seperti komputer penelusuran lebih menghemat waktu dan memudahkan dalam pencarian dengan melihat *barcode* yang tertera dihalaman samping buku, setelah itu bisa mencari dengan melihat susunan nomor yang ada di rak buku. Karena di perpustakaan provinsi banten mempunyai klasifikasi nomor urut berdasarkan DDC (*Dewey Decimal Classification*). Seperti contohnya kode 000 untuk ilmu komputer, informasi, dan karya umum, kode 100 untuk filsafat dan psikologi, dst.

Selain manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Manfaat lain juga dirasakan oleh organisasi. Seperti yang dikatakan oleh I₁₋₁ :

“Manfaat yang dirasakan dengan adanya teknologi, lebih menghemat waktu. Kalo dulu sebelum adanya teknologi pekerjaan menjadi lebih lama”. (Wawancara dengan I₁₋₁, 27 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal yang sama juga disampaikan oleh I₁₋₂ :

“...yang pasti itu menghemat waktu, mempermudah pekerjaan. Kalo sebelum adanya teknologi terkadang sulit mencari data yang disimpan. Misalnya yang nyimpen data awalnya pegawai yang ini tiba-tiba pegawai yang pertama itu ga masuk otomatis pegawai lain ga tau kan nyimpen datanya itu dimana. Jadi pas sudah adanya penggunaan teknologi jadi lebih mudah”. (Wawancara dengan I₁₋₂, 1 Juni 2017 Pukul 10.10 wib di DPK Provinsi Banten).

Dari pendapat yang disampaikan oleh I₁₋₁ dan I₁₋₂ dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penggunaan teknologi suatu pekerjaan menjadi lebih mudah dan menghemat waktu. Dibandingkan dengan sebelum adanya penggunaan teknologi.

Selain yang diutarakan oleh I₁₋₁ dan I₁₋₂ pendapat yang sama juga disampaikan oleh I₁₋₃, beliau mengatakan :

“Dengan adanya penggunaan teknologi manfaatnya itu menjadi lebih hemat biaya, tenaga, serta waktu. Jadi banyak yah fungsinya dibandingkan sebelum adanya teknologi”. (Wawancara dengan I₁₋₃, 9 Juni 2017 Pukul 09.30 wib di DPK Provinsi Banten).

Hal tersebut sama dengan yang diungkapkan oleh I₁₋₄ :

“Manfaat yang dirasakan pastinya banyak yah, dari menghemat waktu pekerjaan jadi lebih cepat selesai, menghemat biaya juga. Pelayanan jadi lebih cepat. Banyak yah fungsinya”. (Wawancara dengan I₁₋₄, 11 Juli 2017 Pukul 10.02 wib di DPK Provinsi Banten).

Setara dengan yang disampaikan oleh I₁₋₅ mengatakan bahwa :

“Pastinya pelayanan menjadi lebih bagus yah dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, karena sekarang itu jamannya teknologi jadi hampir semua sudah memakai teknologi tidak terkecuali perpustakaan”. (Wawancara dengan I₁₋₅, 28 Juli 2017 Pukul 10.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh I₁₋₆ :

“..yang sekarang itu lebih baik yah, karena kan hampir semua sudah menggunakan teknologi. yang pastinya jadi lebih mudah”. (Wawancara dengan I₁₋₆, 22 Mei 2017 Pukul 14.00 wib di DPK Provinsi Banten).

Berdasarkan pernyataan diatas yang disampaikan oleh I₁₋₄, I₁₋₅, dan I₁₋₆ dapat disimpulkan bahwa saat ini dengan adanya penggunaan teknologi banyak dampak positif yang dirasakan, seperti menghemat waktu, tenaga, serta menghemat biaya. Pencarian informasi dan data menjadi lebih cepat.

Dari hasil wawancara dengan berbagai informan diatas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah berjalan dengan baik hal ini dilihat dari beberapa layanan sudah menggunakan teknologi, yang dapat memudahkan penggunaan layanan.

4.5. Pembahasan dan temuan lapangan

Pembahasan dan temuan lapangan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang peneliti dapatkan dilapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Mengingat bahwa kemajuan teknologi, komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi menjadi lebih cepat dan akurat. Sistem Informasi Manajemen juga digunakan sebagai salah satu pendukung terwujudnya pemerintah yang transparan. Serta untuk meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien perlu diadakannya penerapan Sistem Informasi Manajemen yang baik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Perlu diketahui bahwa dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten pelaksanaan dan pengelolaannya dilakukan oleh beberapa pihak. Selain kepala seksi Multimedia,

Deposit dan staf pelayanan sebagai pelaku utama dalam proses kegiatan. Pihak lain juga mempunyai peran penting dalam kegiatan pelayanan melalui sistem media elektronik secara *online* tersebut.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori DeLone and McLean mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang meliputi : 1) Kualitas Sistem (*System Quality*), 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*), 3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), 4) Intensi Penggunaan, 5) Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*), dan 6) Kemanfaatan.

1) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Berkaitan dengan Kualitas Sistem (*System Quality*) dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Hal tersebut didasari pada undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan keterbukaan informasi publik, menjadi tantangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten agar bisa menjadi lembaga yang mampu menyediakan informasi bagi publik serta menyelenggarakan pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. Dalam hal ini Perkembangan Teknologi, Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem, dan Kecepatan Akses jika dilakukan dengan maksimal, maka dapat dikatakan kualitas sistem berjalan dengan baik.

Saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah menerapkan standar yang berlaku dalam melakukan pelayanan. Terlihat dari sarana prasarana yang sudah menggunakan alat-alat elektronik seperti

PC (Personal Komputer) yang saat ini sudah tersedia untuk mempermudah dalam pekerjaan, gedung yang memiliki kapasitas atau daya tampung yang memenuhi kebutuhan, serta sudah tersedianya ruang audio visual. Namun masih ada beberapa kendala seperti infrastruktur pendukung layanan yang belum terpenuhi seluruhnya, selain itu masih diperlukan juga perencanaan yang matang, untuk penerapan aplikasi *online*.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sebenarnya sudah menggunakan aplikasi yang bernama InlisLite (*Integrated Library System*). InlisLite merupakan sebuah sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi guna mendukung operasional, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dalam perpustakaan. Sistem ini di Dinas Perpustakaan Provinsi Banten sudah digunakan sejak tahun 2016 hingga saat ini untuk mendukung tercapainya visi dan misi instansi. Hanya saja kekurangan aplikasi InlisLite di Dinas Perpustakaan Provinsi Banten masih bersifat *offline*, dan belum ada aplikasi khusus yang tersedia seperti aplikasi yang ada di Perpustnas. Sehingga pengunjung/ masyarakat tidak banyak yang mengetahui aplikasi tersebut, contohnya pengunjung hanya tahu bahwa di Dinas Perpustakaan Provinsi Banten untuk layanan pencarian buku menggunakan komputer penelusuran. Padahal sebenarnya komputer penelusuran atau yang disebut dengan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) merupakan bagian dari Inlis Lite. Kekurangan dari OPAC di Dinas Perpustakaan Provinsi Banten hanya dapat dilakukan jika pengunjung datang langsung ke perpustakaan. Selain itu pegawai di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum semuanya mengikuti Bimtek (Bimbingan Teknis) mengenai aplikasi InlisLite di Perpustakaan, sehingga yang mengerti dan paham mengenai aplikasi InlisLite hanya pegawai yang pernah mengikuti bimtek.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Layanan Multimedia selaku operator dikatakan bahwa aplikasi InlisLite akan dikembangkan menuju *online*, yang rencananya ditahun yang akan datang bisa direalisasikan. Selain dari belum adanya aplikasi *online*, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten juga belum menerapkan adanya *e-jurnal* maupun *e-book*. Dikarenakan belum adanya tenaga ahli dibidang Teknologi Informasi (TI) menjadi penghambat dalam layanan teknologi informasi serta kurangnya anggaran menjadi salah satu penghambat belum terwujudnya *e-jurnal* maupun *e-book*.

Selain akan mengoptimalkan InlisLite, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini juga sedang berupaya mewujudkan layanan berbasis sistem digital, hal ini dapat dilihat dari adanya kegiatan FGD (*Focus Group Discussion*) yang diselenggarakan pada tanggal 18-20 Mei 2017 mengadakan diskusi mengenai rencana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten bersama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten akan menyediakan layanan *e-library*. Diharapkan dengan adanya *e-library* maka perpustakaan di seluruh Banten akan terkoneksi secara *online* kedalam satu jaringan.

Selain itu indikator kedua yaitu Kemudahan sistem yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Untuk kemudahan sistem bisa dikatakan baik jika hanya dilingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Banten, karena layanan berbasis teknologi sudah cukup memadai seperti contohnya jarang terjadi *error* dalam penerapan sistemnya, dan cukup mudah dalam menggunakan *wifi* ataupun layanan internet gratis. Kekurangannya hanya belum tersedia alat penangkal petir, sehingga untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan jika terjadi hujan lebat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mematikan sistem sementara.

Sub indikator terakhir yaitu Kecepatan Akses. Dalam kecepatan Akses di Dinas Perpustakaan Provinsi Banten sudah cukup baik, hal ini dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sudah menggunakan *wifi* untuk pengunjung perpustakaan yang ingin memakai internet secara gratis, dan juga sudah tersedianya ruang internet yang bisa digunakan secara gratis. selain itu berdasarkan wawancara dengan Bapak Aip Rohadi selaku Dewan perpustakaan Provinsi Banten dikatakan bahwa untuk kecepatan akses untuk *website* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah sangat baik, dikarenakan kecepatan akses sudah dapat dilakukan dalam 0,8 detik hal tersebut berdasarkan satelit Telkom.

Akan tetapi masih ada sedikit kekurangannya seperti jaringan yang terkadang *error* dan lambat jika banyak pengunjung perpustakaan yang

memakai *wifi*. Seperti tidak tersimpannya data anggota mengakibatkan pendataan harus dilakukan dari awal.

Perpustakaan harus mempunyai beberapa komponen kualitas sistem agar mendukung dalam penerapan sistem informasi manajemen meliputi *hardware, software, infoware, brainware* dan internet. Hardware (perangkat keras) seperti komputer, dibutuhkan untuk menyimpan data koleksi buku, data anggota, perpustakaan dan OPAC (*Online Public Acces Catalog*). Dengan OPAC, para pelanggan perpustakaan bisa mencari informasi koleksi buku yang mereka butuhkan tanpa harus mencarinya secara langsung ke rak, dan komputer itu juga bisa dikoneksikan ke internet.

Sementara Software (perangkat lunak) digunakan untuk mempermudah penyajian informasi, dalam mendukung pelayanan perpustakaan. Komponen lain adalah infoware, yaitu pedoman atau standar operasional yang digunakan oleh pengguna komputer agar mereka dapat memanfaatkannya sesuai dengan aturan-aturan berlaku.

Selain beberapa komponen tersebut ada satu lagi komponen yang sangat penting yakni, *brainware*, yaitu orang-orang yang bekerja dengan menggunakan komputer. Sehingga SDM Perpustakaan dituntut untuk memiliki kemampuan dibidang Teknologi Informasi.

2). **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas Informasi berkaitan dengan *output* sistem informasi. Kualitas informasi juga berguna untuk mengetahui sejauh mana informasi tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para pengguna dari hasil penelitian kualitas informasi mempunyai beberapa indikator yaitu :

Pertama, kelengkapan informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan pemberian informasi saat ini sudah dilakukan melalui media cetak seperti koran, radio, poster/spanduk, maupun menggunakan media sosial (Instagram, *Facebook*, maupun Twitter). Selain penggunaan media cetak, pemberian informasi juga disampaikan langsung oleh pegawai kepada pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Selain pemberian informasi secara langsung, pemberian informasi juga dilakukan melalui SMS (*Short Message Service*) kepada pengunjung untuk memberitahu kegiatan yang akan dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Seperti pemutaran film edukasi, *book fair*, maupun lomba-lomba. Untuk lomba dan pemutaran film selain diberitahukan lewat media sosial, diberitahukan juga melalui majalah dinding (*mading*) yang ada di perpustakaan. Selain itu pemberitahuan informasi juga dilakukan melewati *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia dikatakan bahwa setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten pasti akan di *update* melalui *website* sehingga diharapkan masyarakat luas yang jarang ke perpustakaan tetap akan mengetahui informasi apa saja yang ada di Perpustakaan dan tertarik akan berkunjung ke perpustakaan.

Indikator kedua yaitu kemudahan untuk dimengerti. Informasi yang disampaikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sejauh ini dapat dengan mudah dimengerti oleh pengunjung. Salah satu penunjang kemudahannya dikarenakan adanya pegawai yang bertugas di sekitar ruang layanan. Hal ini dapat memudahkan jika pengunjung ada yang membutuhkan bantuan. Maka untuk kemudahannya sudah cukup baik.

Untuk keamanan sistem buku, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini hanya menggunakan gap elektronik untuk mengetahui buku yang dipinjam. Selain buku gap elektronik juga digunakan sebagai alat sensor untuk membedakan barang-barang yang berasal dari perpustakaan atau bukan berasal dari perpustakaan. Sebagai contoh kunci loker penyimpanan barang-barang jika terbawa oleh pengunjung, alat sensor tersebut akan berbunyi yang menandakan bahwa barang yang berasal dari perpustakaan terbawa oleh pengunjung. Jadi gap elektronik tidak hanya digunakan untuk keamanan buku saja tapi juga digunakan sebagai keamanan barang-barang yang berasal dari perpustakaan. Selain itu dibutuhkan pelaporan yang baik agar suatu kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Dari ketiga indikator diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas informasi sudah cukup baik, kekurangannya masih banyak yang belum mengetahui bahwa pemberian informasi sudah melalui media cetak, maupun media sosial. Pengunjung hanya mengetahui bahwa pemberian informasi hanya melalui mading dan pemberitahuan menggunakan speaker atau alat penguat suara yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Selain itu masih ada sistem pelaporan yang masih menggunakan cara manual tidak disimpan menggunakan komputer, dan tidak dilakukan secara berkala.

3). Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pelayanan adalah aktivitas yang tidak kasat mata akibat adanya interaksi pengguna dan pengelola pemberi layanan. Kualitas layanan berguna untuk pemberian harapan pengguna dan persepsi mengenai kualitas layanan dalam organisasi. Dalam pelayanan ini terdapat beberapa sub indikator untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diterapkan sudah cukup baik.

Sub indikator pertama yaitu, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, layanan yang dilakukan oleh pegawai dapat dipertanggung jawabkan, hal ini dapat dilihat dari sembilan sub bidang layanan yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah berjalan optimal. Kekurangannya pada koleksi buku yang kurang lengkap dan memadai.

Pengunjung banyak yang mengeluh bahwa buku yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kurang lengkap. Padahal pengunjung paling banyak setiap bulannya merupakan pelajar ataupun mahasiswa.

Selain itu Kendala lain yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni belum adanya Standar Operasi Prosedur (SOP) mengenai Layanan Teknologi Informasi. Berdasarkan wawancara dengan Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan dikatakan bahwa untuk SOP Layanan Teknologi Informasi sampai saat ini belum ada, SOP yang ada hanya SOP mengenai peminjaman pengembalian buku, pembuatan kartu anggota, perpanjangan masa pinjam, bimbingan pemustaka, perpustakaan keliling, dan pengajuan pemutaran film. Dari beberapa layanan diatas untuk peminjaman pengembalian buku, dan pembuatan kartu anggota tidak dijelaskan detailnya menggunakan sistem InlisLite.

Untuk meningkatkan pelayanan dan menarik minat masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten melakukan Hari Kunjung Nasional yang diselenggarakan pada tanggal 16-20 September 2017. Kegiatan-kegiatan yang ada seperti sharing kepenulisan, pemutaran film, bedah buku, lomba mewarnai dan lomba menggambar, dongeng, dan seminar perpustakaan.

Selain diadakannya hari kunjung nasional, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sudah mempunyai armada mobil keliling, dan mobil pintar. Perpustakaan keliling yang disediakan oleh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mempunyai lima unit mobil, sedangkan untuk mobil pintar baru mempunyai satu unit mobil. Diharapkan dengan adanya mobil keliling dan mobil pintar dapat menjangkau layanan ke sekolah-sekolah sampai ke desa-desa di dua ratus titik di Provinsi Banten. Hanya saja untuk mobil pintar masih harus ditambah. Perbedaan perpustakaan keliling dengan mobil pintar yakni perpustakaan keliling di khususkan untuk layanan membaca buku, sedangkan mobil pintar digunakan untuk layanan internet gratis. Biasanya mobil pintar digunakan untuk program kerja mahasiswa yang sedang KKM (Kuliah Kerja Mahasiswa) yang bertempat di daerah-daerah terpencil. Layanan internet mobil pintar menggunakan provider yang disesuaikan dengan medan yang ditempuh, selain internet mobil pintar juga menyediakan buku dan laptop yang dapat menunjang layanan tersebut.

Mobil keliling sebenarnya sudah mempunyai jadwal dalam pelayanannya, yakni setiap hari minggu berada di stadion maupun di alun-alun kota Serang. Selain itu mobil keliling juga sering mengadakan kegiatan ke sekolah-sekolah Seperti adanya kegiatan baca ditempat maupun layanan menonton film edukasi.

Indikator kedua yaitu, kepedulian. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung dan hasil pengamatan peneliti untuk kepedulian masih kurang baik, hal ini dikarenakan pegawai yang letaknya sedikit jauh dari ruang layanan baca sehingga menyulitkan dalam permintaan bantuan.

Sehingga jika pengunjung ingin meminta bantuan kepada pegawai harus berjalan sedikit jauh dari ruangan baca tersebut, selain itu juga ada pegawai yang kurang ramah dalam memberikan bantuan.

Indikator ketiga yaitu, kesigapan. Kesigapan yang dilakukan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dikarenakan pegawai yang terkadang tidak ada ditempat. Sehingga menyulitkan dalam permintaan bantuan. Selain itu pegawai juga cenderung cuek terhadap pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Hanya sebagian saja yang memang benar-benar sigap dalam pemberian bantuan.

Seperti halnya pegawai yang berada di ruang internet, berdasarkan wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa pegawai yang berada di ruang internet cenderung kurang ramah dalam memberikan bantuan ke pengunjung yang baru pertama kali datang ke ruang internet tersebut.

Dari ketiga indikator diatas dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten perlu ditingkatkan lagi.

4). Intensi penggunaan

Dalam kesuksesan suatu sistem informasi menurut DeLone dan McLean selanjutnya adalah intensi penggunaan. Sub indikator pertama dari intensi penggunaan yaitu sifat pengguna. Dalam hal ini sifat pengguna dalam sistem informasi belum sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Maksudnya dalam pemberian informasi secara online saat ini hanya menggunakan *website* dinas perpustakaan, dikarenakan belum adanya aplikasi yang bersifat *online*. Dari penjelasan tersebut sifat pengguna dapat dikatakan masih kurang baik.

Sub indikator yang kedua yaitu tampilan aplikasi, dalam hal ini tampilan aplikasi yang dimaksud hanya tampilan pendaftaran anggota, tampilan OPAC (*Online Public Acces Catalog*), serta tampilan sirkulasi. Karena pendaftaran anggota dan layanan OPAC merupakan salah satu kegunaan dari aplikasi InlisLite.

Untuk tampilan pendaftaran anggota sendiri saat ini sudah cukup baik hal ini dikarenakan tampilan pendaftaran anggota jelas, dan mudah dipahami. Selain dari pendaftaran anggota ada tampilan OPAC, saat ini tampilan OPAC menggunakan aplikasi OPAC 3.0 yang kegunaannya lebih mudah dimengerti dibandingkan pelayanan OPAC sebelumnya.

Dari kedua sub indikator diatas dapat disimpulkan bahwa intensi penggunaan belum cukup baik dikarenakan sifat pengguna yang belum optimal dan hanya dapat dilakukan selama perpustakaan buka, karena sistem yang dipakai masih bersifat *offline*, kecuali *website* dinas yang dapat dipakai selama 24 jam karena bersifat *online*.

5). Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna mempunyai satu sub indikator diantaranya yaitu, pengguna tertarik untuk sering menggunakan layanan teknologi.

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat dikatakan pengguna cukup tertarik menggunakan layanan teknologi, walaupun layanan teknologi yang bersifat *online* baru pendaftaran anggota.

Pendaftaran anggota dan pembuatan kartu yang dapat dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit membuat pengguna merasa puas. Hal ini dikarenakan pembuatan kartu yang lebih cepat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Walaupun kurangnya sosialisasi juga menghambat dalam pelayanan karena sebagian besar yang mengunjungi perpustakaan hanya pelajar dan mahasiswa.

Dengan demikian kepuasan pengguna dapat dikatakan sudah cukup baik karena salah satu pelayanannya ada yang bersifat *online* dan tidak berbelit-belit.

6). Kemanfaatan

Untuk kemanfaatan mempunyai dua sub indikator, salah satu sub indikator yang pertama akan dibahas yaitu penghematan biaya. Dengan diadakannya pelayanan teknologi meningkatkan kualitas dalam pelayanan salah satunya yakni terlihat dari penghematan biaya, pembuatan kartu anggota di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini tidak lagi dikenakan biaya, pembuatan kartu anggota dapat dilakukan secara gratis. Sehingga banyak pengguna merasa puas dibandingkan dengan perpustakaan-perpustakaan lain. Selain dari pembuatan kartu anggota, layanan internet di perpustakaan juga dapat dilakukan secara

gratis. dengan adanya dua layanan tersebut penghematan biaya bisa dikatakan berjalan dengan baik.

Sub indikator kedua yaitu penghematan waktu, dengan menggunakan teknologi informasi dapat menghemat waktu, salah satu contohnya yaitu untuk pembuatan kartu anggota yang dahulu dilakukan dalam beberapa hari saat ini dapat dilakukan dengan hanya satu hari.

Dengan demikian kemanfaatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten berjalan dengan baik. Karena dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam menghemat waktu dan menghemat biaya.

Tabel 4.6

Pembahasan dan Hasil Temuan

Penerapan Sistem Informasi Manajemen	
Indikator	Temuan Lapangan
Kualitas Sistem (System Quality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sudah melakukan perkembangan teknologi, terlihat dari beberapa pelayanan yang sudah menggunakan alat-alat elektronik, Seperti komputer. 2. Belum tersedianya aplikasi <i>online</i> dilingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, kurangnya anggaran serta tenaga ahli dibidang teknologi informasi menjadi salah satu kendala belum tersedianya aplikasi <i>online</i>. 3. Belum tersedianya alat penangkal petir di lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Akibatnya masih adanya sistem yang <i>error</i> jika terjadi hujan lebat. Untuk mengantisipasi hal tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

	<p>Provinsi Banten mematikan sistem sementara agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Tidak adanya perkembangan dalam sistem layanan jaringan informasi berbasis teknologi seperti perpustakaan digital (<i>e-book, e-jurnal</i>). 5. Saat ini SDM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten berjumlah 46 orang, tetapi Jumlah operator yang bertanggung jawab dalam layanan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini hanya berjumlah dua orang dan bukan berlatar belakang TI.
<p>Kualitas Infomasi (Information Quality)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saat ini sudah sebagian pengunjung mengetahui informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, dikarenakan dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah mempunyai wadah dalam pemberian informasi, seperti sudah menggunakan media cetak, radio, maupun media sosial (Instagram, Facebook, dan Twitter). Serta kegiatan diinformasikan juga melalui <i>website</i> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. 2. Selain pemberian informasi melalui media cetak, radio, media sosial serta <i>website</i> dinas. Sudah ada pemberian informasi melewati mading maupun pemberitahuan langsung oleh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. 3. Pemberian informasi juga disampaikan melalui sms oleh Dinas Perpustakaan kepada pengunjung jika ada acara atau kegiatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten seperti menonton film edukasi ataupun kegiatan lainnya.
<p>Kualitas Layanan (Service Quality)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang ada di DPK Provinsi Banten sudah mencakup 9 sub layanan, hanya ada beberapa layanan yang belum berjalan dengan baik. 2. Belum adanya SOP mengenai layanan teknologi informasi akibatnya semua proses hanya dilakukan oleh operator. 3. Koleksi buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten masih belum memadai. Hal ini

	<p>dilihat dari banyaknya pengunjung yang tidak menemukan buku yang dibutuhkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Untuk layanan opac atau komputer penelusuran tidak tersedia abstrak buku. 5. Sudah tersedia ruang baca anak dan ruang baca dewasa. Yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan. 6. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten mempunyai 48 artikel yang diterbitkan dalam 1 tahun. 7. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah menerapkan hari kunjung nasional untuk meningkatkan layanan dan menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan.
Intensi Penggunaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penggunaan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan penggunaan hanya dapat dilakukan selama perpustakaan berada pada jam buka. 2. Layanan di perpustakaan belum seluruhnya <i>online</i>, hanya pendaftaran kartu anggota, dan <i>website</i> dinas yang bisa diakses selama 24 jam dan bersifat <i>online</i>. Sedangkan untuk opac walaupun sudah menggunakan komputer penelusuran, tetapi hanya dapat dilakukan selama jam buka perpustakaan.
Kepuasan Pengguna	<p>Untuk kepuasan pengguna dapat dikatakan tidak berbelit-belit, contohnya dapat dilihat dengan pembuatan kartu anggota yang dapat dilakukan dengan satu hari saja (langsung jadi). Selain itu sudah adanya ruang internet gratis dan <i>wifi</i> memudahkan dalam penggunaan internet.</p>
Kemanfaatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat individual dari adanya sistem informasi yakni mempermudah dalam kegiatan, seperti menghemat waktu dalam pencarian buku yang jumlahnya ribuan serta mudah dalam peminjaman dan pembuatan kartu anggota, sehingga dapat berjalan efektif dan efisien. 2. Manfaat untuk organisasi yakni memudahkan

	dalam pelayanan. Karena sebagian layanan sudah menggunakan elektronik dan tidak dengan manual. Kekurangannya hanya absensi pengunjung yang masih bersifat manual.
--	---

(Sumber : Peneliti 2017)

Maka dari tabel 4.6 serta penjelasan pembahasan mengenai hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dalam pelayanan perpustakaan belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut disebabkan karena masih banyaknya kendala yang terjadi dalam berbagai Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan peneliti di lapangan dan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yakni :

1. Kualitas Sistem di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat dikatakan belum berjalan dengan baik, hal tersebut dikarenakan masih seringnya terjadi sistem *error* mengakibatkan layanan menjadi terhambat seperti data yang tidak tersimpan mengakibatkan pendataan harus dilakukan dari awal. Selain itu belum adanya aplikasi *online* atau yang disebut dengan aplikasi Inlislite berbasis *online*, mengakibatkan semua proses layanan hanya dapat dilakukan selama jam buka perpustakaan, seperti layanan komputer penelusuran atau yang disebut dengan OPAC (Online Public Acces Catalog) tidak dapat dilakukan selama 24 jam, sebaiknya layanan opac saat ini sudah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan aplikasi Inlislite. Seperti yang dilakukan beberapa perpustakaan lain. Seelain itu saat ini masih dibutuhkan tenaga ahli yang mempunyai latar belakang Teknologi Informasi (TI) untuk meningkatkan kualitas sistem di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Banten. Serta masih diperlukannya rencana strategi yang matang agar dapat menerapkan sistem yang baik. Selain itu kekurangan lain terletak pada belum tersedianya e-jurnal maupun e-book di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten untuk memudahkan masyarakat mencari koleksi buku maupun jurnal melalui sistem *online*.

2. Kualitas Informasi mengenai layanan nonton film, bedah buku, dan layanan lain yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah dilakukan dengan menggunakan media sosial, koran, radio, maupun poster/baliho. Kekurangannya masyarakat hanya tahu bahwa pemberian informasi hanya menggunakan poster/ spanduk yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.
3. Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum berjalan dengan baik, kekurangannya terletak pada belum adanya SOP mengenai layanan teknologi. Padahal untuk beberapa layanan di dinas perpustakaan sudah menggunakan teknologi, tidak lagi menggunakan cara manual. Selain itu tidak dijelaskan secara detail bahwa beberapa layanan sudah menggunakan aplikasi Inlislite. Kekurangan lain terlihat pada jumlah armada mobil untuk perpustakaan keliling dan mobil pintar, jumlah armada mobil untuk perpustakaan keliling sampai saat ini baru mempunyai 5 unit mobil dan untuk mobil pintar baru tersedia 1 unit mobil. Padahal layanan mobil tersebut ditargetkan melewati 200 titik di 4 Kota dan 4 Kabupaten di Provinsi Banten.

4. Intensi Penggunaan dengan sistem *online* saat ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belum bisa dilakukan selama 24 jam, selain website dinas perpustakaan. Hal tersebut dikarenakan aplikasi yang ada di dinas perpustakaan masih digunakan dengan *offline*, seperti pencarian koleksi buku, pendaftaran anggota, dan statistik pengunjung hanya dapat dilakukan di lingkup dinas perpustakaan, yang artinya dapat dilakukan selama jam buka perpustakaan.
5. Kepuasan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sudah cukup baik, banyak pengunjung mengaku merasa puas dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten saat ini sudah mengadakan layanan internet gratis, adanya layanan wifi, serta beberapa layanan sudah menggunakan komputer tidak lagi digunakan dengan cara manual sehingga pengunjung merasa puas.
6. Kemanfaatan dengan diadakannya layanan menggunakan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dapat berguna untuk individu maupun organisasi. Dampak positif yang terjadi yakni dapat menghemat waktu serta menghemat biaya serta dapat dilakukan dimana saja. Kekurangannya hanya belum keseluruhan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten menggunakan komputer, salah satu layanan tersebut terlihat dari masih manualnya sistem absensi pengunjung. Pengunjung hanya menuliskan daftar kunjungan menggunakan buku besar dan dilakukan dengan manual.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian Penerapan Sistem Infomasi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, peneliti mencoba untuk memberikan saran atau masukan mengenai hasil penelitian ini agar dapat membantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam hal penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

- 1). Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten disarankan melakukan penambahan pegawai yang berlatar belakang TI untuk meningkatkan kualitas sistem, karena pegawai saat ini belum ada yang berlatar belakang TI dan semua layanan teknologi hanya dilakukan oleh operator yang berjumlah dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yakni berjumlah 46 orang. Selain itu dibutuhkan rencana yang matang agar dapat terwujudnya aplikasi *online* serta terwujudnya layanan e-jurnal maupun e-book.
- 2). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diupayakan melakukan perencanaan yang matang untuk penerapan dan pengembangan kualitas informasi yang baik, seperti diadakannya sosialisasi informasi ke sekolah-sekolah maupun ke masyarakat luas agar informasi dapat tersampaikan dengan baik.
- 3). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diupayakan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai layanan teknologi Informasi.

Sehingga penanganan mengenai layanan teknologi informasi dapat dipahami oleh semua pegawai, serta berjalan dengan tepat cepat, dan akurat.

- 4). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten perlu menerapkan aplikasi *online*, agar penggunaan layanan seperti koleksi buku, dan pendaftaran anggota dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam.
- 5). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diupayakan meningkatkan layanan internet gratis tidak hanya disediakan hanya dalam satu ruangan, tetapi diupayakan tambahan ruangan untuk layanan internet. Agar pengunjung tidak banyak yang menunggu lama ketika ingin memakai layanan internet gratis.
- 6). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten diupayakan mulai menerapkan keseluruhan layanan menggunakan teknologi (komputer), tidak lagi menggunakan sistem manual seperti yang terjadi pada absensi pengunjung. Sehingga dapat menghemat waktu seperti yang dilakukan oleh beberapa perpustakaan lain, dalam hal ini perpustakaan yang dimaksud yakni Perpustakaan Nasional (Perpusnas).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Djahir, Yulia. 2015. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Gunawan, Cakti Indra. 2015. *Sistem Informasi Manajemen dan E-Government*. Purwokerto : CV. IRDH (Research & Publishing) Anggota IKAPI.
- Hermawan S, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawan, Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- HS, Lasa. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI-Press.

- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, Sri. 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah : Notasi Pemodelan Unified Modeling Language (UML)*. Bandung : Abdi Sistematika.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami penelitian Kualitatif : dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siagian, P. Sondang . 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sjahrial Pamuntjak, Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku (Wacana Penulisan & Penerbitan)*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.

Qalyubi, Syihabuuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*.

Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Arab.

Umar, Husein. 2003. *Business an Introduction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka

Utama.

Dokumen-Dokumen

Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Standar Nasional Perpustakaan Tahun 2011.

Jurnal Penelitian

Danil, M. Pratama, 2016. *Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web di Perpustakaan Badan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Banyuwangi*. Palembang : Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Rahman, Ahwan, 2015. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman*. Medan : Universitas Mulawarman.

Hermawan, Iwan, 2015. *Fungsi Manajemen Pengelolaan Perpustakaan Umum di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Serang*. Serang : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Azzahrah, Nisyyah, 2014. *Efektivitas Penerapan Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri di Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Studi pada BP3TKI, PPTKIS, dan Dinas Ketenagakerjaan di Provinsi Banten)*. Serang : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Saputro, P.H., Budianto, A.D., dan Santoso, A.J. 2015. *Model Delone and Mclean untuk mengukur kesuksesan E-government Kota Pekalongan*. *Journal of Informatics* Vol. 2(1).

Delone, W.H., Mclean, E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success A Ten Year Update. Journal of Management. Information. System.* Vol. 19(4): 9–30.

Sumber Lain

(<http://librarycorner.org/2007/02/28/otomasi-perpustakaan>)

Diakses pada 28 Desember 2016 Pukul 10.00 wib

(<http://donyprisma.wordpress.com/nci-bookman>)

Diakses pada 12 Januari 2017 Pukul 19.02 wib

([Provinsi Banten dalam angka 2016](#))

Diakses pada 10 Agustus 2017 Pukul 21.10 wib

(www.inlislite.perpusnas.go.id)

Diakses pada 5 Januari 2017 Pukul 20.15 wib

Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2013



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu Komunikasi
3. Ilmu Pemerintahan

Jalan Raya Jakarta KM.4 Phone (0254) 281330 Ext. 218, Fax. 0254-281245 Pabogatan Serang Banten
url: <http://www.fkip-untar.ac.id>, Email: konak@fkip-untar.ac.id

Nomor : /UN.43.6.1/PG/2017

28 Februari 2017

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan tesis mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama : Elys Kusumawati
NIM : 6661130179

Semester : 8
Mata Kuliah: SKKIPSI
Judul : Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan
Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
Data : Profil, Struktur RPJMD
diperlukan

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin guna mencari data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara


Listyaningsih, S.Sos, M.Si
NIP. 197603292003122001



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH

Jl. Raya Jakarta - Serang KM. 4 Pakupatan Serang - Banten
Telp. (0254) 280774 Fax. (0254) 280785

Serang, 6 Desember 2016

Nomor : 423.4/054/BPAD/2016
Lampiran : -
Perihal : **Penelitian/Mencari Data**

Kepada Yth.
Saudari Elys Kusumawati
di-
Tempat

Menindaklanjuti surat Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik tertanggal 01 November 2016 Nomor : 070/089-Kesbangpol/2016, perihal Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan menerima mahasiswa atas nama *Elys Kusumawati* untuk melaksanakan penelitian di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten, mulai tanggal 13 Desember sampai dengan selesai.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

a.n. KEPALA
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
SEKRETARIS

Drs. YAYA SUHENDAR, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19590401 199103 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Serang
2. Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (sebagai laporan)

NO	TANGGAL	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TAMBAH DOSEN
10	11/17	Acc he lopye	✓
11	24/17	Acc lopye	✓
12	12/8	part-bi Bab IV perlay- luempeny	✓
13	22/8	Bab IV Acc. lopye Bab V	✓
14	11/17	Acc Bab V luep tuit he perlay I Acc	✓

Contoh: Untuk setiap mata kuliah yang bersangkutan, tentukan 1 (satu) dosen pembimbing dan 1 (satu) dosen tambahan!

NO	TANGGAL	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TAMBAH DOSEN
15	17/17	- Perbaiki relational - Perbaiki data di latur belakang	✓
16	23/17	- Fokus latur belakang pemasalahan - Prolog di Bab 2 Egualitis di bab 2 Egualitas - Uraian relational latur	✓
17	1/8/17	- Perbaiki bab 4 → latur 2 uraian - Jadwal penelitian - Perbaiki bab 4 & bab 5 - latur 3 latur 10 latur	✓
18	1/8/17	Acc Sidang stripsi	✓

Contoh: Untuk setiap mata kuliah yang bersangkutan, tentukan 1 (satu) dosen pembimbing dan 1 (satu) dosen tambahan!

CATATAN EDISIINGAN
 Dr. Arjuna Pradana, MPM
 Ant Field, M.Si

Pembimbing I
 Pembimbing II

NO	TANGGAL	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TAMAM DOSEN
1	9/1/2017	Perbaiki judul, Cari Fokus Masalah	PK
2	11/1/2017	Perbaiki Bab 1	PK
3	11/2/2017	Perbaiki Lagi Bab 1	PK
4	15/2/2017	Lanjutkan Bab 2	PK
5	8/3/2017	Perbaiki Teori, Lanjutkan Bab 3	PK
6	23/3/2017	Aa Luvv	PK

Catatan: Untuk setiap revisi mahasiswa diharuskan menulis catatan yang telah dilakukan dan tanggal revisi tersebut.

NO	TANGGAL	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TAMAM DOSEN
7	1/4/17	Perbaiki keadisional Maua Daffur	PK
8	3/4/17	Perbaiki cover perbaiki bab 1 Perbaiki keadisional	PK
9	11/4/17	Fokus permasalahan Bab 1	PK
		Perbaiki pedoman Wawancara Perbaiki wawancara Berfilim	PK
		Tambah informasi Tambahkan tabel jadwal penelitian ACC seminar	PK

Catatan: Untuk setiap revisi mahasiswa diharuskan menulis catatan yang telah dilakukan dan tanggal revisi tersebut.

Kategorisasi Data

(Data Display)

1. Kualitas Sistem

(Peraturan, Perkembangan Teknologi, Kemudahan Sistem, Keamanan, dan Kemudahan Akses)

Q ₁	Apakah Perpustakaan ini sudah mengikuti standar yang berlaku ?
I ₁₋₁	Sudah yah, disini pastinya kami sudah mengikuti standar sesuai dengan keputusan yang ada, karena kan kami mengacu pada undang-undang yang terbaru juga. Kalo dulu memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012, sekarang sudah berubah menjadi undang-undang nomor 8 tahun 2016, yang awalnya masih memakai badan saat ini sudah berubah menjadi dinas.
I ₁₋₂	Saat ini dinas perpustakaan memakai undang-undang yang baru, kalau sebelumnya itu masih memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012, saat ini sudah ada kebijakan baru yakni undang-undang nomor 8 tahun 2016 jadi nama badan berubah menjadi dinas. Jadi secara otomatis kita juga sudah mengikuti standar yang berlaku
I ₁₋₃	Saat ini disini sudah memakai undang-undang yang berlaku, kalo sebelumnya itu memakai uu yang nomor 3 tahun 2012, sekarang sudah menggunakan uu no 8 tahun 2016. Jadi standar juga sudah menerapkan yang terbaru sesuai uu yang berlaku saat ini.
I ₁₋₄	Pastinya sudah mengikuti, karena kita juga memakai undang-undang yang baru, kalo sebelumnya itu memakai UU no 3 tahun 2012 saat ini memakai UU no 8 tahun 2016.

Q ₂	Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten untuk meningkatkan kualitas sistem ?
I ₁₋₂	Mengenai perkembangan teknologi pastinya sudah ada, sebenarnya selain web disini sudah tersedia aplikasi yang sudah berdiri dari tahun 2008 sampai saat ini bernama Nci Bookman, tapi karena aplikasi itu masih bersifat berbayar jadi memang masih offline. Artinya hanya dapat dilakukan jika pengunjung melakukan layanan langsung ke sini salah satunya seperti <i>opac</i> .
I ₁₋₃	Sampai sejauh ini kami sudah menerapkan layanan online, salah satunya sudah didakannya web dinas yang didalamnya sudah ada profil sampai kegiatan-kegiatan yang dilakukan disini. Tapi untuk aplikasi memang disini

	belum ada untuk online, masih offline. Karena memang masih minimnya anggaran maupun tenaga ahli, yang tersedia jadi saat ini kami belum bisa menyediakan aplikasi online. Tapi kami sedang usahakan agar menjadi lebih baik
I ₁₋₄	Untuk aplikasi otomasi yang digunakan pertama kali di sini itu dinamakan Nci Bookman yang kegunaannya hanya untuk menelusuri koleksi perpustakaan dan sirkulasi selain itu kelemahan dari aplikasi Nci Bookman juga aplikasinya masih bersifat berbayar jadi tidak bisa digunakan oleh masyarakat luas/pengunjung. Seiring berjalannya waktu kami mulai menerapkan aplikasi InlisLite dimana kegunaan aplikasi InlisLite lebih banyak seperti pendaftaran kartu anggota, statistik, barcode yang awalnya masih manual saat ini sudah mulai tidak manual. Walaupun belum optimal kami berusaha untuk meningkatkan menjadi lebih baik lagi. Tapi kami juga belum punya aplikasi onlinenya, seperti misalnya simpeg, simkes dan lain sebagainya kalo di dinas-dinas lain. Kami cuma punya web aja
I ₁₋₅	Pada mulanya disini kami menggunakan Aplikasi yang dinamakan Nci Bookman, tapi dikarenakan nci bookman itu bersifat web based artinya tidak dapat digunakan diluar perpustakaan karena sifatnya yang masih berbayar. Kemudian seiring berjalannya waktu pada tahun 2016 mulai diterapkanlah Aplikasi InlisLite. Kegunaan dari InlisLite jika sudah maksimal akan memudahkan dalam melakukan pelayanan, karena aplikasi InlisLite dapat dilakukan untuk layanan. Contohnya OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>), Sirkulasi, pendaftaran anggota, layanan buku tamu, dan layanan koleksi digital. Akan tetapi dikarenakan disini belum maksimal jadi baru bisa melakukan pendaftaran online dan penggunaan OPAC untuk pengguna, sedangkan untuk pegawai ada layanan sirkulasi
I ₁₋₆	Untuk Perkembangan teknologi di sini sudah lebih baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, karena sebagian besar sudah menggunakan SQL, walaupun belum maksimal. Kalo untuk aplikasi memang semuanya masih offline, hanya kegunaannya saja yang bisa digunakan dengan online, seperti misalnya pendaftaran anggota bagi yang ingin menjadi anggota tapi untuk pencetakan kartunya masih harus datang langsung ke dinas. Kalau untuk penggunaan yang lainnya saat ini hanya dapat dilakukan didalam lingkup perpustakaan saja tidak bisa diakses secara online selain pendaftaran anggota tadi sama web dinas saja
I ₁₋₁	Untuk Perkembangan teknologi sebenarnya bisa dikatakan lebih baik yah di bandingkan tahun-tahun sebelumnya, hanya saja masalahnya disini untuk tenaga yang memang khusus mengerti teknologi masih sangatlah minim saat ini hanya dua orang yang menangani. Disamping itu juga anggaran yang masih kurang. Karena itu kita belum bisa memaksimalkan perkembangan teknologi, tapi sejauh ini sudah cukup baik yah
I ₂₋₃	Kalo yang saya lihat saat ini sudah lebih baik yah, karena perpustakaan juga

	saat ini sudah menerapkan teknologi. yang saya lihat contohnya itu udah ada komputer penelusuran, trus juga sekarang kalo buat kartu anggota itu cukup mudah yah. Tinggal daftar di websitenya trus dicetak deh sama pegawainya
I ₂₋₄	“.....lebih baik yah saat ini karena kan perpustakaan juga sudah mulai menerapkan teknologi, kayak contohnya udah tersedia komputer, ga cuma buku aja isinya. Trus juga pendaftaran lebih mudah yah ga ribet kayak yang dulu-dulu, kalo dulu kan nunggu jadi kartu anggota itu bisa berminggu-minggu malah kadang nyampe sebulan baru jadi
I ₂₋₁	Ketika anda mewawancarai pengelola perpustakaan, diantara tiga layanan yaitu opac, sirkulasi, dan absensi. Menurut saya baru ada satu yang sudah terotomasi yakni opacnya, sementara sirkulasi dan absensi kunjungannya masih manual. Maka jika ada scor 1,2,3. 1 itu kurang, 2 itu baik, 3 itu sangat baik, maka saya katakan perkembangan teknologinya masih sangatlah kurang. Sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan
I ₂₋₂	Yang saya lihat yah saat ini sudah ada perkembangan teknologi, salah satu yang saya lihat disana sudah tersedia beberapa komputer untuk menunjang kegiatan, selain itu sudah tersedia layanan online.

Q ₃	Bagaimana kemudahan sistem yang dilakukan di dinas perpustakaan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?
I ₁₋₄	Kemudahan sistem dapat dikatakan disini sudah baik yah salah satunya sudah adanya alat elektronik seperti PC (Personal Computer) untuk mempermudah layanan. Contohnya sudah tersedianya komputer untuk penelusuran buku yang berjumlah dua unit, ada juga komputer untuk layanan internet. Pegawai juga sudah disediakan komputer khusus untuk mempermudah dalam pekerjaan. Jadi kemudahan sistem disini sudah cukup baik
I ₁₋₃	Untuk mendukung kemudahan sistem disini sudah tersedia alat-alat elektronik untuk meningkatkan layanan, seperti sudah tersedianya komputer penelusuran. Digunakan untuk mempermudah pengunjung mencari letak buku yang ingin dicari dengan melihat kode buku. Selain itu saat ini juga sudah tersedia ruang internet gratis yang didalamnya ada beberapa PC (Personal Computer)
I ₂₋₁	Sarana prasarana di perpustakaan yang saya lihat sudah cukup baik adanya ruang multimedia, saat ini juga sudah tersedia ruang banten corner serta tersedianya ruang referensi untuk pencarian buku selain dari komputer penelusuran. Hanya saja terkadang ada beberapa komputer yang tidak berfungsi seperti komputer penelusuran yang berjumlah dua unit terkadang hanya satu yang menyala. Jadi kadang agak menghambat apalagi kalo pas lagi banyak yang butuhin kadang sampe ngantri gitu
I ₁₋₆	Saat ini untuk sarana prasarana sudah cukup baik. Hanya saja kekurangannya pada SDM dan tidak adanya penangkal petir. Sehingga apabila sedang terjadi

	hujan lebat terkadang ada saja sistem yang error. Kalo untuk SDM yang memang berlatar belakang TI disini belum ada, sedangkan untuk yang menangani layanan teknologi saat ini hanya dua orang dari jumlah keseluruhan pegawai
I ₃₋₁	Untuk kemudahan yang saya lihat sih sudah cukup mudah yah dibanding tahun-tahun sebelumnya, karena sekarang ini sarana-prasarananya sebagian sudah menggunakan teknologi. seperti adanya komputer penelusuran trus disamping itu juga sekarang sudah ada ruang layanan internet gratis jadi lebih lengkap untuk penggunaan fasilitasnya. Kekurangannya itu kadang komputer yang tidak menyala karena komputer yang disediakan hanya berjumlah dua unit. Jadi kadang untuk menggunakannya harus mengantri terlebih dahulu oleh pengunjung lain
I ₁₋₂	Kalau untuk kemudahan layanan sih di sini sudah lebih baik yah, salah satunya itu sudah tersedianya ruang internet gratis, jadi pengunjung bisa browsing juga download, adanya ruang multimedia yang bisa digunakan untuk menonton film gratis, selain itu pendaftaran anggota sudah lebih mudah dengan adanya pendaftaran anggota online, penelusuran buku juga sudah ada komputer penelusuran jadi bisa lebih mudah
I ₁₋₁	Untuk kemudahan sistem disini sudah lebih baik yah dibandingkan di tahun-tahun sebelumnya, karena disini pelayanannya sebagian sudah menggunakan sistem online yah jadi lebih baik, disamping itu juga bisa meningkatkan jumlah pengunjung. Karena kan biasanya masyarakat itu agak malas yah untuk ke perpustakaan dibandingkan dengan ke tempat-tempat lain. Jadi diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas sistem bisa meningkatkan juga jumlah pengunjung

Q ₄	Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₁₋₆	“Untuk kemandirian disini sudah menggunakan gap elektronik yah jadi sudah lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya”.
I ₁₋₁	“Keamanannya disini cukup baik, kita sebisa mungkin melakukan yang terbaik, kalau ada keluhan misalnya alat gap elektronik tidak berfungsi kita langsung perbaiki”
I ₁₋₃	“Kalau yang saya lihat sih keamanannya disini baik, jadi kalo ada pengunjung yang meminjam buku dari perpustakaan disini pas lewat itu pasti bunyi”
I ₃₋₄	“Keamanannya disini baik kok, walaupun kadang-kadang juga suka mati alat sensornya jadi yang biasanya bunyi kadang-kadang juga ga bunyi. Tapi selebihnya cukup baik
I ₁₋₅	“Untuk keamanan itu sebenarnya ada dua, keamanan alat sensor buku sama keamanan dalam aplikasi. Kalo untuk keamanan buku disini sudah menggunakan alat sensor yang dinamakan GAP elektronik, fungsinya itu untuk membedakan buku yang berasal dari luar dengan buku yang berasal

	dari sini. Jadi kalo ada yang minjem buku dari sini pasti alatnya itu bunyi, tapi kalo ada yang bawa buku dari luar alat sensornya ga akan bunyi walaupun sama-sama bawa buku yah. Sedangkan untuk keamanan sistem itu kita mengadopsi dari pusat yaitu perpunas yah, jadi keamanannya udah otomatis dari sana. Karena perpunas itu cyber, jaringannya sendiri. Jadi lebih aman sih saat ini”
I ₁₋₄	“untuk keamanan, ada alatnya didepan itu yang dideket pintu masuk. Jadi kalo ada barang-barang yang terbawa alatnya itu akan bunyi”.

Q ₅	Bagaimana kecepatan akses internet yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₁₋₄	“...Untuk kecepatan akses disini sudah baik, sudah ada wifi, jaringan, serta nirkabel. jadi lebih memudahkan dalam pelayanan, disamping itu juga kan sekarang sudah ada ruang internet jadi lebih gampang lagi kalo mau browsing”
I ₂₋₁	“Yang saya lihat sudah baik kok. disana sudah ada wifi, ruang layanan internet juga sudah ada di bandingkan dengan perpustakaan lain. Jadi sejauh ini sudah baik”
I ₃₋₁	“Memang disini sudah tersedia wifi tapi terkadang agak lambat yah untuk penggunaan wifinya trus juga agak ribet harus minta password dulu ke pegawainya, walaupun sudah ada ruang internet tetep aja terbatas di dalemnya kalo lagi banyak yang kesitu lama juga nunggunya”
I ₁₋₃	“Sudah Cukup baik, tergantung banyak sedikitnya yang pakai. Kalo sedikit yah cepet, tapi kalo banyak agak lama juga”.
I ₁₋₅	“Menurut saya baik kecepatannya, tergantung banyak sedikitnya pengguna”

Q ₆	Apa saja hambatan yang sering terjadi dalam layanan sistem ?
I ₁₋₃	“Jadi menghambat dalam pelayanan, selain itu juga terkadang ada kabel yang di gigit tikus, seringnya mati lampu juga menjadi hambatan dalam pelayanan, karena disinikan untuk anggaran juga masih terbatas jadi kami juga belum bisa memberikan yang optimal. Kalo kabel yang mengalami kerusakan selain digigit tikus itu sebenarnya karena tersambar petir yah, soalnya disini itu belum ada penangkal petirnya jadi kalo pas hujan lebat ditambah ada petir, kadang yah kita matikan dulu sistemnya”
I ₁₋₆	“Kalo hambatan yang ada disini itu selain anggaran yah, masih ada juga yg kadang di gigit tikus, belum adanya penangkal petir juga masih menjadi kendala. Kan kadang kalo pas hujan besar trus ada petirnya juga ada saja kabel-kabel yang terkena petir”
I ₁₋₄	“untuk hambatan tidak banyak yah karena sudah baik, hanya saja masih sering terjadi sistem yang error dalam penginputan data seperti tidak tersimpannya data yang sudah diinput. Jadi perlu penginputan ulang”.
I ₁₋₅	“Layanan sistemnya sudah baik, hanya saja belum maksimal. hambatannya

	mungkin lebih ke jaringan”.
--	-----------------------------

2). Kualitas Informasi

Q ₁	Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₁₋₁	“Sampai sejauh ini informasi yang diberikan kepada masyarakat luas/pengunjung masih berkaitan dengan layanan yang ada di sini, seperti layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), layanan perpustakaan keliling, layanan mobil pintar, layanan storytelling, layanan pemutaran film, dan layanan internet”
I ₁₋₂	“.....yang pasti informasi yang berkaitan dengan perpustakaan yah, sama layanan-layanannya juga”
I ₁₋₄	“...mengenai informasi disini kita memberikan informasi seputar layanan yang dilakukan di perpustakaan. Kalo untuk kegiatan yang lain-lainnya biasanya kita memberikan informasinya lewat media lain tidak secara langsung oleh pegawai disini”.
I ₁₋₆	“dalam pemberian informasi sebenarnya disini sudah melakukan upaya dalam peningkatan. Upaya disini dilihat dari pemberian informasi yang kami lakukan sudah melewati media cetak seperti koran, yang diterbitkan kurang lebih dalam jangka 3 bulan sekali. Memang dalam penerbitannya tidak pasti dalam 3 bulan sekali itu. Tapi sejauh ini kami mengusahakan pemberian informasi dalam 3 bulan sekali. Pemberian informasi itu bisa dilihat di Koran Kabar Banten, Tangerang Pos, dan Banten Pos, selain koran juga kami memberikan informasi lewat radio walaupun melalui radio masih jarang dilakukan”
I ₁₋₃	“Pastinya kami sudah memberikan informasi ke masyarakat luas, maupun ke pengunjung yang ada disini. Untuk pemberitahuan ke masyarakat luas kami juga sudah memberikan informasi melewati media cetak maupun media online. Untuk media cetak pemberituannya bisa lewat koran, baliho maupun spanduk. Tapi untuk media online kami hanya memberitahukan melalui website dinas”
I ₃₋₄	“...yang selama ini saya liat sih kalo untuk pemberian informasi biasanya disampaikan langsung sama petugasnya, kalo lewat media cetak kayak koran-koran gitu saya kurang tahu yah. Ga pernah lihat juga sih. Apalagi lewat web yah saya jarang buka juga web nya.
I ₃₋₃	“Kalo untuk pemberian informasi yang selama ini yang saya tau yah paling pemberian informasinya lewat petugas pas lagi ke perpustakaan kadang juga lewat alat pengeras suara itu, sama lewat mading. Kalo dari media-media cetak gitu malah saya belum tahu yah.

I ₁₋₅	“...yang pasti informasi yang berkaitan dengan perpustakaan”
------------------	--

Q ₂	Bagaimana kelengkapan informasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kepada masyarakat luas ?
I ₁₋₁	“Mengenai kelengkapan informasi sebenarnya sudah cukup lengkap, coba saja cek website kami. Kami sebisa mungkin mengelola website secara update. setiap kegiatan yang akan dilakukan di sini sebisa mungkin di informasikan ke masyarakat luas. Bisa melalui website maupun media lainnya”.
I ₁₋₂	“Untuk kelengkapan menurut saya cukup lengkap yah. Karena kami sudah menyediakan media dalam pemberian informasi. Selain website, kami juga sudah punya instagram, facebook, maupun twitter. Yang terbaru itu instagram, kalo facebook maupun twitter kami sudah membuatnya cukup lama. Untuk media cetak kami biasanya memasang baliho maupun poster”
I ₁₋₄	“Sejauh ini kami mengusahakan pemberian informasi selengkap-lengkapnyanya. Apa saja kegiatan yang akan kami lakukan biasanya kami memberitahukannya kepada masyarakat maupun pengunjung yang ada disini. Seperti misalnya akan ada penayangan film edukasi, bedah buku, dan lain sebagainya. Biasanya petugas akan langsung memberitahukannya kepada pengunjung disini. Selain itu kami juga sudah punya media sosial kayak instagram yang terbaru. Diharapkan dengan adanya instagram itu banyak masyarakat luas yang akan berkunjung ke perpustakaan”
I ₁₋₃	“Kelengkapan informasinya sampai saat ini berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wadah dalam pemberian informasi. Seperti sudah tersedianya website, ada juga baliho atau spanduk yang dipasang di depan perpustakaan. Selain itu saat ini perpustakaan juga sudah menggunakan media sosial dalam pemberian informasi”
I ₃₋₂	“Mengenai kelengkapan informasi yang saya lihat disini sudah baik, hanya saja yang selama ini saya tahu mengenai informasi kegiatan itu lebih banyak diberitahukan oleh petugas, kalo untuk lewat media cetak atau yang lainnya malah saya kurang tau tuh, apalagi lewat radio”
I ₃₋₄	“Menurut saya lengkap yah informasinya karena kan dikasih tau juga sama petugasnya. Tapi kalo lewat radio malah saya belum tau yah, kalo poster atau baliho itu pernah sih saya lihat sekali waktu itu”.
I ₁₋₅	“Lengkap karena sudah ada website”

Q ₃	Bagaimana kemudahan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat luas apakah sudah berjalan baik atau belum ?
I ₁₋₁	“Sebisa mungkin kami disini sudah memberikan kemudahan dalam pemberian informasi agar mudah dimengerti oleh pengunjung yang ada disini. Kami juga sudah memberikan fasilitas untuk memudahkan kegiatan yang diberikan, misalnya nih ada pengunjung yang meminta bantuan

	bagaimana cara membuat kartu anggota, nah nanti dibawah itu ada khusus pegawainya yang memberitahu. Begitu juga kegiatan yang lainnya, jika pengunjung meminta bantuan sebisa mungkin kami pasti membantu”.
I ₁₋₂	“Jika ada yang meminta bantuan kami, yah sebisa mungkin pasti kami bantu. Kan pegawai yang standby di bagian bawah itu ada banyak yah, karena kita punya tujuan agar bisa membantu jika ada yang membutuhkan bantuan, sehingga memudahkan pemberitahuan informasi”.
I ₁₋₄	“Kami sebisa mungkin pasti membantu jika ada pengunjung yang meminta bantuan kepada kami. Sehingga apa yang mereka maksud dapat terlaksana. Yah seperti contohnya ada yang meminta bantuan dalam pencarian referensi, nah kita arahkan untuk memakai komputer penelusuran agar lebih mudah dalam mencari apa yang dimaksud”.
I ₃₋₂	“...yang saya rasakan selama kesini itu ada kok bantuan dari pegawai, pegawainya juga ramah trus pegawainya stay ditempat sehingga membimbing dalam pembuatan kartu anggota. Jadi kalo ada yang dibutuhin itu jadi gampang kalo mau minta bantuan
I ₃₋₄	“...sebagian sih ramah pegawainya, tapi ada aja kok yang jutek gitu ga ramah. Waktu itu kan saya baru pertama yah nyoba ke perpustakaan itu, nah saya tuh nyoba masuk ke ruang internet gitu pas saya masuk ternyata harus ngisi absensi. Saya kan ga tau yah kalo harus ngisi absensi dulu, tapi malah pegawainya negurnya jutek gitu ngomongnya kesannya ga ramah bangetlah pokoknya. Harusnya ngomongnya baik-baik yah namanya juga ga tau kan”

3). Kualitas Layanan

Q ₁	Bagaimana fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₁₋₁	“Fasilitas yang kami sediakan disini sudah cukup lengkap, kami disini sudah menyediakan fasilitas untuk menunjang layanan, seperti tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi”
I ₁₋₄	“Kami sudah mempunyai beberapa fasilitas untuk menunjang layanan yang ada disini. Fasilitas yang diberikan itu contohnya ruang baca. Ruang baca ini disediakan disetiap lantai. Lantai pertama ada ruang baca umum, dilantai dua ada ruang baca referensi. Selain itu sudah tersedia juga locker yang dimaksudkan untuk penyimpanan barang-barang sebelum masuk ke lingkup ruang baca maupun ruang-ruang lainnya. selanjutnya adapula ruang audio visual yang digunakan untuk pemutaran film, selain itu digunakan juga untuk kegiatan story telling yang biasanya digunakan oleh sekolah-sekolah”.
I ₁₋₂	“Kalo mengenai fasilitas banyak yah disini, seperti tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi, tersedia juga komputer penelusuran yang berjumlah dua unit dan

	yang terbaru kami punya mobil pusling sama mobil pintar”.
I ₁₋₃	“Fasilitas menurut saya lengkap. Contohnya yah sudah tersedia ruang baca. Ruang baca disini dibagi dua ada ruang baca umum sama ruang baca anak, trus ada juga ruang internet, ruang audio visual. Saat ini kami juga sudah punya mobil pintar sama mobil keliling”.
I ₁₋₆	“Kalo fasilitas disini banyak yah, ada ruang baca, ruang internet, ruang audio visual, ruang referensi. Banyaklah pokoknya coba dicek aja yah”.
I ₁₋₅	“Banyak fasilitas disini, ada ruang baca, ruang internet, ruang referensi, mobil keliling, mobil pintar, dan lain-lain”.
I ₃₋₂	“Menurut yang saya lihat lengkap yah fasilitas yang disediakan disini, selain adanya ruang baca, sekarang juga sudah ada ruang internet gratis. jadi kalo mau browser atau download ga bawa laptop bisa di ruang internet”
I ₃₋₄	“Fasilitas yang ada disini menurut saya lengkap yah udah ada ruang internet, ruang baca, trus saya liat juga udah ada mobil keliling”.

Q ₂	Kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₁₋₂	“Sebenarnya untuk kendala sendiri masih berhubungan dengan infrastruktur yang masih belum tercukupi. Contohnya kami hanya mempunyai satu ruang audio visual, sedangkan kami masih membutuhkan satu lagi untuk ruang audio visual. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi jadwal yang bertabrakan, misalnya jika sekolah ini meminta jadwal story telling, sedangkan sekolah lain juga meminta adanya pemutaran film di waktu yang sama. Otomatis salah satu dari sekolah tersebut harus ada yang mengalah dihari yang lain”.
I ₁₋₃	“Kendala yang masih terjadi di sini itu selain dari kurangnya ruang audio visual juga masih terbatasnya jumlah mobil pintar yang disediakan. Saat ini untuk mobil pintar hanya tersedia 1 unit mobil sedangkan untuk mobil keliling ada 5 unit”.
I ₁₋₁	“Untuk pengadaan fasilitas sebenarnya kita memang masih banyak kekurangan yang belum terpenuhi. Karena memang anggaran kita yang masih terbatas untuk memenuhi semuanya, jadi memprioritaskan yang penting dahulu. Seperti misalnya mobil keliling lebih banyak dibandingkan dengan mobil pintar, karena mobil keliling lebih banyak dibutuhkan oleh masyarakat, seperti kegiatan ke sekolah-sekolah jadi kita lebih memprioritaskan mobil keliling yang lebih banyak”.
I ₁₋₅	“Masalah lain dari mobil pintar itu lebih berfokus pada provider, dikarenakan permintaan mobil pintar lebih banyak diminta oleh mahasiswa kkm yang medan tempuhnya beragam. Jadi untuk provider disesuaikan bagaimana tempat lokasi”.
I ₁₋₆	“Hambatannya selain memang masih kurangnya anggaran, disini juga kami belum punya penangkal petir, jadi kalo pas lagi hujan besar ditambah ada

	petir terkadang ada kabel yang tersambar petir jadi otomatis pasti mati listriknya juga, selain itu masih adanya kabel yang digigit tikus”.
--	---

Q ₃	Adakah bantuan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?
I ₁₋₄	“Pastinya kami memberikan bantuan kepada para pengunjung yang membutuhkan, karena itu sebagai tugas kami yah. Contohnya seperti pembuatan kartu anggota, kami pasti membantu dalam pembuatan anggota dan kartu bisa langsung dicetak hari itu juga.”
I ₁₋₂	“Untuk pelayanan kami maksimalkan sebisa mungkin dapat memenuhi dengan baik, jika ada yang tidak dipahami dan bertanya kepada kami pasti kami bantu. Seperti sekarang itu memperbaharui sistem pembuatan kartu anggota, jadi sekarang ini pengunjung yang ingin membuat kartu anggota bisa daftar langsung melalui internet, setelah itu dicetak oleh petugas dan bisa langsung jadi hari itu juga. Beda sama tahun-tahun sebelumnya yah kalo dulu cetak kartu anggota beberapa hari baru bisa jadi”.
I ₁₋₃	“Pasti kami bantu kalo ada pengunjung yang meminta bantuan, contohnya kayak eneng deh mau penelitian disini kami bantukan apa yang dibutuhin. Nah sama ke pengunjung-pengunjung yang lain juga gitu. Sesuai sama tujuan misi dinas disini”.
I ₃₋₁	“Kalo bantuan memang ada yang dari pegawainya, tapi waktu saya kehilangan kartu anggota. Pas itu saya melapor tuh ke petugasnya, kata petugasnya nanti bakal diganti tapi nyatanya sampe sekarang belum ada pergantian kartunya padahal udah sering saya tanyain. Untung masih inget nomer kartunya jadi masih boleh minjem disini, kalo ga tau nomernya ga tau itu entar gimana. Memang tidak dikenai denda sih trus mereka janjinya mau mengganti kartunya tapi yah gitu. Jadi kalo menurut saya yah kurang sigap aja gitu petugasnya”.
I ₃₋₂	“Menurut saya sih kurang yah, soalnya waktu itu saya pernah ngajuin surat buat perpustakaan keliling untuk proker kkm, tapi pas sampai sana itu ternyata ditolak sama pegawainya, alesannya itu karena udah penuh. Padahal kan menurut saya bisa diusahakan, cuma diganti harinya saja mungkin biar ga bentrok kalo ada yang ngajuin juga”.

Q ₄	Bagaimana kemampuan pegawai dalam membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan ?
I ₃₋₄	“Untuk kemampuannya sudah cukup baik, contohnya itu pas saya bertanya mengenai cara pemakaian komputer penelusuran, pegawainya itu memberi arahan untuk memakai komputer itu”.

I ₃₋₁	“Kemampuan pegawai baik yah, soalnya waktu itu saya pernah minta bantuan buat membuat kartu anggota, trus sama mereka yah dibantu. Ramah juga pegawainya”.
I ₃₋₂	“Kalo kemampuannya sih emang semua pegawai rata-rata bisa sih membantu. Hanya saja pegawai itu kadang ga ada ditempatnya trus dari ruang baca kearah tempat pegawai itu jauh jadi agak sulit kalo mau minta bantuan. Seharusnya ada pegawai yang stay didepan ruang baca itu”.
I ₃₋₃	“Masih ada aja sih pegawai yang kurang ramah, trus kadang sulit juga kalo mau minta bantuan karena jarak kearah tempat pegawai itu jauh”.

4) Intensi Penggunaan

Q ₁	Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₁₋₄	Untuk frekuensi penggunaan sistem informasi disini itu hanya bisa dilakukan selama dinas ini buka, karena memang pelayanan disini kan belum semuanya online yah, hanya web dan pendaftaran kartu anggota yang sudah online. Jadi hanya bisa dilakukan selama dinasnya buka saja”.
I ₁₋₂	“Penggunaan sistem disini paling hanya dilakukan selama dinasnya buka saja yah, karena kan disini aplikasi InlisLite nya belum online, mungkin kalo sudah online bisa digunakan 24 jam”.
I ₁₋₃	“Frekuensi penggunaan bisa dilakukan ketika jam buka perpustakaan. Selebihnya tidak bisa, jam buka perpustakaan saat ini diperbaharui jadi sabtu-minggu tetep buka kan kalo dulu dari hari senin sampai jum’at. Jadwalnya itu Senin-Jum’at Pukul 08.00-18.00, dan Sabtu-Minggu Pukul 08.00-13.00”.
I ₁₋₅	“Sejauh ini frekuensi penggunaan hanya dapat dilakukan hanya ketika perpustakaan buka saja. Selain hanya website yang bisa diakses selama 24 jam selebihnya mengikuti jadwal buka perpustakaan. Karena pelayanannya sebagian kan mash offline”.
I ₁₋₆	“.....yang pasti saat ini dapat dilakukan hanya selama jam buka perpustakaan. Selain website itu bisa digunakan selama 24 jam”.
I ₁₋₅	“penggunaan hanya bisa dilakukan ketika jam buka perpustakaan, karena disini untuk layanan <i>online</i> masih off”.

5). Kepuasan Pengguna

Q ₁	Apa saja yang mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?
I ₃₋₃	“karena yang saya lihat bedanya perpustakaan provinsi sama perpustakaan yang ada di ciceri itu, lebih lengkap yah, kalo yang di ciceri itu belum ada internet gratis kan lumayan daripada ke warnet kalo yang di provinsi sudah ada. Jadi saya lebih mempertimbangkan kesini sih”.
I ₃₋₁	“..yang jadi pertimbangan itu karena sarana prasarana yang ada disana itu lebih lengkap yah, dibandingkan dengan perpustakaan kota atau kabupaten. Tempatnya juga lebih nyaman dibandingkan dengan yang lain. Kesamaannya itu saat ini sama-sama sudah mempunyai mobil keliling.
I ₃₋₂	“Kalo yang saya rasakan sih disini lebih hemat yah dibandingkan dengan di perpustakaan-perpustakaan lain di Kota Serang, karena disini kan layanan internet nya bisa digunakan secara gratis, disamping itu juga sudah ada wifi. Disini juga kalo untuk pembuatan kartu lebih mudah. Disamping itu untuk pengembalian buku yang tidak sesuai jadwalnya hanya dikenakan skorsing tidak boleh meminjam dalam waktu yang ditentukan. Dibandingkan dengan perpustakaan lain yang masih menerapkan denda. Tapi kalo dibandingkan dengan perpustakaan di Jawa Barat masih jauh yah, terutama untuk koleksi buku yang penting. Kalo untuk anak-anak dan pelajar sekolah sudah cukup, tapi untuk mahasiswa dan umum masih sangat kurang menurut saya”.
I ₃₋₄	“..Saya kurang tau yah untuk perpustakaan lain gimana, soalnya saya belum pernah kesana jadi ga bisa ngebandingin, tapi kalo sama perpustakaan kampus mah lebih menyenangkan disini”.

6). Kemanfaatan

Q ₁	Apa saja manfaat yang dirasakan dengan adanya perpustakaan yang sudah menerapkan teknologi ?
I ₃₋₄	“...Menurut saya sih disini dengan adanya layanan teknologi jadi pencarian informasi jadi lebih mudah, selain itu dengan diadakannya fasilitas dan program lengkap akan menarik orang banyak untuk berkunjung ke perpustakaan serta dapat mendidik anak-anak agar lebih suka membaca dibandingkan dengan bermain-main hal yang nirfaidah ”
I ₃₋₂	“Kalo menurut saya dengan diterapkannya layanan teknologi, menjadi lebih hemat. Yah seperti misalkan yang saya alami, pembuatan kartu anggota disini pembuatannya tidak dikenakan biaya sama sekali berbeda dibandingkan dengan perpustakaan lain yang masih dikenakan biaya pembuatan kartunya ”.
I ₃₋₃	“Adanya komputer penelusuran itu jadi menghemat waktu yah, soalnya kan

	<i>bukunya itu banyak. Nah adanya komputer penelusuran itu memudahkan dalam pencarian dengan menggunakan kode buku. Jadi tinggal liat dari kode bukunya aja”.</i>
I ₃₋₁	<i>“Kalo menurut saya sih jadi menghemat waktu yah, apalagi sekarang udah jamannya pake internet semua. Jadi dengan adanya penggunaan teknologi di perpustakaan jadi lebih baik dan tidak membosankan”.</i>
I ₁₋₁	<i>“Manfaat yang dirasakan dengan adanya teknologi, lebih menghemat waktu. Kalo dulu sebelum adanya teknologi pekerjaan menjadi lebih lama”.</i>
I ₁₋₂	<i>“...yang pasti itu menghemat waktu, mempermudah pekerjaan. Kalo sebelum adanya teknologi terkadang sulit mencari data yang disimpan. Misalnya yang nyimpen data awalnya pegawai yang ini tiba-tiba pegawai yang pertama itu ga masuk otomatis pegawai lain ga tau kan nyimpen datanya itu dimana. Jadi pas udah adanya penggunaan teknologi jadi lebih mudah”.</i>
I ₁₋₃	<i>“Dengan adanya penggunaan teknologi manfaatnya itu menjadi lebih hemat biaya, tenaga, serta waktu. Jadi banyak yah fungsinya dibandingkan sebelum adanya teknologi”.</i>
I ₁₋₄	<i>“Manfaat yang dirasakan pastinya banyak yah, dari menghemat waktu pekerjaan jadi lebih cepat selesai, menghemat biaya juga. Pelayanan jadi lebih cepat. Banyak yah fungsinya”.</i>
I ₁₋₅	<i>“Pastinya pelayanan menjadi lebih bagus yah dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, karena sekarang itu jamannya teknologi jadi hampir semua sudah memakai teknologi tidak terkecuali perpustakaan”.</i>
I ₁₋₆	<i>“yang sekarang itu lebih baik yah, karena kan hampir semua sudah menggunakan teknologi. yang pastinya jadi lebih mudah”.</i>

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Mimi Sulastini
Pekerjaan/Jabatan : Fakultas Hukum dan Kegawatmuktan
Usia/Umur :
No telp/tp :

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kusumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila mana yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Sungguh

(Dra. Mimi Sulastini)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ALI KHASAN
Pekerjaan/Jabatan : Kasubid Otomasi dan Layanan Multimedia
Usia/Umur : 45 Thn
No telp/hp : 087772625370

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kurniawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
NIM : 6661130179

Dari saya tidak keberatan apabila nama yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data isi dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Serang, 18 Okt 2017



(ALI KHASAN)
NIP 19790904 200221 006

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : INDRA HERMANA
Pekerjaan/Jabatan : PNJ / Pustakawan
Usia/Umur : 32
No telp/hp : 0832476767

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kaumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila mana yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah seraya data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Serang,


(INDRA HERMANA)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IRMAN SUBHANA
Pekerjaan/Instansi : PUSTAKAWAN
Usia/Umur : 49
No telp/hp : 087808553200

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kurnawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila nama yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Serang,


(Iman Subhan)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aip Rohadi
Pekerjaan/Jabatan : PNT / Dewan Perwakilan Rakyat Banten
Usia/Umur :
No. telp/hp :

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini

Nama : Elys Kusumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 0661130179

Dan saya tidak keberatan apabila mana yang dalam penelitian ini disimpulkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah seraya data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Serang,



(Aip Rohadi)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chermaine
Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa pada Divisi Perpustakaan & Arsip
Usia/Umur : 25
No telp/hp : 085-7242658

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kusumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila mana yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Sering,



(Chermaine)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : J. Mairi Daulat, S. Ag. SS. M. Han
Pekerjaan/Jabatan : PNS / Dosen Perpustakaan PMP Banta
Usia/Umur : 48
No telp/hp : 081519533469

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kurniasari
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila nama yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah seraya data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Sering,



(J. Mairi Daulat)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aris Satrio
Pekerjaan/Jabatan : Dosen
Usia/Tamat : 39 th
No telp/hp : 0822 8573 4513

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kusumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila mana yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Sering,


(ARIS Satrio)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Devi Permona Sari
Pekerjaan/Jabatan : Pelajar
Usia/Tamat : 16 Tahun
No telp/hp : 0857724474599

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini

Nama : Elys Kumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 6661130179

Dan saya tidak keberatan apabila nama yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan koabsaham dalam penelitian ini.

Demikianlah seroga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Seorang,



(Devi P.S.)

Member Check

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ita Yuliyamawati
Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
Usia/Umur : 22 tahun
No telp/hp :

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini :

Nama : Elys Kusumawati
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara
NIM : 0661130179

Dan saya tidak keberatan apabila nama yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Seorang



(

)

MEMBERCHECK

Nama : Indra Hermayadi, S.Sos
Jabatan : PNS/ Pustakawan
Umur : 32 Tahun
Hari/ Tanggal : 9 Juni 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah Dinas Perpustakaan ini sudah mengikuti Standar yang berlaku ?

“Pastinya ya sudah mengikuti, Saat ini disini sudah memakai undang-undang yang berlaku, kalo sebelumnya itu memakai uu yang nomor 3 tahun 2012, sekarang sudah menggunakan uu no 8 tahun 2016. Jadi standar juga sudah menerapkan yang terbaru sesuai undang-undang yang berlaku saat ini”

Q₂: Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di dinas perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sistem ?

“Sampai sejauh ini kami sudah menerapkan layanan *online*, salah satunya sudah didakannya web dinas yang didalamnya sudah ada profil sampai kegiatan-kegiatan yang dilakukan disini. Tapi untuk aplikasi memang disini belum ada untuk *online*, masih *offline*. Karena memang masih minimnya anggaran maupun tenaga ahli, yang tersedia jadi saat ini kami belum bisa menyediakan aplikasi online. Tapi kami sedang usahakan agar menjadi lebih baik”.

Q₃: Bagaimana kemudahan sistem yang dilakukan dinas perpustakaan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?

“Untuk mendukung kemudahan sistem disini sudah tersedia alat-alat elektronik untuk meningkatkan layanan, seperti sudah tersedianya komputer penelusuran. Digunakan untuk mempermudah pengunjung mencari letak buku yang ingin dicari dengan melihat kode buku. Selain itu saat ini juga sudah tersedia ruang

internet gratis yang didalamnya ada beberapa PC untuk digunakan untuk layanan internet gratis”

Q₄: Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Keamanannya disini baik karena kita sudah pake alat sensor gap elektronik, jadi kalo ada pengunjung yang membawa buku tapi tidak melalui peminjaman buku, atau alat-alat dari perpustakaan terbawa pasti alat sensor nya bunyi”

Q₅: Bagaimana kecepatan akses internet yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Sudah Cukup baik, tergantung banyak sedikitnya yang pakai. Kalo sedikit yah cepet, tapi kalo banyak agak lama juga”.

Q₆: Adakah faktor penghambat dalam layanan sistem ?

“Pastinya ada, selain itu juga terkadang ada kabel yang di gigit tikus, seringnya mati lampu juga menjadi hambatan dalam pelayanan, karena disinikan untuk anggaran juga masih terbatas jadi kami juga belum bisa memberikan yang optimal. Kalo kabel yang mengalami kerusakan selain digigit tikus itu sebenarnya karena tersambar petir yah, soalnya disini itu belum ada penangkal petirnya jadi kalo pas hujan lebat ditambah ada petir, kadang yah kita matikan dulu sistemnya”.

Q₇: Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang ada disini, misalnya informasi kegiatan bedah buku, nonton film”.

Q₈ : Adakah pemberian informasi seluas-luasnya kepada masyarakat ?

“Pastinya kami sudah memberikan informasi ke masyarakat luas, maupun ke pengunjung yang ada disini. Untuk pemberitahuan ke masyarakat luas kami juga sudah memberikan informasi melewati media cetak maupun media *online*. Untuk media cetak pemberituannya bisa lewat koran, baliho maupun

spanduk. Tapi untuk media online kami hanya memberitahukan melalui website dinas”.

Q₉: Bagaimana kemudahan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat luas apakah sudah berjalan baik atau belum ?

“Sudah, karena kami sudah menyediakan mading, ada poster juga, baliho, maupun pemberitahuan secara langsung”.

Q₁₀: Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh dinas perpustakaan ?

“Fasilitas menurut lengkap. contohnya sudah tersedia ruang baca. Ruang baca disini dibagi dua ada ruang baca umum sama ruang baca anak, trus ada juga ruang internet, ruang audio visual. Saat ini kami juga sudah punya mobil pintar sama mobil keliling”.

Q₁₁: Kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Menurut saya sih tidak ada yah untuk pelayanan, semuanya baik, hanya infrastruktur yang perlu dilengkapi”.

Q₁₂: Bantuan apa saja yang sering diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

“Banyak yah, pastinya kami bantu kalo ada pengunjung yang meminta bantuan, contohnya kayak eneng deh mau penelitian disini kami bantukan apa yang dibutuhin. Nah sama ke pengunjung-pengunjung yang lain juga gitu. Sesuai sama tujuan misi dinas disini”.

Q₁₃: Bagaimana kemampuan pegawai dalam membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan ?

“Baik, karena pegawai disini sudah punya bagian masing-masing jadi kalo ada yang dibutuhkan pasti dibantu”

Q₁₄: Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Frekuensi penggunaan bisa dilakukan hanya ketika jam buka perpustakaan. Selebihnya tidak bisa, kecuali website yah bisa dilakukan selama 24 jam. Jam buka perpustakaan saat ini diperbaharui jadi sabtu-minggu tetep buka kan kalo dulu dari hari senin sampai jum“at. Jadwalnya itu Senin-Jum“at Pukul 08.00-18.00, dan Sabtu-Minggu Pukul 08.00-13.00”.

Q₁₅: Apa saja manfaat yang dirasakan dengan adanya perpustakaan yang sudah menerapkan layanan menggunakan teknologi ?

“yang pasti pekerjaan jadi cepat selesai, lebih menghemat waktu, lebih efektif dan tidak berbelit-belit”

MEMBERCHECK

Nama : Drs. Iman Sukwana

Jabatan : PNS/ Pustakawan

Umur : 49 Tahun

Hari/ Tanggal : 3 Juli 2017

Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q1: Apakah Dinas Perpustakaan ini sudah mengikuti Standar yang berlaku ?

“Pastinya ya sudah mengikuti, Saat ini disini sudah memakai undang-undang yang berlaku, kalo sebelumnya itu memakai uu yang nomor 3 tahun 2012, sekarang sudah menggunakan uu no 8 tahun 2016. Jadi standar juga sudah menerapkan yang terbaru sesuai uu yang berlaku saat ini”

Q2: Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di dinas perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sistem ?

“Sampai sejauh ini kami sudah melakukan upaya untuk perkembangan teknologi dalam hal ini dapat dilihat dari penerapan layanan *online*, salah satunya sudah didakannya web dinas yang didalamnya sudah ada profil sampai kegiatan-kegiatan yang dilakukan disini. Tapi untuk aplikasi memang disini belum ada untuk *online*, masih *offline*. Karena memang masih minimnya anggaran maupun tenaga ahli, yang tersedia jadi saat ini kami belum bisa menyediakan aplikasi *online*. Tapi kami sedang usahakan agar kedepan menjadi lebih baik”.

Q3: Bagaimana kemudahan sistem yang dilakukan dinas perpustakaan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?

“Untuk mendukung kemudahan sistem disini sudah tersedia alat-alat elektronik untuk meningkatkan layanan, seperti sudah tersedianya komputer penelusuran.

Digunakan untuk mempermudah pengunjung mencari letak buku yang ingin dicari dengan melihat kode buku. Selain itu saat ini juga sudah tersedia ruang internet gratis yang didalamnya ada beberapa PC untuk digunakan untuk layanan internet gratis”

Q4: Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Untuk kemanan disini sudah menggunakan alat sensor yang dinamakan gap elektronik, jadi sudah lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya”.

Q5: Adakah faktor penghambat dalam layanan sistem ?

“Pastinya ada, selain itu juga terkadang ada kabel yang di gigit tikus, seringnya mati lampu juga menjadi hambatan dalam pelayanan, karena disinikan untuk anggaran juga masih terbatas jadi kami juga belum bisa memberikan yang optimal. Kalo kabel yang mengalami kerusakan selain digigit tikus itu sebenarnya karena tersambar petir yah, soalnya disini itu belum ada penangkal petirnya jadi kalo pas hujan lebat ditambah ada petir, kadang yah kita matikan dulu sistemnya”.

Q6: Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Informasi yang ada di perpustakaan, seperti layanan-layanan serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan disini”.

Q7: Bagaimana penyajian informasi yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Sangat lengkap, karena kami memberikannya sudah melalui berbagai sumber. Dari mulai melalui mading, koran, baliho ataupun spanduk”.

Q8: Apakah dinas perpustakaan memberikan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat ?

“Pastinya kami sudah memberikan informasi ke masyarakat luas, maupun ke pengunjung yang ada disini. Untuk pemberitahuan ke masyarakat luas kami juga sudah memberikan informasi melewati media cetak maupun media online. Untuk media cetak pemberituannya bisa lewat koran, baliho maupun spanduk. Tapi untuk media online kami hanya memberitahukan melalui website dinas”.

Q₉: Bagaimana kelengkapan informasi yang diberikan oleh dinas perpustakaan kepada masyarakat luas ?

“Kelengkapan informasinya sampai saat ini berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wadah dalam pemberian informasi. Seperti sudah tersedianya website, ada juga baliho atau spanduk yang dipasang di depan perpustakaan. Selain itu saat ini perpustakaan juga sudah menggunakan media sosial dalam pemberian informasi”.

Q₁₀: Bagaimana fasilitas yang ada di dinas perpustakaan ?

“Fasilitas menurut saya lengkap. Contohnya yah sudah tersedia ruang baca. Ruang baca disini dibagi dua ada ruang baca umum sama ruang baca anak, trus ada juga ruang internet, ruang audio visual. Saat ini kami juga sudah punya mobil pintar sama mobil keliling”.

Q₁₁: Kendala apa saja yang masih sering terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“kalo kendala masih berhubungan dengan sistem, contohnya penginputan data yang masih sering error sehingga data tidak tersimpan. Sehingga perlu penginputan data ulang”.

Q₁₂: Adakah bantuan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

“Pasti kami bantu kalo ada pengunjung yang meminta bantuan, contohnya kayak eneng deh mau penelitian disini kami bantukan apa yang dibutuhkan. Nah sama ke pengunjung-pengunjung yang lain juga gitu. Sesuai sama tujuan misi dinas disini”.

Q₁₃: Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Frekuensi penggunaan bisa dilakukan ketika jam buka perpustakaan. Sebelumnya tidak bisa, jam buka perpustakaan saat ini diperbaharui jadi sabtu-minggu tetep buka kan kalo dulu dari hari senin sampai jum’at. Jadwalnya itu Senin-Jum’at Pukul 08.00-18.00, dan Sabtu-Minggu Pukul 08.00-13.00”.

MEMBERCHECK

Nama : Aip Rohadi
Jabatan : Dewan Perpustakaan Provinsi Banten
Umur : -
Hari/ Tanggal : 12 September 2017
Lokasi : Universitas Bina Bangsa

Q₁: Bagaimana penerapan teknologi yang ada di dinas perpustakaan?

“Berdasarkan yang saya lihat sampai saat ini penerapan teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten belumlah optimal. Karena penerapan teknologi yang optimal haruslah one search, harus cepat, tepat, dan akurat. Selain itu perlu juga alat kerja, kebijakan pengguna, serta sistem untuk menyesuaikan pengguna. Seperti tersedia data koleksi, referensi, promosi, serta evaluasi agar penerapan menjadi optimal”.

Q₂: Bagaimana kemudahan sistem yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Untuk kemudahan cukup mudah jika sudah one search tadi, karena kalo bisa dengan satu sumber dapat menyeluruh sudah pasti lebih mudah, sesuai dengan kode etik pemerintah kominfo yakni satu pintu”.

Q₃: Apa saja hambatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Karena sistem yang baik haruslah cepat, tepat dan akurat. Sehingga sistem dapat dikatakan sudah baik sampai sejauh ini hambatan yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sistem belum menyesuaikan dengan pengguna. Masih ada beberapa masalah seperti masih kurangnya data koleksi, referensi, bahan baca, serta tidak adanya promosi. Jadi harus lebih ditingkatkan”.

Q4: Bagaimana kecepatan akses yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Kecepatan akses yang ada di Dinas Perpustakaan sudah sangat baik, terakhir kali berdasarkan satelit Telkom kecepatan akses untuk website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten kecepatannya mencapai 0,8 detik dalam hal ini sudah sangat baik sekali”.

Q5: Bagaimana kelengkapan informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Cukup lengkap, informasi yang ada sudah update”

Q6: Apakah informasi yang ada di berikan Dinas Perpustakaan akurat ?

“Ya, sudah akurat, informasi yang disampaikan dapat dipertanggung jawabkan”.

Q7: Adakah kepedulian yang diberikan pegawai kepada pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Yang saya lihat pegawai mempunyai kepedulian kepada pengunjung”.

Q8: Adakah kesigapan pegawai dalam pemberian layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Ada, layanan prima cukup baik”.

Q9: Bagaimana frekuensi penggunaan yang ada di Dinas Perpustakaan ?

“Frekuensi penggunaan hanya bisa dilakukan selama jam buka perpustakaan, dikarenakan layanan yang ada belum sepenuhnya dapat diakses dengan online, hanya website yang sudah cukup baik”.

Q10: Apa saja kekurangan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Kekurangannya belum optimalnya migrasi aplikasi yang ada, karena persiapannya yang belum matang. Sehingga aplikasi yang ada belum optimal”.

MEMBERCHECK

Nama : Chairunnisa, S.Hum
Jabatan : Pelaksana/ Staf Layanan dan Kerjasama Perpustakaan
Umur : 33 Tahun
Hari/ Tanggal : 11 Juli 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah Dinas Perpustakaan ini sudah mengikuti standar yang berlaku ?

“Pastinya sudah mengikuti, karena kita juga memakai undang-undang yang baru, kalo sebelumnya itu memakai UU no 3 tahun 2012 saat ini memakai UU no 8 tahun 2016.”

Q₂: Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di dinas perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sistem ?

“sudah ada, dengan melihat dari migrasi aplikasi. Untuk aplikasi otomasi yang digunakan pertama kali di sini itu dinamakan Nci Bookman yang kegunaannya hanya untuk menelusuri koleksi perpustakaan dan sirkulasi selain itu kelemahan dari aplikasi Nci Bookman juga aplikasinya masih bersifat berbayar jadi tidak bisa digunakan oleh masyarakat luas/pengunjung. Seiring berjalannya waktu kami mulai menerapkan aplikasi InlisLite dimana kegunaan aplikasi InlisLite lebih banyak seperti pendaftaran kartu anggota, statistik, barcode yang awalnya masih manual saat ini sudah mulai tidak manual. Walaupun belum optimal kami berusaha untuk meningkatkan menjadi lebih baik lagi. Tapi kami juga belum punya aplikasi onlinenya, seperti misalnya simpeg, simkes dan lain sebagainya kalo di dinas-dinas lain. Kami cuma punya web aja”.

Q₃: Bagaimana kemudahan sistem yang dilakukan dinas perpustakaan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?

“Kemudahan sistem dapat dikatakan disini sudah baik yah salah satunya sudah adanya alat elektronik seperti PC (Personal Computer) untuk mempermudah

layanan. Contohnya sudah tersedianya komputer untuk penelusuran buku yang berjumlah dua unit, ada juga komputer untuk layanan internet. Pegawai juga sudah disediakan komputer khusus untuk mempermudah dalam pekerjaan. Jadi kemudahan sistem disini sudah cukup baik”.

Q4: Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Untuk keamanan, ada alatnya didepan itu yang dideket pintu masuk. Jadi kalo ada barang-barang yang terbawa alatnya itu akan bunyi”.

Q5: Bagaimana kecepatan akses internet yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“...Untuk kecepatan akses disini sudah baik, sudah ada wifi, jaringan, serta nirkabel. jadi lebih memudahkan dalam pelayanan, disamping itu juga kan sekarang sudah ada ruang internet jadi lebih gampang lagi kalo mau browsing”.

Q6: Apa saja hambatan yang sering terjadi dalam layanan sistem ?

“Untuk hambatan tidak banyak yah karena sudah baik, hanya saja masih sering terjadi sistem yang error dalam penginputan data seperti tidak tersimpannya data yang sudah diinput. Jadi perlu penginputan ulang”.

Q7: Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten?

“...mengenai informasi disini kita memberikan informasi seputar layanan yang dilakukan di perpustakaan. Kalo untuk kegiatan yang lain-lainnya biasanya kita memberikan informasinya lewat media lain juga pemberitahuan secara langsung oleh pegawai disini”.

Q8: Adakah pemberian informasi seluas-luasnya kepada masyarakat ?

“pastinya ada, Sejauh ini kami mengusahakan pemberian informasi selengkap-lengkapnyanya. Apa saja kegiatan yang akan kami lakukan biasanya kami memberitahukannya kepada masyarakat maupun pengunjung yang ada disini. Seperti misalnya akan ada penayangan film edukasi, bedah buku, dan lain sebagainya. Biasanya petugas akan langsung memberitahukannya kepada pengunjung disini. Selain itu kami juga sudah punya media sosial kayak

instagram yang terbaru. Diharapkan dengan adanya instagram itu banyak masyarakat luas yang akan berkunjung ke perpustakaan”.

Q₉: Bagaimana kemudahan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat luas apakah sudah berjalan baik atau belum ?

“Kami sebisa mungkin pasti membantu jika ada pengunjung yang meminta bantuan kepada kami. Sehingga apa yang mereka maksud dapat terlaksana. Yah seperti contohnya ada yang meminta bantuan dalam pencarian referensi, nah kita arahkan untuk memakai komputer penelusuran agar lebih mudah dalam mencari apa yang dimaksud”.

Q₁₀: Bagaimana fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Kami sudah mempunyai beberapa fasilitas untuk menunjang layanan yang ada disini. Fasilitas yang diberikan itu contohnya ruang baca. Ruang baca ini disediakan disetiap lantai. Lantai pertama ada ruang baca umum, dilantai dua ada ruang baca referensi. Selain itu sudah tersedia juga locker yang dimaksudkan untuk penyimpanan barang-barang sebelum masuk ke lingkup ruang baca maupun ruang-ruang lainnya. selanjutnya adapula ruang audio visual yang digunakan untuk pemutaran film, selain itu digunakan juga untuk kegiatan story telling yang biasanya digunakan oleh sekolah-sekolah”.

Q₁₁: Kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Kendalanya hanya pada penginputan data, seperti masih adanya sistem yang error sehingga data tidak tersimpan, jadi harus mengulang penginputan dari awal”.

Q₁₂: Adakah bantuan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

“Pastinya kami memberikan bantuan kepada para pengunjung yang membutuhkan, karena itu sebagai tugas kami yah. Contohnya seperti pembuatan kartu anggota, kami pasti membantu dalam pembuatan anggota dan kartu bisa langsung dicetak hari itu juga.”

Q₁₃: Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Untuk frekuensi penggunaan sistem informasi disini itu hanya bisa dilakukan selama dinas ini buka, karena memang pelayanan disini kan belum semuanya online yah, hanya web dan pendaftaran kartu anggota yang sudah online. Jadi hanya bisa dilakukan selama dinasnya buka saja”.

Q₁₄: Apa saja manfaat yang dirasakan dengan adanya perpustakaan yang sudah menerapkan layanan menggunakan teknologi ?

“Manfaat yang dirasakan pastinya banyak yah, dari menghemat waktu pekerjaan jadi lebih cepat selesai, menghemat biaya juga. Pelayanan jadi lebih cepat. Banyak yah fungsinya”.

MEMBERCHECK

Nama : Jamri Dafrizal, S.Ag, S.S. M. Hum
Jabatan : PNS/ Dewan Perpustakaan Provinsi Banten
Umur : 48 Tahun
Hari/ Tanggal : 16 Juni 2017
Lokasi : UIN Banten

Q₁: Bagaimana penerapan teknologi yang ada di dinas perpustakaan?

Ketika anda mewawancarai pengelola perpustakaan, diantara tiga layanan yaitu opac, sirkulasi, dan absensi. Menurut saya baru ada satu yang sudah terotomasi yakni opacnya, sementara sirkulasi dan absensi kunjungannya masih manual. Maka jika ada skor 1,2,3. 1 itu kurang, 2 itu baik, 3 itu sangat baik, maka saya katakan perkembangannya masih sangatlah kurang. Sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan

Q₃: Apa saja hambatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Hambatannya mungkin layanannya yang belum semua menggunakan elektronik”.

Q₄: Bagaimana kecepatan akses yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Cukup cepat akses internetnya”.

Q₅: Bagaimana kelengkapan informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Informasi sudah update”

Q₆: Apakah informasi yang ada di berikan Dinas Perpustakaan akurat ?

“Ya, sudah akurat, informasi yang disampaikan dapat dipertanggung jawabkan”.

Q₇: Adakah kepedulian yang diberikan pegawai kepada pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Yang saya lihat pegawai mempunyai kepedulian kepada pengunjung”.

Q₈: Adakah kesigapan pegawai dalam pemberian layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Ada, layanan prima cukup baik”.

Q₉: Bagaimana frekuensi penggunaan yang ada di Dinas Perpustakaan ?

“Frekuensi penggunaan hanya bisa dilakukan selama jam buka perpustakaan, dikarenakan layanan yang ada belum sepenuhnya dapat diakses dengan online, hanya website yang sudah cukup baik”.

MEMBERCHECK

Nama : Aris Saeri
Jabatan/ Pekerjaan : Wiraswasta
Umur : 39 Tahun
Hari/ Tanggal : 13 Juli 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah anda sudah mengetahui layanan apa saja yang ada disini ?

“Sudah, disini ada layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan baca ditempat, dan masih banyak lagi”.

Q₂: Bagaimana kemudahan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini ?

“Baik yah untuk kemudahannya karena sebagian layanan sudah memakai alat elektronik jadi lebih cepat dan mudah”.

Q₃: Untuk layanan internet apakah disini sudah ada ?

“Ada, contohnya sekarang sudah ada ruang internet kalo dulu-dulu belum ada yah, selain itu sudah ada wifi juga tapi memasukkan password agak sulit”.

Q₄: Untuk kecepatan akses internet disini bagaimana ?

“Kecepatan internet tergantung dari banyak atau sedikitnya orang yang pakai, kalo banyak pasti lambat, tapi kalo sedikit pastinya cepet”.

Q₅: Apakah anda tahu disini sudah memakai aplikasi ?

“Belum tahu yah disini sudah ada aplikasi atau belum, yang saya tahu gak ada”

Q₆: Perbedaan perpustakaan yang dulu dengan yang sekarang apa yah ?

“Buku-buku nya lebih beragam dibandingkan dulu, trus fasilitasnya lebih banyak dulu kan belum ada wifi, sekarang sudah pakai trus ruang khusus buat internet juga udah ada, dan ada ruang khusus buat anak-anak juga. Sistem nya juga udah bagus, sekarang malah ada layanan mobil keliling”.

Q₇: Kalo kemudahan lebih mudah perpustakaan yang dulu apa yang sekarang ?

“Lebih mudah yang sekarang, tapi kan tata letaknya berubah jadi bagi yg ga biasa mah bingung”.

Q₈: Kalo untuk keamanan kira-kira ada tidak, seperti misalnya meminjam buku ada alat sensor tidak ?

“Kalo keamanan masih kurang, minjem buku ga ada alat sensor terus kita juga harus tetep ga boleh naro barang berharga di loker takut kehilangan, pengawasan bagi pembaca juga ga terlalu ketat”.

Q₉: Untuk informasi lengkap tidak ?

“Untuk informasi buku kurang lengkap yah, masih banyak buku yang ga ada di perpustakaan”.

Q₁₀: Pemberian informasinya lewat apa aja yah kalo disini ?

“Disini biasanya lewat mading, kalo informasi tentang lomba, pemutaran film atau yang lainnya lewat mading. Tapi kalo acara besar kayak book fair itu pake spanduk di gerbang perpustakaan”.

Q₁₁: Apakah ada kepedulian pegawai untuk pengunjung ?

“Kepedulian pegawai ada kok”.

Q₁₂: Apakah ada sosialisasi kepada pengunjung untuk acara-acara yang di perpustakaan ?

“Untuk sosialisasi paling cuma lewat speaker”

Q₁₃: Menurut anda manfaat dengan adanya perpustakaan yang sudah menggunakan teknologi ?

“Bagi pembaca menambah pengetahuan dan mencari informasi tertentu lebih mudah dengan adanya fasilitas dan program dapat menarik minat baca, mendidik anak-anak agar lebih suka berkunjung ke perpustakaan”.

MEMBERCHECK

Nama : Devi Permana Sari
Jabatan/ Pekerjaan : Pelajar
Umur : 16 Tahun
Hari/ Tanggal : 17 Juli 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah anda sudah mengetahui layanan apa saja yang ada disini ?

“ yang saya tahu hanya layanan baca di tempat, peminjaman buku dan layanan internet. Karena saya disini baru diajak teman sih jadi kurang tau lengkapnya”.

Q₂: Bagaimana kemudahan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini ?

“cukup mudah yang saya lihat, untuk pencarian buku disini sudah ada komputer buat penelusuran, sama disini juga ada wifi nya”.

Q₃: Untuk layanan internet apakah disini sudah ada ?

“yang saya lihat sih ada, tapi saya belum pernah kesitu cuma lewat aja”.

Q₄: Untuk kecepatan akses internet disini bagaimana yah ?

“saya waktu itu coba pake wifi, lumayan cepat tapi tergantung banyak atau tidak nya yang pake wifi juga. Kalo banyak pastinya ga bisa cepat yah”.

Q₅: Apakah anda tahu disini sudah memakai aplikasi ?

“wah kalo aplikasi saya kurang tau yah”

Q₆: Perbedaan perpustakaan yang dulu dengan yang sekarang apa yah ?

“ga tau yah kalo perpustakaan yang dulu itu gimana, kan saya baru kesini sekarang-sekarang aja”.

Q₇: kalo untuk keamanan kira-kira ada tidak, seperti misalnya meminjam buku ada alat sensor tidak ?

“keamanan kayaknya sih ga ada, paling adanya penyimpanan barang-barang di loker. Untuk barang-barang berharga biasanya di bawa”.

Q₈: Untuk informasi lengkap tidak ?

“Informasi lengkap sih kayaknya, soalnya waktu itu ada spanduk gitu di depan gerbangnya”.

Q₉: Apakah ada kepedulian pegawai untuk pengunjung ?

“Kalo kepedulian, paling kalo bertanya dulu yah ke pegawainya baru ada bantuan”.

Q₁₀: Kekurangannya apa yah di perpustakaan ini ?

“Menurut saya kekurangannya itu di buku nya yah, kurang lengkap”.

MEMBERCHECK

Nama : Ika Yulistyamawati
Jabatan/ Pekerjaan : Mahasiswa
Umur : 22 Tahun
Hari/ Tanggal : 17 Juni 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah anda sudah mengetahui layanan apa saja yang ada disini ?

“kurang tau mbak, saya baru pertama kali kesini. Yang saya tau paling layanan peminjaman buku yah”

Q₂: Bagaimana kemudahan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini ?

“Menurut saya mudah, karena sudah memakai komputer penelusuran untuk pencarian buku”.

Q₃: Untuk layanan internet apakah disini sudah ada ?

“Sudah, itu udah ada ruang internet sama wifi”.

Q₄: Untuk kecepatan akses internet disini bagaimana yah ?

“Kalo kecepatannya yah tergantung dari banyak sedikitnya yang pake mbak, kalo sedikit pasti cepet kalo banyak yah lama”.

Q₅: Apakah anda tahu disini sudah memakai aplikasi ?

“belum tau mba”.

Q₆: Perbedaan perpustakaan yang dulu dengan yang sekarang apa yah ?

“Kalo perpustakaan yang dulu saya kurang tau yah mba, saya baru kesini sekarang-sekarang aja kalo dulu ga pernah kesini”.

Q7: Kalo untuk keamanan kira-kira ada tidak, seperti misalnya meminjam buku ada alat sensor tidak ?

“Keamanan ga terlalu ketat yah, kalo alat sensor kayaknya ada tuh di depan kearah pintu masuk”.

Q8: Untuk informasi lengkap tidak ?

„Kayaknya lengkap, saya waktu itu liat pengumuman gitu di mading”.

Q9: Apakah ada kepedulian pegawai untuk pengunjung ?

“yang saya liat sih ga ada yah”.

Q10: Kekurangannya apa yah di perpustakaan ini ?

Kurang lengkap mbak, saya waktu itu nyari buku kesini ga ada yang saya cari”.

MEMBERCHECK

Nama : Marissa Nadhilah Husna
Jabatan/ Pekerjaan : Mahasiswa
Umur : 20 Tahun
Hari/ Tanggal : 10 Juni 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah anda sudah mengetahui layanan apa saja yang ada disini ?

“Tau mba, ada layanan peminjaman pengembalian buku, layanan internet, layanan wifi, masih banyak sih mba layanannya”.

Q₂: Bagaimana kemudahan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini ?

“Yang saya lihat cukup mudah karena layanan disini sudah lebih lengkap dari pada perpustakaan lain”.

Q₃: Untuk layanan internet apakah disini sudah ada ?

“Sudah ada mba”

Q₄: Untuk kecepatan akses internet disini bagaimana yah ?

“Untuk kecepatan itu tergantung gimana yang pakai”

Q₅: Apakah anda tahu disini sudah memakai aplikasi ?

“Belum”

Q₆: Perbedaan perpustakaan yang dulu dengan yang sekarang apa yah ?

“Wah kalo itu saya kurang tau, karena saya kesini pas kuliah diserang”

Q7: kalo untuk keamanan kira-kira ada tidak, seperti misalnya meminjam buku ada alat sensor tidak ?

“Kalo alat sensor itu kayaknya ada”

Q8: Untuk informasi lengkap tidak ?

“Lengkap, informasi biasanya ada di mading, sama ada selebarannya juga”.

Q9: Apakah ada kepedulian pegawai untuk pengunjung ?

“Kalo menurut saya sih ga ada yah, soalnya waktu itu saya pernah kehilangan kartu. Tapi sampai sekarang belum ada gantinya padahal waktu itu ada janji untuk penggantian kartu, jadi kalo saya ga inget nomer anggota nya yah ga bisa minjem”.

Q10: Kekurangannya apa yah di perpustakaan ini ?

“kekurangannya itu koleksi buku yang kurang lengkap, sama pegawainya yang kurang sigap”

MEMBERCHECK

Nama : Ali Khasan, S.Kom
Jabatan : Kasi Otomasi dan Layanan Multimedia
Umur : -
Hari/ Tanggal : 1 Juni 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q₁: Apakah Dinas Perpustakaan ini sudah mengikuti standar yang berlaku ?

“Saat ini dinas perpustakaan memakai undang-undang yang baru, kalau sebelumnya itu masih memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012, saat ini sudah ada kebijakan baru yakni undang-undang nomor 8 tahun 2016 jadi nama badan berubah menjadi dinas. Jadi secara otomatis kita juga sudah mengikuti standar yang berlaku”.

Q₂: Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di dinas perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sistem ?

“Mengenai perkembangan teknologi pastinya sudah ada, sebenarnya selain web disini sudah tersedia aplikasi yang sudah berdiri dari tahun 2008 sampai saat ini bernama Nci Bookman, tapi karena aplikasi itu masih bersifat berbayar jadi memang masih offline. Artinya hanya dapat dilakukan jika pengunjung melakukan layanan langsung ke sini salah satunya seperti opac”.

Q₃: Bagaimana kemudahan layanan yang dilakukan dinas perpustakaan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?

“Kalau untuk kemudahan layanan sih di sini sudah lebih baik yah, salah satunya itu sudah tersedianya ruang internet gratis, jadi pengunjung bisa browsing juga download, adanya ruang multimedia yang bisa digunakan untuk menonton film gratis, selain itu pendaftaran anggota sudah lebih mudah dengan adanya pendaftaran anggota online, penelusuran buku juga sudah ada komputer penelusuran jadi bisa lebih mudah”.

Q4: Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Untuk keamanan, ada alatnya didepan itu yang dideket pintu masuk. Jadi kalo ada barang-barang yang terbawa alatnya itu akan bunyi”.

Q5: Bagaimana kecepatan akses internet yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“....Untuk kecepatan akses disini sudah baik, sudah ada wifi, jaringan, serta nirkabel. jadi lebih memudahkan dalam pelayanan, disamping itu juga kan sekarang sudah ada ruang internet jadi lebih gampang lagi kalo mau browsing”.

Q6: Apa saja hambatan yang sering terjadi dalam layanan sistem ?

“Untuk hambatan tidak banyak yah karena sudah baik, hanya saja masih sering terjadi sistem yang error dalam penginputan data seperti tidak tersimpannya data yang sudah diinput. Jadi perlu penginputan ulang”.

Q7: Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten?

“.....yang pasti informasi yang berkaitan dengan perpustakaan yah, sama layanan-layanannya juga”

Q8: Apakah pemberian informasi kepada masyarakat sudah cukup lengkap ?

“Untuk kelengkapan menurut saya cukup lengkap yah. Karena kami sudah menyediakan media dalam pemberian informasi. Selain website, kami juga sudah punya instagram, facebook, maupun twitter. Yang terbaru itu instagram, kalo facebook maupun twitter kami sudah membuatnya cukup lama. Untuk media cetak kami biasanya memasang baliho maupun poster”

Q9: Bagaimana kemudahan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat luas apakah sudah berjalan baik atau belum ?

“Jika ada yang meminta bantuan kami, yah sebisa mungkin pasti kami bantu. Kan pegawai yang standby di bagian bawah itu ada banyak yah, karena kita punya tujuan agar bisa membantu jika ada yang membutuhkan bantuan, sehingga memudahkan pemberitahuan informasi”.

Q₁₀: Bagaimana fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Kalo mengenai fasilitas banyak yah disini, seperti tersedianya ruang internet, ruang audio visual, ruang baca anak, ruang diskusi, serta ruang baca referensi, tersedia juga komputer penelusuran yang berjumlah dua unit dan yang terbaru kami punya mobil pusling sama mobil pintar”.

Q₁₁: Kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Sebenarnya untuk kendala sendiri masih berhubungan dengan infrastruktur yang masih belum tercukupi. Contohnya kami hanya mempunyai satu ruang audio visual, sedangkan kami masih membutuhkan satu lagi untuk ruang audio visual. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi jadwal yang bertabrakan, misalnya jika sekolah ini meminta jadwal story telling, sedangkan sekolah lain juga meminta adanya pemutaran film di waktu yang sama. Otomatis salah satu dari sekolah tersebut harus ada yang mengalah dihari yang lain”.

Q₁₂: Adakah bantuan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

“Untuk pelayanan kami maksimalkan sebisa mungkin dapat memenuhi dengan baik, jika ada yang tidak dipahami dan bertanya kepada kami pasti kami bantu. Seperti sekarang itu memperbaharui sistem pembuatan kartu anggota, jadi sekarang ini pengunjung yang ingin membuat kartu anggota bisa daftar langsung melalui internet, setelah itu dicetak oleh petugas dan bisa langsung jadi hari itu juga. Beda sama tahun-tahun sebelumnya yah kalo dulu cetak kartu anggota beberapa hari baru bisa jadi”.

Q₁₃: Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Penggunaan sistem disini paling hanya dilakukan selama dinasnya buka saja yah, karena kan disini aplikasi InlisLite nya belum online, mungkin kalo sudah online bisa digunakan 24 jam”.

Q₁₄: Apa saja manfaat yang dirasakan dengan adanya perpustakaan yang sudah menerapkan layanan menggunakan teknologi ?

“...yang pasti itu menghemat waktu, mempermudah pekerjaan. Kalo sebelum adanya teknologi terkadang sulit mencari data yang disimpan. Misalnya yang nyimpen data awalnya pegawai yang ini tiba-tiba pegawai yang pertama itu ga masuk otomatis pegawai lain ga tau kan nyimpen datanya itu dimana. Jadi pas udah adanya penggunaan teknologi jadi lebih mudah”.

MEMBERCHECK

Nama : Budi Sutikno
Jabatan : Staf Deposit Pengembangan Koleksi & Bahan Pustaka
Umur : -
Hari/ Tanggal : 28 Juli 2017
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

Q1: Apakah Dinas Perpustakaan ini sudah mengikuti standar yang berlaku ?

“Saat ini dinas perpustakaan memakai undang-undang yang baru, kalau sebelumnya itu masih memakai undang-undang nomor 3 tahun 2012, saat ini sudah ada kebijakan baru yakni undang-undang nomor 8 tahun 2016 jadi nama badan berubah menjadi dinas. Jadi secara otomatis kita juga sudah mengikuti standar yang berlaku”.

Q2: Adakah upaya perkembangan teknologi yang dilakukan di dinas perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sistem ?

“Mengenai perkembangan teknologi pastinya sudah ada, sebenarnya selain web disini sudah tersedia aplikasi yang sudah berdiri dari tahun 2008 sampai saat ini bernama Nci Bookman, tapi karena aplikasi itu masih bersifat berbayar jadi memang masih offline. Artinya hanya dapat dilakukan jika pengunjung melakukan layanan langsung ke sini salah satunya seperti *opac*”.

Q3: Bagaimana kemudahan layanan yang dilakukan dinas perpustakaan untuk mempermudah penggunaan layanan berbasis teknologi ?

“Kalau untuk kemudahan layanan sih di sini sudah lebih baik yah, salah satunya itu sudah tersedianya ruang internet gratis, jadi pengunjung bisa browsing juga download, adanya ruang multimedia yang bisa digunakan untuk menonton film gratis, selain itu pendaftaran anggota sudah lebih mudah dengan adanya pendaftaran anggota online, penelusuran buku juga sudah ada komputer penelusuran jadi bisa lebih mudah”.

Q4: Bagaimana Keamanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Untuk keamanan, ada alatnya didepan itu yang dideket pintu masuk. Jadi kalo ada barang-barang yang terbawa alatnya itu akan bunyi”.

Q5: Bagaimana kecepatan akses internet yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Menurut saya baik kecepatannya, tergantung banyak sedikitnya pengguna”

Q6: Apa saja hambatan yang sering terjadi dalam layanan sistem ?

“Layanan sistemnya sudah baik, hanya saja belum maksimal.hambatannya mungkin lebih ke jaringan”.

Q7: Informasi apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten?

“...yang pasti informasi yang berkaitan dengan perpustakaan”

Q8: Apakah pemberian informasi kepada masyarakat sudah cukup lengkap ?

“Lengkap karena sudah ada website”.

Q9: Bagaimana fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Banyak fasilitas disini, ada ruang baca, ruang internet, ruang referensi, mobil keliling, mobil pintar, dan lain-lain”.

Q10: Kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Masalah lain dari mobil pintar itu lebih berfokus pada provider, dikarenakan permintaan mobil pintar lebih banyak diminta oleh mahasiswa kkm yang medan tempuhnya beragam. Jadi untuk provider disesuaikan bagaimana tempat lokasi”.

Q11: Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten ?

“Penggunaan hanya bisa dilakukan ketika jam buka perpustakaan, karena disini untuk layanan *online* masih off”.

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak
Ali Khasan dan
Bapak Indra Hermayadi

Ruang Banten Corner



Layanan Mobil Pintar



Tampilan OPAC
(*Online Public
Access Catalog*)



Ruang Baca Anak



Gedung Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Provinsi Banten



Ruang Baca Dewasa



Standar Nasional Perpustakaan (SNP)

1. Standar Nasional Perpustakaan Provinsi
2. Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota
3. Standar Nasional Perpustakaan Kecamatan
4. Standar Nasional Perpustakaan Desa/Kelurahan
5. Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah

PERPUSTAKAAN NASIONAL RI
2011



Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Standar nasional perpustakaan (SNP) : bidang perpustakaan umum dan perpustakaan khusus/ tim penyusun, Sri Sumekar ...[et al.] ; editor Bambang Supriyo Utomo, Muhammad Syarif Bando.--Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011.

70 hlm. ; 29 cm.

ISBN 979-979-008-452-0

1. Perpustakaan--Standarisasi I. Sri Sumekar II. Bambang Supriyo Utomo. III. Muhammad Syarif Bando IV. Perpustakaan Nasional

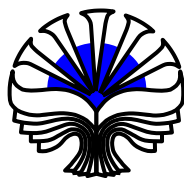
027.002 18

TIM PENYUSUN
STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN (SNP)
BIDANG PERPUSTAKAAN UMUM DAN KHUSUS

- Pengarah : 1. Kepala Perpustakaan Nasional RI
2. Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan
- Penanggung Jawab Kegiatan : 1. Kepala Pusat Pengembangan Perpustakaan dan Pengkajian Minat Baca
- Editor : 1. Drs. Bambang Supriyo Utomo, M.Lib.
2. Drs. Muh. Syarif Bando, MM
- Tim Penyusun : Standar Perpustakaan Provinsi
1. Dra. Sri Sumekar, M.Si.
2. Salmubi, SSI., S.Sos., MM
3. Perwitasari R., S.Hum
- Standar Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota
1. Dr. Zulfikar Zen
2. Dra. Indah Wuryani
- Standar Perpustakaan Kecamatan
1. Drs. Ahmad Ridwan Siregar
2. Andi Kriarmoni, SE., SIP., MM.
3. R. Rahmat Romadon, S.Hum.
- Standar Perpustakaan Desa/Kelurahan
1. Drs. Supriyanto, M.Si.
2. Dra. Opong Sumiati
3. Erviana Dwi Nugrahaningtyas, A.Md.
- Standar Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah
1. DR. Muh. Najib
2. Kosam Rimbawa, MLS.
3. T. Syamsul Bahri, SH., M.Si.
4. Dra. Titiek Kismiyati.,M.Hum.

STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN (SNP)

**BIDANG PERPUSTAKAAN UMUM DAN
PERPUSTAKAAN KHUSUS**



**PERPUSTAKAAN NASIONAL RI
2011**

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa "Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan, bertugas menetapkan kebijakan nasional, kebijakan umum dan kebijakan teknis pengelolaan perpustakaan; melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi dan koordinasi terhadap pengelolaan perpustakaan; membina kerjasama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan; dan mengembangkan standar nasional perpustakaan.

Perpustakaan Nasional RI sebagai lembaga pembina harus dapat diteladani dan dirujuk sebagai acuan nasional dalam melaksanakan layanan, pembinaan, dan pengembangan perpustakaan di Indonesia.

Dalam melaksanakan salah satu tugasnya Perpustakaan Nasional RI menyusun Standar Nasional Perpustakaan. Tim Perumus Standar Nasional Perpustakaan pada tanggal 10 -12 November 2011 di Bogor, telah membahas dan menyepakati 5 (lima) Standar Nasional Perpustakaan, yaitu Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota, Perpustakaan Kecamatan, Perpustakaan Desa/Kelurahan, dan Perpustakaan Khusus.

Kelima Standar Nasional Perpustakaan Umum dan Khusus merupakan dasar acuan pendirian, pengelolaan dan pengembangan perpustakaan yang berlaku sama secara nasional. Dokumen ini masih merupakan konsep yang akan ditinjau ulang dan disempurnakan melalui uji publik dan sosialisasi. Untuk itu kami masih membutuhkan kritik, saran dan masukan dari pemangku kepentingan, pustakawan, pemustaka, pakar dan masyarakat luas.

Ucapan terimakasih kepada semua pihak yang menyumbangkan tenaga, pikiran dan waktunya, sehingga Standar Nasional Perpustakaan ini dapat terwujud, semoga dapat bermanfaat bagi semua petugas dan pengelola perpustakaan yang menggunakan standar ini.

Jakarta, 30 November 2011

Kepala Perpustakaan Nasional RI,



Dra. Hj. Sri Sularsih, M.Si.

DAFTAR SNP

1. SNP 002 : 2011 Perpustakaan provinsi
2. SNP 003 : 2011 Perpustakaan umum kabupaten/kota
3. SNP 004 : 2011 Perpustakaan kecamatan
4. SNP 005 : 2011 Perpustakaan desa/kelurahan
5. SNP 006 : 2011 Perpustakaan khusus instansi pemerintah

Perpustakaan provinsi



**Perpustakaan Nasional RI
Tahun 2011**

Daftar isi

Daftar isi	i
Prakata	iii
1 Ruang lingkup	1
2 Acuan normatif.....	1
3 Istilah dan definisi	1
4 Koleksi.....	3
4.1 Koleksi perkapita.....	3
4.2 Usia koleksi	3
4.3 Jenis koleksi	3
4.4 Koleksi referensi.....	3
4.5 Pengembangan koleksi	4
4.6 Belanja bahan perpustakaan	4
4.7 Pengorganisasian bahan perpustakaan	4
4.8 Perawatan koleksi	4
4.9 Cacah ulang dan penyiangan	4
5 Sarana dan prasarana	5
5.1 Gedung	5
5.2 Lokasi dan/atau lahan	5
5.3 Ruang perpustakaan	5
5.4 Sarana layanan dan sarana kerja.....	5
5.5 Penyediaan komputer internet	5
6 Layanan perpustakaan	5
6.1 Jam buka.....	5
6.2 Jenis layanan.....	6
6.3 Kerjasama	6
6.4 Keanggotaan sebagai persentase penduduk.....	6
6.5 Kunjungan per kapita per tahun	6
6.6 Pinjaman per eksemplar (<i>turnover stock</i>).....	6
6.7 Sirkulasi (pinjaman) per kapita	6
6.8 Kepuasan pemustaka	6
7 Tenaga perpustakaan	6
7.1 Jumlah tenaga	6

7.2 Jumlah tenaga berkualifikasi.....	6
7.3 Kualifikasi kepala perpustakaan	6
7.4 Kualifikasi tenaga pengelola perpustakaan.....	7
7.5 Pembinaan tenaga pengelola perpustakaan.....	7
8 Penyelenggaraan perpustakaan	7
8.1 Visi perpustakaan.....	7
8.2 Misi perpustakaan	7
8.3 Pembentukan perpustakaan.....	7
8.4 Struktur organisasi	7
8.5 Tugas dan fungsi perpustakaan.....	8
8.6 Status kelembagaan.....	9
8.7 Program kerja.....	9
9 Pengelolaan perpustakaan.....	9
9.1 Penerapan manajemen	9
9.2 Perencanaan	9
9.3 Pengorganisasian.....	9
9.4 Pengawasan.....	9
9.5 Pelaporan.....	9
9.6 Anggaran.....	10
9.7 Anggaran belanja per kapita per tahun	10
Bibliografi	11

Prakata

Standar Nasional Perpustakaan/SNP perpustakaan provinsi dimaksudkan untuk menyediakan acuan tentang manajemen perpustakaan yang berlaku pada perpustakaan provinsi.

Standar ini merupakan hasil amanat dari Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, khususnya pasal 11 yaitu Standar Nasional Perpustakaan terdiri atas: standar koleksi perpustakaan, standar sarana prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan dan standar pengelolaan.

Standar ini dibahas dan disepakati secara konsensus oleh Tim Perumus Standar Nasional Perpustakaan pada tanggal 10-12 Nopember 2011 di Bogor.

Perpustakaan provinsi

1 Ruang lingkup

Standar perpustakaan provinsi ini menetapkan dasar acuan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan umum di tingkat provinsi, meliputi ketentuan atau persyaratan minimal tentang koleksi, sarana dan prasarana, layanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan perpustakaan.

2 Acuan normatif

Perpustakaan Nasional. Daftar Tajuk Subjek Untuk Perpustakaan, Jakarta: 2011.

Perpustakaan Nasional. Peraturan Pengatalogan Indonesia, Jakarta: 2011.

Perpustakaan Nasional. Terjemahan Klasifikasi Dewey Desimal, Jakarta: 2011.

3 Istilah dan definisi

3.1

belanja per kapita

besarnya jumlah rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk pengembangan perpustakaan dibandingkan dengan jumlah penduduk di lingkungan perpustakaan tersebut

3.2

kerja sama perpustakaan

kegiatan pemanfaatan layanan perpustakaan secara bersama untuk memenuhi kebutuhan informasi yang berbasis koleksi perpustakaan

3.3

koleksi perpustakaan

semua informasi dalam bentuk karya cetak dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan

3.4

layanan pembaca

bagian dari layanan perpustakaan yang diselenggarakan untuk dapat memberikan bantuan, saran dan layanan lain kepada pengguna perpustakaan

3.5

layanan perpustakaan

jasa yang diberikan kepada pemustaka sesuai dengan misi perpustakaan

3.6

layanan teknis

segala kegiatan dan proses yang berkaitan dengan pengadaan, pengorganisasian, dan pemrosesan materi perpustakaan agar dapat didayagunakan

3.7**literasi informasi (*information literacy*)**

kemampuan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya kemampuan untuk memahami bagaimana perpustakaan dikelola, mengenali sumber-sumber perpustakaan yang diberikan (termasuk format informasi dan sarana penelusuran otomatis) dan pengetahuan tentang teknik penelusuran yang biasa digunakan. Pengertian ini juga mencakup kemampuan yang dituntut untuk mengevaluasi isi informasi secara kritis dan menggunakannya dengan efektif, sebaik pemahaman terhadap infrastruktur teknis tentang bagaimana transmisi informasi dilatarbelakangi, termasuk latar belakang sosial, politik dan konteks budaya serta pengaruhnya

3.8**pelestarian bahan perpustakaan**

kegiatan pemeliharaan dan perbaikan bahan perpustakaan baik dalam bentuk fisik asli maupun dalam bentuk alih media

3.9**pendidikan pengguna**

seluruh kegiatan di perpustakaan yang berkaitan dengan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan bagaimana mendapatkan kemungkinan yang terbaik dalam penggunaan sumber, layanan dan fasilitas perpustakaan. Kegiatan ini dapat diberikan baik dalam bentuk instruksi formal maupun informal oleh pustakawan atau staf perpustakaan secara perseorangan maupun dalam kelompok. Termasuk didalamnya tutorial secara *online*, materi audiovisual dan panduan tercetak serta *pathfinder*

3.10**perpustakaan**

institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka

3.11**perpustakaan provinsi**

perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah provinsi serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi, dan gender

3.12**pustakawan**

seseorang yang memiliki kompetensi kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan

3.13**sarana dan prasarana**

segala sesuatu yang menunjang terselenggaranya suatu kegiatan perpustakaan, meliputi: gedung dan mebeler perpustakaan

3.14**sumber daya perpustakaan**

semua tenaga, sarana dan prasarana, serta dana yang dimiliki dan/atau dikuasai perpustakaan

3.15**tenaga teknis**

tenaga nonpustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan

4 Koleksi**4.1 Koleksi perkapita**

Jumlah (judul) koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya 0,015 per kapita dikalikan jumlah penduduk diwilayah provinsi.

Contoh tabel

No.	Jumlah Penduduk (jiwa)	Jumlah Koleksi (judul)	Keterangan
1	<200.000	3.000	
2	200.000-300.000	4.500	
3	300.000-400.000	6.000	
4	dst (kelipatan 100.000)		penambahan 1.500 judul

4.2 Usia koleksi

Perpustakaan memiliki koleksi terbaru (lima tahun terakhir) sekurang-kurangnya 5% dari jumlah koleksi.

4.3 Jenis koleksi

- a) Perpustakaan memiliki jenis koleksi anak, koleksi remaja, dewasa, koleksi referensi anak, koleksi referensi remaja/ dewasa, koleksi khusus, surat kabar, majalah, dan koleksi non cetak.
- b) Jenis koleksi perpustakaan mengakomodasikan semua kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan penyandang cacat.
- c) Perpustakaan menyediakan koleksi terbitan lokal dan koleksi muatan lokal.
- d) Koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai kebutuhan masyarakat.
- e) Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah.

4.4 Koleksi referensi

Perpustakaan menyediakan bahan perpustakaan referensi. Koleksi bahan perpustakaan referensi sekurang-kurangnya terdiri dari ensiklopedia, direktori, handbook/manual, kamus, majalah indeks.

4.5 Pengembangan koleksi

- a) Perpustakaan mempunyai kebijakan pengembangan koleksi secara tertulis dan harus ditinjau sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) tahun.
- b) Kebijakan pengembangan koleksi mencakup seleksi, pengadaan, pengolahan, dan penyiangan bahan perpustakaan, serta pelestarian terbitan dan muatan lokal (deposit lokal).
- c) Penambahan koleksi buku sekurang-kurangnya 5% dari jumlah judul per tahun.
- d) Kebijakan pengembangan koleksi ditindaklanjuti dengan program tahunan dan pedoman kerja perpustakaan.
- e) Pengembangan koleksi memperhatikan dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

4.6 Belanja bahan perpustakaan

Perpustakaan memiliki anggaran untuk belanja perpustakaan sekurang-kurangnya Rp. 1.000,- per kapita per tahun.

4.7 Pengorganisasian bahan perpustakaan

a) Seleksi bahan perpustakaan

Seleksi bahan perpustakaan dilakukan berdasarkan usulan dari pemustaka, usulan tim seleksi, dan menggunakan katalog penerbit.

b) Proses pengolahan bahan perpustakaan

- Pengolahan bahan perpustakaan dilakukan dengan sistem yang baku. Proses pengolahan bahan perpustakaan dilakukan melalui pencatatan dalam buku induk (dilakukan secara otomatis), deskripsi bibliografis, pengklasifikasian bahan perpustakaan dengan menggunakan label warna dan/atau notasi klasifikasi.
- Bahan perpustakaan yang telah selesai diproses, selambat-lambatnya satu minggu telah tertata diruang koleksi dan dapat diakses oleh publik (pemustaka).

4.8 Perawatan koleksi

a) Pembasmian serangga perusak bahan pustaka

Perpustakaan melakukan fumigasi setiap 1 (satu) tahun sekali.

b) Pengendalian kondisi ruangan (cahaya kelembaban)

Untuk mengendalikan kondisi koleksi, perpustakaan menjaga temperatur, cahaya dan kelembaban ruangan.

c) Penjilidan

Perpustakaan melakukan penjilidan bahan pustaka surat kabar dan majalah sekurang-kurangnya 1 (satu) kali setahun.

d) Perbaikan bahan perpustakaan

Perpustakaan melakukan perbaikan bahan pustaka yang sudah rusak 2 (dua) kali setahun.

4.9 Cacah ulang dan penyiangan

Perpustakaan melakukan cacah ulang dan penyiangan koleksi sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali. Jumlah koleksi yang disiangi sekurang-kurangnya berjumlah 0,0125 eksemplar per kapita per tahun.

5 Sarana dan prasarana

5.1 Gedung

- a) Luas gedung sekurang-kurangnya 0,008 m² per kapita dikalikan jumlah penduduk.
- b) Memenuhi standar kesehatan, keselamatan, kenyamanan, ketenangan, keindahan, pencahayaan, keamanan, dan sirkulasi udara.
- c) Perencanaan gedung memungkinkan pengembangan fisik.
- d) Memenuhi aspek teknologi, ergonomik, konstruksi, lingkungan, efektifitas, efisiensi dan kecukupan.
- e) Berbentuk permanen.
- f) Memperhatikan kekuatan dan memenuhi persyaratan konstruksi lantai untuk ruang koleksi perpustakaan (minimal 400 kg/m²).
- g) Dilengkapi dengan area parkir dan difasilitasi sarana kepentingan umum seperti toilet, dan tangga darurat.

5.2 Lokasi dan/atau lahan

- a) Berada pada lokasi yang mudah dilihat, dikenal, dan di jangkau masyarakat.
- b) Di bawah kepemilikan atau kekuasaan pihak pemerintah daerah.
- c) Memiliki status hukum yang jelas.
- d) Jauh dari lokasi rawan bencana.

5.3 Ruang perpustakaan

Ruang perpustakaan sekurang-kurangnya terdiri dari ruang referensi, ruang koleksi, ruang baca, ruang kepala perpustakaan, ruang kerja staf, ruang pengolahan, ruang serba guna, ruang teknologi informasi dan komunikasi serta multi media, gudang, area publik (mushola dan toilet tidak berada didalam ruang koleksi).

5.4 Sarana layanan dan sarana kerja

Perpustakaan mempunyai sarana layanan sekurang-kurangnya meliputi: rak buku (50 buah); rak majalah (5 buah); rak audio visual (3 buah); rak buku referensi (10 buah); meja baca (200 buah); meja kerja (40 buah); laci katalog (4 buah); kursi baca (200 buah); perangkat komputer (10 unit); alat baca tunanetra (10 unit) ; AC (3 buah); rak display buku baru (2 buah); rak surat kabar (4 buah); jaringan internet; lemari penitipan tas (4 buah).

5.5 Penyediaan komputer internet

- a) Setiap 50.000 jumlah penduduk, sekurang-kurangnya disediakan 1 unit komputer yang terkoneksi dengan internet.
- b) Perpustakaan memanfaatkan dan mendayagunakan sarana komputer untuk mengembangkan *e-library* (perpustakaan digital) dan kepentingan pelayanan akses informasi.

6 Layanan perpustakaan

6.1 Jam buka

Jam buka perpustakaan sekurang-kurangnya 10 jam per hari.

6.2 Jenis layanan

Perpustakaan menyelenggarakan jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi: layanan sirkulasi, layanan membaca ditempat, layanan referensi, layanan bercerita, layanan perpustakaan keliling, internet, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, dan literasi informasi.

6.3 Kerjasama

Untuk mengoptimalkan layanan, perpustakaan mengembangkan kerjasama dengan sesama perpustakaan maupun kerjasama pembinaan dengan instansi teknis non perpustakaan baik di dalam maupun di luar instansi.

6.4 Keanggotaan sebagai persentase penduduk

Jumlah anggota perpustakaan sekurang-kurangnya 2% dari jumlah penduduk.

6.5 Kunjungan per kapita per tahun

Jumlah kunjungan fisik per kapita per tahun sekurang-kurangnya 0,10 (Jumlah kunjungan pertahun / jumlah penduduk).

6.6 Pinjaman per eksemplar (*turnover stock*)

Frekuensi peminjaman koleksi sekurang-kurangnya 0,125 per eksemplar per tahun (jumlah transaksi pinjaman dibagi dengan jumlah seluruh koleksi perpustakaan)

6.7 Sirkulasi (pinjaman) per kapita

Jumlah transaksi sirkulasi (peminjaman) koleksi sekurang-kurangnya 0,25 per kapita per tahun.

6.8 Kepuasan pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka sekurang-kurangnya 40% menyatakan/menilai bahwa layanan perpustakaan adalah sangat memuaskan atau memuaskan. Survei dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun. Kategori penilaian adalah: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan.

7 Tenaga perpustakaan

7.1 Jumlah tenaga

Jumlah seluruh tenaga perpustakaan (staf) sekurang-kurangnya 1 (satu) orang per 25.000 penduduk di wilayah kewenangan.

7.2 Jumlah tenaga berkualifikasi

Jumlah tenaga perpustakaan (staf) yang memiliki kualifikasi di bidang perpustakaan sekurang-kurangnya 1 (satu) orang per 75.000 penduduk di wilayah kewenangan.

7.3 Kualifikasi kepala perpustakaan

Kepala Perpustakaan sekurang-kurangnya berlatar belakang pendidikan S1/Diploma perpustakaan atau S1/Diploma non perpustakaan dengan pelatihan bidang perpustakaan.

7.4 Kualifikasi tenaga pengelola perpustakaan

Tenaga pengelola perpustakaan sekurang-kurangnya berlatar belakang pendidikan Diploma perpustakaan atau Diploma non perpustakaan dengan pelatihan bidang perpustakaan.

7.5 Pembinaan tenaga pengelola perpustakaan

- a) Pembinaan tenaga pengelola perpustakaan dilakukan dengan cara mengikuti diklat perpustakaan, lomba-lomba kepastakawanan, seminar/workshop kepastakawanan, dan menjadi anggota organisasi profesi kepastakawanan.
- b) Peningkatan kompetensi tenaga pengelola perpustakaan dilakukan dengan memanfaatkan atau melalui skema sertifikasi kompetensi sekurang-kurangnya 20% jumlah pustakawan.

8 Penyelenggaraan perpustakaan

8.1 Visi perpustakaan

Perpustakaan menyusun visi perpustakaan yang mengacu pada tugas pokok dan fungsi perpustakaan.

8.2 Misi perpustakaan

Misi perpustakaan provinsi menyediakan materi perpustakaan dan akses informasi bagi semua anggota masyarakat untuk kepentingan pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan, literasi informasi dan rekreasi.

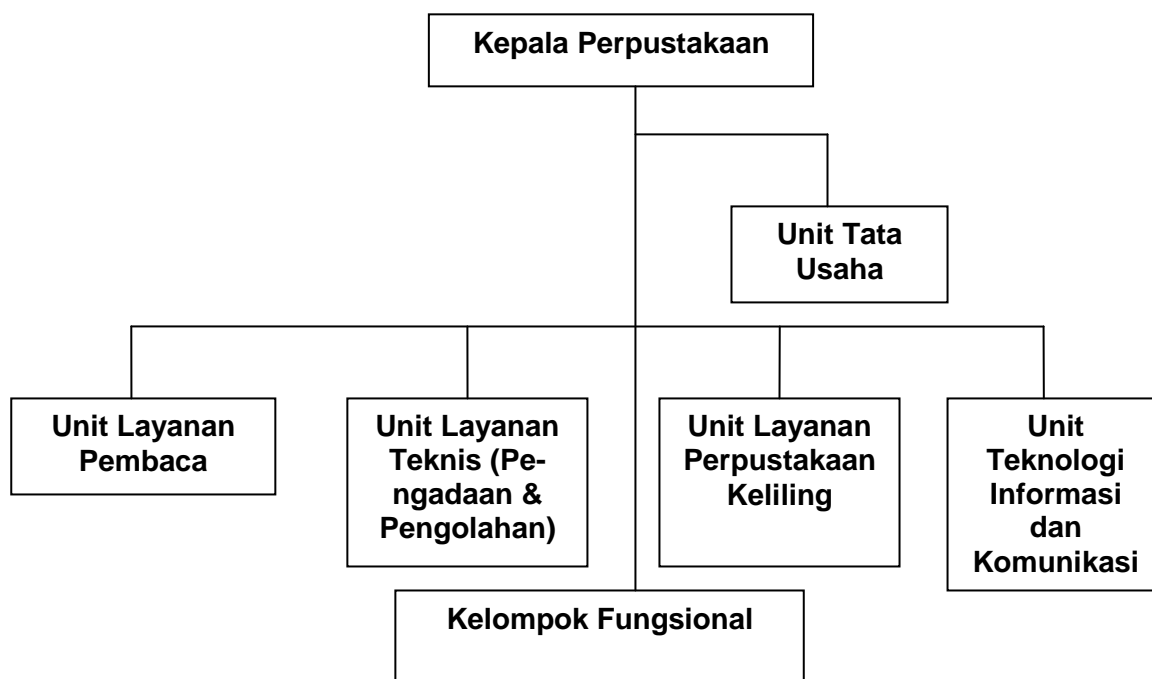
8.3 Pembentukan perpustakaan

- a) Penyelenggaraan perpustakaan provinsi menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Tingkat I yang berkedudukan di ibukota provinsi dan dipimpin oleh seorang kepala.
- b) Perpustakaan dibentuk oleh Pemerintah Daerah Tingkat I, berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah Provinsi/Gubernur.
- c) Pembentukan perpustakaan harus memenuhi syarat, memiliki koleksi, tenaga, sarana dan prasarana (termasuk gedung perpustakaan), dan sumber pendanaan.
- d) Perpustakaan harus memiliki status kelembagaan yang dituangkan dalam surat keputusan Pemerintah Daerah Tingkat I serta diberitahukan kepada Perpustakaan Nasional.
- e) Kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Tingkat I.
- f) Pengaturan, pengawasan, dan evaluasi penyelenggaraan perpustakaan menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Tingkat I.
- g) Penyelenggaraan perpustakaan diarahkan untuk mendukung pembudayaan kegemaran membaca dalam kerangka sistem pendidikan nasional.

8.4 Struktur organisasi

- a) Perpustakaan provinsi merupakan satuan organisasi perpustakaan yang dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan.
- b) Struktur organisasi berada dibawah kepala perpustakaan.
- c) Struktur organisasi perpustakaan provinsi sekurang-kurangnya terdiri dari kepala perpustakaan, unit layanan pembaca, unit layanan teknis (pengadaan dan pengolahan), unit teknologi informasi dan komunikasi, unit perpustakaan keliling, serta kelompok fungsional dan unit tata usaha.

d) Struktur organisasi perpustakaan provinsi sebagai berikut :



8.5 Tugas dan fungsi perpustakaan

a) Tugas perpustakaan

Perpustakaan provinsi mempunyai tugas sebagai berikut:

- menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak usia dini;
- menyediakan sarana pendidikan seumur hidup;
- menunjang sistem pendidikan formal, non formal dan informal;
- menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat;
- menunjang terselenggaranya pusat budaya masyarakat setempat sehingga aspirasi budaya lokal dapat terpelihara dan berkembang dengan baik;
- mendayagunakan koleksi termasuk akses informasi koleksi perpustakaan lain serta berbagai situs Web;
- menyelenggarakan kerja sama dan membentuk jaringan informasi;
- menyediakan fasilitas belajar dan membaca;
- memfasilitasi pengembangan literasi informasi dan komputer;
- membina penyelenggaraan perluasan layanan perpustakaan proaktif antara lain melalui perpustakaan keliling;
- melakukan koordinasi pengembangan dan pembinaan perpustakaan di wilayahnya, termasuk pengelolaan data profil perpustakaan.

b) Fungsi perpustakaan

Penyelenggaraan perpustakaan menerapkan fungsi perpustakaan yang meliputi:

- mengembangkan koleksi;
- menghimpun dan melestarikan koleksi terbitan dan muatan lokal;
- mengorganisasi materi perpustakaan;
- mendayagunakan koleksi;
- menyelenggarakan pendidikan pengguna; menerapkan teknologi informasi dan komunikasi;
- merawat materi perpustakaan;
- membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya;
- mengkoordinasikan kampanye Gerakan Pembudayaan Gemar Membaca di wilayahnya.

8.6 Status kelembagaan

- a) Di bawah wewenang dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Daerah Tingkat I/Gubernur.
- b) Perpustakaan provinsi mempunyai tingkat eselon sekurang-kurangnya setara eselon II.

8.7 Program kerja

- a) Perpustakaan menyusun program kerja tahunan yang dijabarkan dengan kegiatan bulanan dan semesteran.
- b) Program kerja tahunan disetujui dan ditetapkan secara tertulis oleh Kepala Perpustakaan.

9 Pengelolaan perpustakaan

9.1 Penerapan manajemen

- a.) Perpustakaan menerapkan prinsip manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pelaporan, dan penganggaran dengan pendekatan fungsi manajemen PDCA (Plan, Do, Check, Action).
- b.) Perpustakaan menerapkan sistem manajemen yang sesuai dengan kondisi perpustakaan dan mengadopsi perkembangan sistem manajemen mutu (TQM).

9.2 Perencanaan

- a) Perencanaan perpustakaan dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi, dan tujuan perpustakaan serta dilakukan secara berkesinambungan.
- b) Perpustakaan menyusun rencana kerja dan/atau rencana strategis lima tahunan yang dirinci dalam rencana kerja tahunan.
- c) Perpustakaan memiliki kebijakan pengelolaan dengan mengacu pada rencana kerja dan/atau rencana strategis yang disetujui oleh lembaga induknya.

9.3 Pengorganisasian

- a) Pengorganisasian perpustakaan dilakukan secara mandiri, efisien, efektif, dan akuntabel.
- b) Keberhasilan pengelolaan perpustakaan diukur melalui indikator kinerja perpustakaan.
- c) Indikator kinerja perpustakaan mengacu pada standar teknis pengukuran kinerja perpustakaan atau indikator kinerja perpustakaan yang ditetapkan secara tertulis oleh Kepala Perpustakaan.
- d) Pengorganisasian perpustakaan memiliki prosedur baku.

9.4 Pengawasan

- a) Pengawasan perpustakaan meliputi supervisi, evaluasi, dan pelaporan.
- b) Supervisi dilakukan oleh pimpinan perpustakaan secara teratur dan berkesinambungan untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas perpustakaan.
- c) Evaluasi terhadap lembaga dan program perpustakaan dilakukan oleh penyelenggara perpustakaan dan/atau masyarakat.

9.5 Pelaporan

- a) Pelaporan dilakukan oleh pimpinan perpustakaan dan disampaikan kepada pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- b) Pelaporan dibuat secara berkala dan mengacu pada tugas dan fungsi perpustakaan.
- c) Pelaporan berfungsi sebagai bahan evaluasi sesuai dengan indikator kinerja.

9.6 Anggaran

- a) Perpustakaan menyusun rencana anggaran secara berkesinambungan sesuai dengan misi dan tugas fungsi perpustakaan.
- b) Penyusunan anggaran mengacu pada rencana kerja dan program perpustakaan.
- c) Anggaran perpustakaan secara rutin bersumber dari melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- d) Anggaran perpustakaan dapat diperoleh dari sumber lain yang tidak mengikat.
- e) Kepala perpustakaan bertanggungjawab dalam pengusulan, pengelolaan, dan penggunaan anggaran.

9.7 Anggaran belanja per kapita per tahun

Jumlah anggaran belanja operasional perpustakaan provinsi per tahun sekurang-kurangnya Rp. 1.000,- per kapita per tahun dan/atau disesuaikan dengan luasnya jangkauan wilayah layanan perpustakaan.

Bibliografi

- Badan Standardisasi Nasional. Standar Nasional Indonesia: perpustakaan umum kabupaten/kota. SNI 7495:2009.
- Chernik, Barbara E. 1982. *Introduction to Library Services for Library Technicians*, Colorado: Libraries Unlimited.
- Katz, William A. 2002. *Introduction to Reference Work: Basic Information Services*. New York: McGraw-Hill.
- Perpustakaan Nasional. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum, Jakarta: 2006.
- Perpustakaan Nasional. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Jakarta: 2007.
- Rebecca Jones. *Managing Library Service Portfolio*. Change & Innovation, Lib, IM, KM, Planning . June 7th 2010.
- The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development. By Philip Gill (editor), In collab. with Section of Public Libraries. Series: IFLA Publications Series 97. : München: K.G. Saur, 2001.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Biodata Mahasiswa

Nama : Elys Kusumawati
Tempat/Tgl Lahir : Jakarta, 7 September 1995
Agama : Islam
Bangsa : Indonesia
Alamat : Puri Citra Blok B1 no 28 Rt 22 Rw 06
Kecamatan Walantaka, Kota Serang-Banten
No HP : 089679198984
E-mail : elyskusumawati0909@gmail.com

2. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Edi Suyanto
Nama Ibu : Suliah Handayani, S.Pd

3. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK An-Nuur (2000-2001)
2. SD : SD Negeri Tegal Kembang (2001-2007)
3. SMP : SMP Negeri 1 Ciruas (2007-2010)
4. SMA : SMA Negeri 1 Ciruas (2010-2013)
5. Perguruan Tinggi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2013-2017)