

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu pelaksana kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Keberadaan perpustakaan mendorong terwujudnya cita-cita yang diamanatkan dalam Undang-undang Dasar tahun 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehubungan dengan itu, maka tujuan perpustakaan yang tercantum pada pasal 4 Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan juga sebagai wahana belajar sepanjang hayat (*long life educations*).

Kantor perpustakaan memiliki bidang pelayanan antara lain, ruang pendaftaran, ruang dewasa, ruang referensi, ruang anak-anak, dan ruang internet – *E-book*. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki tujuan menjamin pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengunjung perpustakaan dan memiliki program berkala dalam memantau kepuasan pengunjung yaitu dengan membagikan kuesioner yang digunakan sebagai sarana dalam pengambilan data mengenai kepuasan pengunjung. Hal ini sesuai dengan penuturan (Rangkuti, 2002), yang menyatakan bahwa untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan sudah selayaknya perusahaan memantau secara konsisten tingkat kepuasan pengunjung secara periodik dan sistematis. Saat ini penyebaran kuesioner dilakukan oleh petugas pelayanan dengan membagikan kuesioner

kepada pengunjung layanan perpustakaan tetapi pada saat pengumpulan hasil kuesioner petugas pelayanan hanya menginformasikan kepada pengunjung perpustakaan untuk mengumpulkan pada meja pelayanan tetapi yang terjadi dalam pengumpulan kuesioner, jumlah kuesioner yang dibagikan tidak sesuai dengan jumlah kuesioner yang didapat sehingga dalam pengumpulan kuesioner tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan akan berdampak pada keterlambatan dalam pengolahan kuesioner. Keterlambatan pengumpulan hasil kuesioner ini tidak sesuai dengan standar ISO yang telah ditetapkan pada layanan perpustakaan. Pada pengolahan kuesioner petugas masih menggunakan microsoft excel untuk melakukan perhitungan kepuasan pengunjung sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengolah kuesioner. Pada perhitungan kuesioner yang dilakukan yaitu hanya menghasilkan perhitungan rata – rata kepuasan pengunjung. Dari hasil nilai rata-rata kepuasan pengunjung, staff layanan belum mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pengunjung dengan kondisi pelayanan Bapersip saat ini. Sehingga dalam proses pembuatan laporan akhir terjadi keterlambatan karena petugas layanan mengalami kesulitan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan. Karena keinginan pengunjung terhadap pelayanan jasa akan terus meningkat yang menjadikan adanya kesenjangan antara harapan pengunjung dan pelayanan perpustakaan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik, sehingga pembuatan laporan akhir dan evaluasi yang dilakukan menjadi kurang efektif dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Maka berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukan aplikasi analisis kepuasan pengunjung perpustakaan. Aplikasi tersebut dapat membantu mengumpulkan, menyimpan, mengolah seluruh kuesioner dalam satu waktu dan mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dengan tepat. Proses analisis meliputi karakteristik pengunjung, indeks kepuasan pengunjung, *importance performance analysis* yang hasilnya berupa matriks kuadran yang terbagi dalam empat tindakan perbaikan yang nantinya akan digunakan sebagai hasil rekomendasi. Aplikasi ini juga dapat memberikan informasi nilai kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pengunjung dengan kondisi pelayanan Bapersip saat ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kesenjangan pada dimensi kecepatan pelayanan adalah -1,70, yang artinya menjadi prioritas utama dalam meningkatkan performa layanan Bapersip. Sedangkan nilai kesenjangan pada dimensi keamanan pelayanan adalah -0,25, yang artinya performa pada layanan ini dikatakan baik dan dapat dipertahankan oleh Bapersip. Selanjutnya akan di uji validitas dan reliabilitasnya menggunakan korelasi product moment pearson dan cronbach alpha. Setelah data kuesioner valid (tepat) dan reliabel (handal), kemudian dilakukan perhitungan menggunakan pemodelan Gap Analysis (analisis kesenjangan). Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan pada dimensi layanan dengan membandingkan harapan pengunjung sebelum menjalankan pelayanan dan persepsi pengunjung tentang pelayanan nyata yang tersedia (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dan diturunkan ke dalam analisis kuadran kepentingan dan kepuasan untuk menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel pelayanan tersebut dimata pengunjung dengan

kenyataan yang dirasakan pengunjung (Rangkuti, 2003). Dan hasil dari perhitungan analisis kepuasan pengunjung akan menjadi laporan untuk kepala bagian layanan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi ini dibangun berbasis *website* karena untuk mempermudah petugas pelayanan yang dapat digunakan dimana saja.

Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu proses mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan melaporkan hasil analisis kepuasan pengunjung yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar ruang lingkup dan pembahasan fokus, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya menyangkut bidang layanan pada Perpustakaan Umum.
2. Jumlah responden yang diambil sebagai sampel sebanyak 150 orang.
3. Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung dibuat dengan menggunakan metode *GAP Analysis*.
4. Sampel data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuesioner kepuasan pengunjung pada tahun 2015.

5. Tindak lanjut dari hasil laporan kepuasan pengunjung akan dilaksanakan oleh Kepala layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan Aplikasi Analisis Kepuasan Pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang dapat melakukan pengolahan data kuisisioner, indeks kepuasan pengunjung, analisis kepuasan pengunjung, dan pelaporan hasil rekomendasi.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dengan adanya aplikasi analisis kepuasan pengunjung ini adalah sebagai berikut:

1. Staff bidang layanan dapat mengolah data kuesioner
2. Staff bidang layanan dapat melakukan analisis kepuasan pengunjung.
3. Kasubid layanan dapat mengetahui pendapat dan harapan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
4. Kasubid layanan dapat melakukan evaluasi dari hasil rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan yang digunakan dalam laporan ini, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, Tujuan, Manfaat, dan Sistematika Penulisan

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang terkait dengan laporan ini, yaitu: penelitian terdahulu, aplikasi, kepuasan pengunjung, populasi dan sampel, skala likert, uji validitas, uji reabilitas, indeks kepuasan pengunjung, importance performance analysis, analisis kesenjangan, analisis kuadran, *system development life cycle* (SDLC), *website*, dan *black box testing*.

## **BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab ini diuraikan mengenai perancangan sistem yang terdiri atas penjelasan dari analisa permasalahan, perancangan sistem, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, struktur basis data serta desain input dan output.

## **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Dalam bab ini dijelaskan tentang evaluasi dari system yang dibuat, proses implementasi dari perangkat lunak yang telah melalui tahap evaluasi.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran untuk proses pengembangan berikutnya.