

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat telah membawa perubahan pada segala bidang salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudahan dalam melakukan berbagai kegiatan pelayanan ditunjang dengan keberadaan teknologi yang berkembang saat ini. Kegiatan pelayanan diberikan kepada semua orang yang membutuhkan suatu layanan tersebut. Pelayanan yang dibutuhkan oleh semua orang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sabaruddin (2015:9) adalah kegiatan administrasi dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sebagaimana definisi tersebut, maka pelayanan publik dapat dikaitkan dengan pelayanan dalam hal pengelolaan informasi yaitu perpustakaan yang mempunyai wewenang untuk memberikan layanan kepada pengguna.

Keberadaan perpustakaan sebagai lembaga publik bertugas dalam pengelolaan informasi hingga dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Menurut Achmad, et.al. (2012:3), perpustakaan adalah sebuah gedung atau ruangan dimana di dalamnya terjadi proses kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan bahan pustaka (informasi) untuk keperluan pemustaka. Setiap perpustakaan didirikan dengan tujuan, organisasi, jenis

pemakai, dan kegiatan yang berbeda-beda sehingga jenis perpustakaan yang ada pun juga berbeda-beda.

Salah satu jenis perpustakaan yang dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan informasi adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai penunjang terlaksananya kegiatan pembelajaran di lingkungan perguruan tinggi harus memberikan sarana dalam kemudahan akses informasi. Menurut Saleh (2011:1.17-1.18), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi maupun universitas yang merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi dan bersama-sama unit kerja lainnya, bertugas membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan diselenggarakannya perpustakaan ini untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, melalui pelayanan informasi.

Perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan layanan informasi tidak terlepas dengan adanya kegiatan layanan perpustakaan yang diberikan. Salah satu jenis layanan perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Menurut Rahayuningsih (2007:95):

“Layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.”

Sebagaimana hal tersebut, layanan sirkulasi merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan, karena layanan sirkulasi selalu berhubungan langsung dengan pemustaka.

Suatu perpustakaan dituntut untuk meningkatkan mutu layanannya, agar mempermudah terlaksananya kegiatan layanan. Salah satu strategi dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan adalah dengan diterapkannya sistem otomasi perpustakaan. Menurut Yulia (2010:9.2), sistem otomasi perpustakaan adalah kegiatan untuk menjalankan seluruh (sebagian besar) kegiatan di perpustakaan untuk meningkatkan mutu layanan dengan menggunakan sarana teknologi informasi (komputer) secara terpadu. Selain sebagai alat yang dapat memberikan kontribusi dalam menunjang kegiatan perpustakaan, juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan. Semakin berkembang ilmu pengetahuan maka semakin berkembang pula sistem otomasi di perpustakaan tersebut yang nantinya akan membawa perubahan positif dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Sistem otomasi perpustakaan saat ini sudah banyak dikembangkan agar memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan perpustakaan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang Suryo Putro tahun 2010 tentang Efektivitas Penerapan Sistem *Library Automation Project* (LAP) pada Perpustakaan Pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran sistem *Library Automation Project* di perpustakaan pengguna cukup memuaskan karena mampu memberikan kemudahan dan mempercepat

kinerja pengelola perpustakaan sehingga lebih efektif dan efisien dalam melakukan tugasnya.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Zainuddin tahun 2008 tentang “Evaluasi Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian dengan menerapkan sistem otomasi perpustakaan berbasis program IBRA di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul”. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan peminjaman dan pengembalian dengan menerapkan sistem otomasi perpustakaan berbasis program IBRA sangat efisien dalam peningkatan kualitas layanan.

Selain berbagai penelitian di atas, ada juga penelitian yang dilakukan oleh Neelakandan B, Duraisekar S, Balasubramani R, Srinivasa Ragavan S. tahun 2010 tentang *Implementation of Automated Library Management System in the School of Chemistry Bharathidasan University using Koha Open Source Software*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem otomasi menggunakan *Koha Open Source Software* bermanfaat untuk mempermudah pekerjaan dan fungsi pemakaian bagian sirkulasi lebih efektif. Selain itu juga terdapat berbagai fasilitas pencarian untuk mengetahui ketersediaan buku di perpustakaan serta menghasilkan daftar buku dari anggota tertentu yang mengalami denda keterlambatan.

Keberadaan sistem otomasi perpustakaan diharapkan dapat memberikan peranan dalam memberikan layanan secara efektif kepada pemustaka. Efektivitas secara umum menunjukkan seberapa mudah sistem tersebut bekerja pada tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Aras

(2003:11), bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan pengguna. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, dimana semakin besar target atau sasaran yang dicapai maka semakin baik pula tingkat efektivitasnya. Efektivitas dari sistem otomasi perpustakaan perlu dikembangkan melihat proses kerja sistem tersebut sangat penting untuk dilakukan guna mendukung layanan perpustakaan. Penelitian mengenai efektivitas sistem yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana efektivitas sistem yang sudah diterapkan oleh suatu organisasi.

Perkembangan sistem otomasi perpustakaan juga dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang mengingat pentingnya efektivitas tersebut. Perpustakaan mulai mengembangkan sistem otomasi perpustakaan bernama Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) sejak bulan Oktober 2013. Menurut Febrianty, et.al. (2015:66) SIPADU merupakan sistem yang menghubungkan antara sistem perpustakaan pusat dengan sistem perpustakaan fakultas. Sistem ini saling terhubung yang memungkinkan pengguna perpustakaan dapat mengetahui semua keberadaan koleksi yang tersedia baik di perpustakaan pusat maupun di perpustakaan fakultas.

Sistem yang digunakan sebelum adanya SIPADU adalah sistem yang dibuat dan dikelola oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Sebelum adanya SIPADU terdapat beberapa kendala yang terjadi pada sistem lama yang digunakan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Hal ini

dikarenakan tidak terintegrasinya sistem Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan sistem yang ada di fakultas sehingga antara sistem Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan sistem yang ada di fakultas menggunakan sistem yang berbeda. Selain itu, sistem lama tidak bisa digunakan untuk melakukan peminjaman secara mandiri maupun pemesanan dan perpanjangan buku secara *online*. Oleh karena hal tersebut menyebabkan ketidakefektivan sistem yang terjadi masa itu.

Konsep awal SIPADU merupakan bentuk pengembangan layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Guna melakukan pengembangannya, pembuatan SIPADU dibantu oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Negeri Malang. SIPADU bersifat *customize* (dibuat berdasarkan permintaan dan disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan). Pustakawan maupun pihak Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Negeri Malang turut serta dilibatkan dalam pengembangan SIPADU. Menurut Setiawan (2014:1), SIPADU dibentuk berdasarkan suatu estimasi jangka panjang pengguna (seluruh civitas akademika Universitas Negeri Malang) yang selalu mengalami peningkatan dalam pengembangannya, terutama pada bagian layanan.

Penggunaan SIPADU pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang mampu memberikan kemudahan dalam menunjang kegiatan layanan sirkulasi. SIPADU merupakan sistem yang dapat diakses secara *online* oleh semua civitas akademika Universitas Negeri

Malang sehingga pemustaka dapat mengetahui keberadaan lokasi buku yang dibutuhkan, melakukan pemesanan buku secara *online* maupun perpanjangan buku secara *online* (Wawancara dengan Bapak Setiawan selaku Ketua Kelompok Pustakawan Layanan Sirkulasi pada tanggal 26 Januari 2017).

SIPADU pada layanan sirkulasi digunakan untuk menunjang sistem yang ada pada layanan sirkulasi agar layanan yang diberikan lebih berkualitas. Bagi pemustaka yang menjadi sasaran pengembangan layanan sirkulasi merasakan kemudahan dengan adanya pengembangan tersebut, karena dapat melakukan kegiatan sirkulasi secara *online* tanpa harus datang ke perpustakaan guna mengetahui keberadaan lokasi buku dan melakukan pemesanan maupun perpanjangan buku secara mandiri.

Namun dalam implementasinya pada saat melakukan kegiatan sirkulasi juga ditemukan beberapa masalah, seperti; pada saat-saat tertentu ada pemustaka yang mengantri untuk proses peminjaman, dikarenakan banyaknya pengguna SIPADU yang terkadang menyebabkan koneksi sistem menjadi lambat. Selain permasalahan tersebut, apabila terjadi pemadaman listrik maka layanan sirkulasi tidak bisa dilakukan karena tidak ada sistem lain yang digunakan sebagai alternatif. Sebagaimana yang dijelaskan oleh pemustaka, bahwa:

“Pada layanan sirkulasi yang harus diperbaiki yaitu sistem peminjamannya karena saat lonjakan pengunjung terkadang sistem akan lambat disebabkan banyak yang menggunakan, sehingga berdampak pada saat *checkout* buku di pintu keluar. Selain itu kalau listrik mati layanan sirkulasi terhenti, karena belum ada sistem manual yang digunakan untuk alternatif” (Wawancara pada Hari Selasa 7 Februari 2017)

Selain hal tersebut, masalah juga terjadi pada saat pemustaka melakukan pesan *online*. Sebagaimana prosedur untuk mendapatkan buku yang telah dipesan, terkadang masih mengalami kesulitan karena buku yang sudah dipesan tidak tersedia di rak koleksi sehingga pemustaka harus mencari kembali buku di rak koleksi atau bahkan membatalkan pesannya. Sebagaimana hasil wawancara yang sudah dilakukan kepada pemustaka bahwa:

“Waktu melaksanakan pesan secara *online* tidak ada masalah, tetapi waktu menerima bukunya itu yang kadang ada kadang tidak sehingga pustakawan akan menyuruh pemustaka untuk mencari kembali buku di rak”. (Wawancara pada Hari Selasa 7 Februari 2017)

Mengacu pada permasalahan tersebut, penerapan SIPADU pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan perlu mendapatkan perhatian. Hal ini dilakukan karena layanan sirkulasi merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pemustaka. Baik buruknya sebuah perpustakaan tergantung dari layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas SIPADU dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Sehingga peneliti mengambil judul **“Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang Layanan Sirkulasi (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan analisis latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang?
2. Apa sajakah faktor penghambat efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Akademis

Sebagai masukan dan referensi untuk penelitian-penelitian dan karya ilmiah yang relevan selanjutnya, serta sebagai sumbangsih kepada keilmuan perpustakaan terutama dalam menilai efektivitas sistem otomasi perpustakaan yang digunakan pada layanan sirkulasi.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang efektivitas sistem otomasi perpustakaan dalam menunjang layanan sirkulasi.

b. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi instansi serta dapat memberikan kontribusi dalam menilai efektivitas sistem otomasi perpustakaan yang akan diterapkan dan dapat dioptimalkan kedepannya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Mengemukakan latar belakang perlunya mengkaji efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Selain itu, juga membahas rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Memuat kajian teori yang berhubungan dengan efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) dalam menunjang layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai bahan analisa dan memperkuat hasil penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dan dalam penelitian ini akan diuraikan tentang Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data, dan Keabsahan Data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memaparkan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, penyajian data yang didapatkan mengenai Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) di Perpustakaan

Universitas Negeri Malang, serta analisis dan interpretasi dari permasalahan yang dibahas maupun dikaitkan dengan teori pada kajian pustaka.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dari berbagai proses penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dan beberapa saran yang dapat diajukan bagi pihak terkait agar mampu meningkatkan efektivitas penggunaan sistem otomasi perpustakaan di layanan sirkulasi.