

# EVALUASI SMART LIBRARY AUTOMATION (SLA) DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK HUMAN-ORGANIZATION-TECHNOLOGY (HOT) FIT MODEL

(STUDI KASUS: PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG)

Auziyah Novina Cahyawardhani<sup>1)</sup>, Himawat Aryadita, S.T, M.Sc<sup>2)</sup> Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa, <sup>2)</sup>Dosen Pembimbing, <sup>3)</sup>Dosen Pembimbing

Program Studi Sistem Infromasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya, Malang 65145, Indonesia

[auzyahnovinac@gmail.com](mailto:auzyahnovinac@gmail.com)

## ABSTRAK

Perpustakaan Umum Kota Malang adalah perpustakaan yang sudah menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan terhadap pengunjung dengan memberikan kemudahan dalam mengakses. Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi, perpustakaan harus memiliki teknologi informasi yang andal dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sehingga dilakukan evaluasi pada *Smart Library Automation (SLA)* untuk mengukur kinerja dari sistem agar instansi dapat mengetahui kualitas sistem saat ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah maksimal atau masih ada kekurangan. Maka dari itu dibutuhkan evaluasi pada sistem agar instansi dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Pada penelitian ini menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* untuk mengetahui hasil evaluasi *Smart Library Automation (SLA)* pada studi kasus Perpustakaan Umum Kota Malang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif meliputi wawancara dan observasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang digunakan sudah bagus, didukung secara penuh dalam bentuk perawatan rutin dan pengembangan *Smart Library Automation (SLA)* untuk kebutuhan kedepannya demi kelancaran layanan yang diberikan.

Kata kunci: Evaluasi, *Framework Human-Organization-Technology (HOT)*, *Smart Library Automation (SLA)*, Perpustakaan

## ABSTRACT

Malang City Public Library using information technology to improve services for visitors by providing easy access. One of the information technology in Malang City Public Library is Modern Library Management Software called *Smart Library Automation (SLA)*. As a instance of public service provider that using information technology, Malang City Public Library should have a reliable information technology in providing public services. The evaluation on *Smart Library Automation (SLA)* can be made to measure the performance of the system, so that it could determine whether the quality of the system has a maximum or not. In this study, *Human-Organization-Technology (HOT) Fit Framework* is used to determine the results of the evaluation of the *Smart Library Automation (SLA)* in a case study of public libraries. Data collection method used is a qualitative method that includes interviews and observation. The study showed that the quality system used is good, fully supported within regular maintenance and development of *Smart Library Automation (SLA)* for the future needs to smooth services rendered.

Keywords: Evaluation, *Framework Human-Organization-Technology (HOT)*, *Smart Library Automation (SLA)*, Library

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengakibatkan perubahan yang cukup besar dan cepat dalam kehidupan masyarakat sehari-hari (Floropoulos et al., 2009). Teknologi informasi ini diterapkan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, untuk dapat mencerdaskan kehidupan bangsa, dan untuk memajukan pemikiran dan kemampuan masyarakat pada bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi

informasi (Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2008).

Perpustakaan Umum Kota Malang adalah perpustakaan yang sudah menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan terhadap pengunjung dengan memberikan kemudahan dalam mengakses. *Smart Library Automation (SLA)* merupakan salah satu Software Manajemen Perpustakaan Modern. Sistem ini digunakan oleh para karyawan Perpustakaan Umum Kota Malang untuk memberikan layanan yang cepat dan baik kepada pengunjung perpustakaan. Selama

penggunaan SLA terdapat permasalahan yang ditemukan dari wawancara terhadap pengguna SLA. Hal tersebut dapat menjadi semakin buruk, karena selama SLA digunakan belum pernah dilakukan evaluasi. Padahal evaluasi berperan penting untuk memberikan masukan agar dapat menghasilkan kebijakan yang lebih baik dan tidak mengulangi kesalahan yang sama (Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2015). Maka dari itu dibutuhkan evaluasi pada sistem agar instansi dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Pemilihan model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model yang paling baik dari perbandingan yang dilakukan oleh *Information Systems Evaluation (ISE)*.

*Information Systems Evaluation (ISE)* Model melakukan perbandingan terhadap 4 model evaluasi sistem informasi dengan aspek pengukuran yang lengkap. Aspek pengukuran yang digunakan mengenai kualitas pada teknologi, kepuasan pada pengguna, dukungan yang diberikan oleh organisasi, dampak yang diberikan, dan keuntungan yang diberingan. Dari hasil perbandingan tersebut, ternyata kerangka evaluasi HOT Fit merupakan model evaluasi yang memenuhi semua aspek pengukuran dalam mengevaluasi sistem informasi (Yusof dan Yusuff, 2013).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melakukan evaluasi pada *Smart Library Automation (SLA)* dengan menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* pada Perpustakaan Umum Kota Malang.

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa hasil temuan dari *Human, Organization, dan Technology* dengan menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* ?
2. Bagaimana hasil *net benefits* yang didapat dari penerapan *Smart Library Automation (SLA)* menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* ?
3. Bagaimana hasil kesesuaian dan ketidaksesuaian yang didapat dari penerapan *Smart Library Automation (SLA)* menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* ?

### 1.3 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah dalam melakukan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak semua variabel pada *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* digunakan pada penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan yang menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* setiap harinya pada jam kerja dan level manajemen.
3. Penelitian ini hanya menemukan permasalahan yang ada pada Perpustakaan Umum Kota Malang.
4. Dalam pengumpulan data hanya menggunakan wawancara dan observasi, tidak dapat melakukan analisis dokumen.
5. Observasi yang dilakukan hanya selama penggunaan sistem saja.

## 2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada bab landasan kepastakaan ini berisi beberapa dasar teori yang terkait dengan penelitian mengenai *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*.

### 2.1 SLA

Sebagai program operasionalnya, Perpustakaan Umum Kota Malang menggunakan program *SLA* sebagai program yang bisa dikatakan aplikasi multi fungsi, yang berfungsi sebagai;

1. Sebagai sarana Entry Data/Pengolahan Untuk memasukkan data/identitas buku, pengganti katalog manual. Nantinya data akan disimpan di Server, kemudian ditampilkan di Katalog Online sebagai sarana pencarian judul buku. Buku yang telah diolah diberi identitas yaitu Label Buku dan Barcode, lalu disampul, siap disajikan. Pemustaka akan lebih cepat dalam menelusuri informasi melalui Katalog Terpasang/Online.

2. Sebagai sarana peminjaman dan pengembalian buku.

Pengunjung dapat meminjam dan mengembalikan buku dengan mudah dan cepat. Dengan menyerahkan Kartu Anggota Perpustakaan kepada petugas dan buku yang akan dipinjam/dikembalikan, petugas akan melakukan scanner untuk membaca data anggota dan data buku melalui *Barcode* di Kartu Anggota Perpustakaan dan sampul buku.

3. Sarana Pendataan dan Pendaftaran Anggota

Sebagai sarana untuk memasukkan data pemustaka yang mendaftar menjadi anggota Perpustakaan.

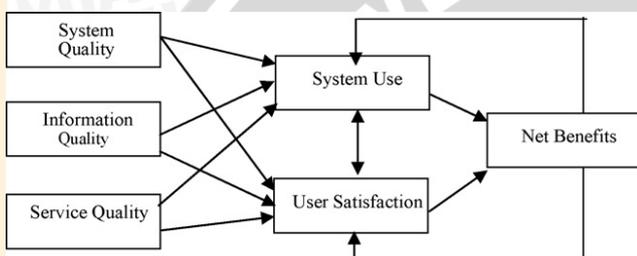
Pemustaka mengisi form pendaftaran, selanjutnya foto ditempat dan kartu langsung jadi. Selanjutnya kartu dapat digunakan pada saat itu juga.

4. Sebagai sarana Presensi/Kehadiran Pemustaka.

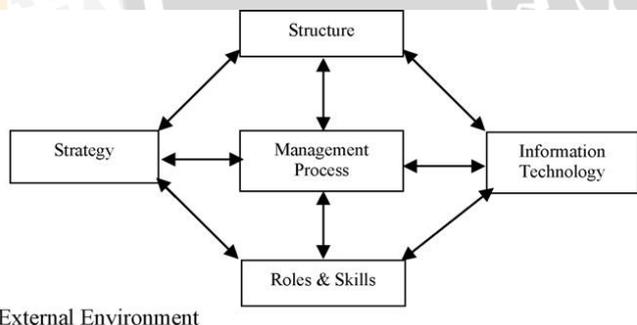
Dengan sistem ini pengunjung dapat melakukan presensi kehadiran, karena dilengkapi dengan barcode, sehingga pemustaka akan terdata telah mengunjungi perpustakaan, bagi yang tidak memiliki kartu disediakan buku tamu.

## 2.2 Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model

Kerangka evaluasi *Human Organization Technology (HOT) Fit* terbentuk dari gabungan 2 model evaluasi yang telah ada, yaitu *IS Success Model* dan *IT-Organization Fit Model*.



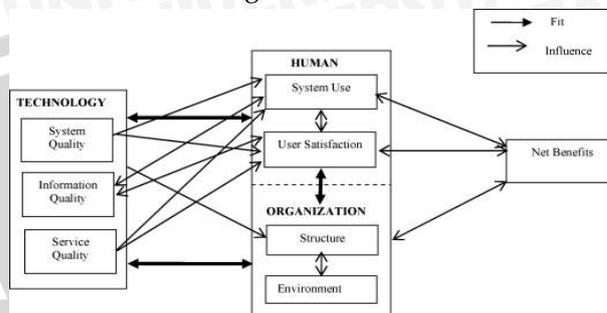
Gambar 2.1 IS Success Model (Sumber:Yusof et al, 2008)



Gambar 2.2 IT-Organization Fit Model (Sumber:Yusof et al, 2008)

Pada Gambar 2.1 terdapat dimensi Human, Technology dan Net Benefits. Pada dimensi Technology terdapat indikator system quality, information quality, dan service quality untuk menilai kualitas sistem. Sedangkan pada dimensi Human terdapat indikator system use dan user satisfaction untuk mengukur kepuasan dan penggunaan sistem. Sedangkan net benefits didapatkan dari kesesuaian 3 dimensi yang ada. Untuk dimensi Organization didapat dari Gambar 2.2. Kecocokan internal dan eksternal. Kecocokan internal didapat dari

indikator organisasi dengan menggabungkan indikator *business strategy, organizational structure, management process* dan *roles & skills*. Sedangkan kecocokan eksternal didapat dari indikator environment dengan merumuskan strategi organisasi berdasarkan kecenderungan lingkungan dan perubahan seperti pasar, industri, dan teknologi.



Gambar 2.3 Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model (Sumber:Yusof et al, 2008)

Gambar 2.3 adalah *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* terdapat 3 dimensi dan satu indikator. 2 dimensi dan satu indikator didapat dari Gambar 2.1, sedangkan 1 dimensi didapat dari Gambar 2.2.

## 3. METODOLOGI

Penelitian ini dijabarkan secara deskriptif dan juga penelitian bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, metode kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata yang tertulis atau secara lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2012). Sehingga, data kualitatif dapat diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen.

### 3.1 Studi Literatur

Mencari informasi dan memahami informasi dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian. Seperti pembahasan mengenai terbentuknya dan pengertian dari masing-masing dimensi yang ada pada *Framework HOT Fit Model* dan penelitian-penelitian yang diacu oleh peneliti. Studi literatur yang dilakukan pada penelitian melalui berbagai sumber referensi, buku, jurnal, skripsi yang memiliki kaitan dengan penelitian, dan informasi yang didapatkan dari mengakses internet.

### 3.2 Survey Awal

Survey awal dilakukan untuk mencocokkan indikator *Framework HOT Fit Model* dengan tempat studi kasus. Hasil dari survey awal akan

memperoleh data yang beragam secara acak. *SLA* merupakan sistem yang sesuai dengan indikator-indikator yang ada di *Framework HOT Fit Model*. Setelah itu peneliti mengumpulkan informasi - informasi mengenai *SLA* untuk menyusun rancangan pertanyaan wawancara.

### 3.3 Pembuatan Pertanyaan Wawancara

Variabel yang digunakan untuk membuat pertanyaan wawancara berdasarkan variabel pengukuran pada *Framework HOT Fit Model*. Tetapi tidak semua variabel digunakan pada penelitian ini. Berikut variabel yang digunakan pada penelitian ini :

- a. Technology : System Quality (ease of use, ease of learning, data accuracy, reliability, response time, security), Information Quality (completeness, format, relevance, accuracy), dan Service Quality (quick responsiveness, assurance, empathy).
- b. Human : System Use (nature of use - use for intended dan purpose of use, voluntariness of use, training, frequency of access) dan User Satisfaction (overall satisfaction, satisfaction with specific functions)
- c. Organization : Structure (strategy, planning, communication) dan Environment (financing source, government, inter-organizational relationship)

### 3.4 Pengumpulan Data

Evaluasi ini melakukan proses pengumpulan data dengan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

#### 1. Wawancara

Teknik dalam melakukan wawancara dapat dibagi menjadi 3, yaitu Terstruktur, Semi Terstruktur, dan Tidak Terstruktur (Sugiono, 2012). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara dengan terstruktur, karena dalam melakukan wawancara ada pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dalam pengumpulan datanya (Sugiono, 2012). Pertanyaan yang dibuat mengacu pada definisi menurut sumber-sumber. Proses wawancara dilakukan pada Operator *Smart Library Automation (SLA)*, Pustakawan, dan Kepala Perpustakaan Umum Kota Malang.

#### 2. Observasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan dan penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti yang berfungsi untuk melengkapi data yang dibutuhkan.

### 3.5 Analisis dan Hasil

Menjabarkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan membandingkan jawaban koresponden dengan hasil observasi, untuk memverifikasi jawaban koresponden. Setelah itu, menyimpulkan dari hasil perbandingan wawancara dan observasi dan memberikan saran yang dapat digunakan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.

## 4. PENGUMPULAN DATA

Berisi data mengenai karakteristik pengguna dan job desk pengguna.

### 4.1 Karakteristik Pengguna

Untuk dimensi Human dan Technology dilakukan wawancara kepada pengguna *SLA*, sedangkan untuk dimensi Organization dilakukan wawancara ke Kepala Perpustakaan Umum. Tabel 4.1 menjelaskan karakteristik pengguna *SLA* dengan memberikan informasi mengenai divisi, nama, pendidikan, hingga keterlibatan sistem.

Tabel 4. 1 Karakteristik Pengguna

Divisi	Nama	Pendidikan	Masa Kerja	Keterlibatan Sistem
Kepala Perpustakaan	ES	Sarjana	± 3 th	-
Kepala Sub Bagian Tata Usaha	SB	Sarjana	± 3 th	-
Kepala Seksi Layanan dan Informasi	SH	Diploma	± 1 th	-
Admin	AE	Sarjana	± 3 th	>5 th
Input Data	SD	Sarjana	± 3 th	2 th
Pendaftar	SR	SLTA	± 1 th	± 1 th
Peminjaman	LK	SLTA	>10 th	± 8 th
Pengembalian	ES	SLTA	6 th	3 th
Pelayanan Anak	SY	Diploma	6 th	6 th
Pustakawan	ST	Sarjana	6 th	6 th

## 4.2 Job Desk Pengguna

Tabel 4.2 mendefinisikan tugas masing-masing pengguna.

Tabel 4. 2 Job Desk Pengguna

Divisi	Job Desk
Admin	Melakukan <i>maintanance</i> terhadap sistem dan membuat laporan yang berisi mengenai daftar anggota perpustakaan, daftar hadir anggota perpustakaan, pendapatan registrasi anggota, dan daftar anggota registrasi. Laporan yang dihasilkan tersebut akan diberikan kepada Kepala Perpustakaan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan Kepala Seksi Layanan dan Informasi.
Input Data	Memasukkan informasi buku ke dalam sistem yang akan diletakkan di rak buku
Pendaftaran	Memasukkan data diri calon anggota ke dalam sistem lalu pengambilan foto calon anggota dan mencetak kartu anggota
Peminjaman	Melakukan scan kartu anggota dan scan buku atau menginputkan kode buku yang akan dipinjam oleh pengunjung
Pengembalian	Melakukan scan kartu anggota dan scan buku atau menginputkan kode buku yang akan dikembalikan oleh pengunjung dan menangani mengenai denda buku
Pelayanan Anak	Mengelola peminjaman atau pengembalian buku dan mainan anak-anak

## 4.3 Rancangan Wawancara

Setiap pertanyaan yang ada pada penelitian ini ditanyakan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap *SLA* yang pengguna gunakan. Rancangan pertanyaan wawancara didapatkan dari definisi masing-masing indikator yang ada pada setiap dimensi. Pertanyaan akan dibagi berdasarkan 4 dimensi yang ada pada metode yang digunakan oleh peneliti.

## 5. PEMBAHASAN

Membahas analisis dan menemukan temuan yang diperoleh saat mengambil data di Perpustakaan Umum.

### 5.1 Technology

#### 5.1.1 System Quality

##### a. Ease of use

100% pengguna mengatakan mudah digunakan. Karena menggunakan Bahasa Indonesia pada setiap menu sehingga pengguna dapat mengurangi kesalahan. Selain itu pengguna hanya memasukkan data dan melakukan *scan barcode* saja.

##### b. Ease of learning

100% pengguna mengatakan mudah mempelajari *Smart Library Automation (SLA)*. Karena hanya memasukkan data dan melakukan *scan barcode* dan semua pengguna *Smart Library Automation (SLA)* dapat mengoperasikan komputer. Tampilan *Smart Library Automation (SLA)* yang sangat jelas sehingga pengguna mudah untuk mempelajari sistem ini.

##### c. Data accuracy

100% pengguna mengatakan belum ada duplikasi data selama menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*. Karena terdapat *primary key* pada masing-masing data, seperti data anggota dan data buku. Pada kenyataannya pernah terjadi duplikasi data pada data buku. Dan pengguna tidak mengetahui penyebab pasti terjadinya duplikasi data. Selain itu, semua pengguna setuju bahwa sistem tidak akan menyimpan data bila data yang dimasukkan tidak sesuai dengan format yang ada pada sistem, sehingga sistem akan menampilkan pesan *error*.

##### d. Reliability

100% pengguna setuju bila sistem digunakan secara terus-menerus, maka sistem akan mengalami *error*. Seperti sistem tidak mengenali database, salah satu fitur tidak dapat digunakan, respon sistem yang lama, dan tiba-tiba sistem tidak bisa digunakan tanpa mengetahui penyebabnya. Selain itu, saat sistem mengalami *error* dan pengguna belum memilih simpan, maka sistem tidak dapat *recovery* data tersebut, sehingga pengguna harus memasukkan lagi data tersebut.

##### e. Response Time

100% pengguna setuju sistem menampilkan informasi secara cepat tanpa adanya *not responding*. Sehingga pengguna

*Smart Library Automation (SLA)* dapat dengan cepat dalam melayani anggota atau pengunjung perpustakaan.

f. Security

Sebelum menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* pengguna diwajibkan login terlebih dahulu. Hal ini untuk menghindari penyalahgunaan sistem. 71% informan tidak mengetahui penyebab bila sistem mengalami kerusakan, karena bila *Smart Library Automation (SLA)* tidak dapat digunakan, informan akan melaporkan kepada Admin. Sedangkan 29% mengatakan bahwa *Smart Library Automation (SLA)* sempat terserang virus yang mengakibatkan data hilang, sehingga mengandalkan data *backup* saja.

**5.1.2 Information Quality**

a. Completeness

100% pengguna setuju bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Sehingga pengguna dapat memanfaatkan informasi tersebut guna untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Format

100% pengguna setuju bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem mudah dipahami. Karena bentuk informasi yang dihasilkan sistem dibuat sesederhana mungkin dengan tetap menampilkan data-data yang berhubungan dengan pekerjaan pada masing-masing bagian, sehingga pengguna dapat memahami informasi tersebut dengan mudah.

c. Relevance

100% pengguna setuju bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Dan informasi yang dihasilkan *Smart Library Automation (SLA)* digunakan oleh pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

d. Accuracy

100% pengguna setuju bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata.

**5.1.3 Service Quality**

a. *Quick Responsiveness*

Semua pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju bahwa vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya. Sehingga sistem ini tidak pernah mengalami kerusakan hingga satu hari. 57% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* mengaku bahwa belum pernah berinteraksi langsung dengan vendornya. Pengguna hanya

mengetahui informasi vendor dari rekan kerjanya saja. Sehingga saat pengguna mengalami pertanyaan mengenai sistem, pengguna bertanya kepada rekan kerjanya. Tetapi menurut 43% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* pernah berinteraksi langsung dengan vendor. Dan vendor mau menjawab pertanyaan pengguna mengenai sistem, tetapi untuk penambahan fitur vendor tidak bisa langsung menjawab karena untuk penambahan fitur dibutuhkan perbincangan yang serius menyangkut dengan kontrak baru.

b. Assurance

86% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor kepada organisasi sesuai dengan kontrak yang disepakati. Pengguna mengatakan bahwa yang mengetahui lebih jelas mengenai vendor adalah Admin. Vendor memeberikan jaminan seperti respon yang cepat dan teknisi yang handal. Dan selama ini sistem berjalan sesuai jaminan yang diberikan oleh vendor. Bila organisasi ingin memperbaiki sistem, maka akan masuk pada kontrak baru.

c. Empathy

100% pengguna setuju bahwa vendor memahami kebutuhan yang dibutuhkan pengguna dalam pekerjaannya. Vendor dapat mengetahui kebutuhan pengguna, karena Admin menampung masukan atau keluhan pengguna *Smart Library Automation (SLA)* dan Pustakawan. Sehingga dari masukan atau keluhan tersebut, Admin melaporkannya pada Kepala Perpustakaan untuk meminta persetujuan bila ingin memperbaiki *Smart Library Automation (SLA)* agar lebih baik lagi. Selama ini vendor sudah pernah melakukan perubahan atau penambahan fitur, pada bagian sistem tertentu. Agar pengguna dapat lebih mudah dalam menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*.

**Tabel 5. 1 Temuan pada Technology**

Indikator	Temuan
System Quality	Masih terdapat duplikasi data
	Kehandalan sistem yang masih buruk
Service Quality	Pengguna tidak mengetahui penyebab kerusakan sistem
	Vendor kurang berinteraksi dengan pengguna
	Kurangnya sosialisasi mengenai jaminan



## 5.2 Human

### 5.2.1 System Use

#### a. Nature of Use (Use for Intended Purpose)

100% pengguna mengatakan bahwa sistem sudah sesuai dengan harapan pengguna. Tetapi nyatanya, 86% masih memiliki harapan agar dapat lebih membantu dalam melakukan pekerjaan dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung Perpustakaan Umum. Pada pencetakan kartu anggota dapat lebih praktis dari sekarang, ingin menambah menu tagihan pada bagian Pelayanan Anak, menambah fitur yang dapat menghitung jumlah pelayanan yang dilakukan pada hari tersebut pada bagian Peminjaman, menginginkan format untuk input data sesuai dengan indoMARC, pendaftaran online secara nasional, dan dapat melakukan penyatuan database dalam Indonesia One Search.

#### b. Nature of Use (Purpose of Use)

100% pengguna setuju dengan adanya *Smart Library Automation (SLA)* dapat membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan. Tujuan *Smart Library Automation (SLA)* adalah membantu pengguna dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik.

#### c. Voluntariness of Use

100% pengguna selalu menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* dalam melakukan pekerjaan dan pengguna lebih memilih sistem yang baru dibanding sistem yang lama karena yang lama masih dikerjakan secara manual dan belum terintegrasi seperti saat ini. Selain itu ada aturan dari pemerintah untuk menggunakan sistem yang *open source*. Tetapi nyatanya, sistem yang digunakan oleh Perpustakaan Umum saat ini bukanlah sistem yang dianjurkan oleh pemerintah.

#### d. Training

71% pengguna mengaku belum pernah ada pelatihan yang diadakan terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)*. Pengguna mengharapkan adanya pelatihan agar dapat lebih maksimal menggunakan sistem ini. Pengguna dapat menggunakan sistem dengan mempelajari sistem sendiri dan bila ada kesusahan pengguna bertanya kepada rekan kerjanya. 29% pengguna mengatakan pernah diadakan pelatihan dan sosialisasi terkait *Smart Library Automation (SLA)*, tetapi

hal tersebut terjadi saat awal penerapan *Smart Library Automation (SLA)*

#### e. Frequency of Access

100% pengguna selalu menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* untuk menyelesaikan pekerjaannya. Karena *Smart Library Automation (SLA)* satu-satunya sistem yang disediakan oleh Perpustakaan Umum untuk menyelesaikan pekerjaan pengguna.

### 5.2.2 User Satisfaction

#### a. Overall Satisfaction

71% pengguna puas menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* karena membantu pengguna menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Tetapi 29% pengguna merasakan tidak puas saat menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*, karena terjadi error atau kendala saat sedang menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*, sehingga pekerjaan pengguna terganggu. Selain itu, karena *Smart Library Automation (SLA)* belum sesuai dengan harapan pengguna.

#### b. Satisfaction with Specific Functions

100% pengguna merasa puas dengan semua fungsi yang ada pada sistem dan juga mengetahui kegunaan fungsi-fungsi yang ada pada sistem, karena fungsi yang dirancang memenuhi kebutuhan pengguna secara spesifik.

**Tabel 5. 2 Temuan pada Human**

Indikator	Temuan
System Use	Masih banyak harapan pengguna mengenai sistem
	Sistem yang digunakan tidak sesuai dengan sistem yang dianjurkan pemerintah
	Tidak pernah diadakan pelatihan

## 5.3 Organization

### 5.3.1 Structure

#### a. Strategy

Organisasi menyediakan fasilitas infrastruktur yang sudah sesuai dengan kebutuhan operator *Smart Library Automation (SLA)*. Pemilihan operator *Smart Library Automation (SLA)* tidak disesuaikan dengan latar belakang pendidikan operator, tetapi disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki oleh operator.

#### b. Planning

Sejak tahun 2000an organisasi menginginkan meninggalkan sistem yang

manual, sehingga terbentuklah *Smart Library Automation (SLA)* yang dirancang untuk mengotomasi pekerjaan yang ada pada pelayanan.

c. *Communication*

Tidak pernah ada sosialisasi dan pelatihan yang diadakan oleh organisasi untuk para karyawan.

**5.3.2 Environment**

a. *Financing Source*

Dana yang dialokasi dalam pembuatan sampai hingga penerapan *Smart Library Automation (SLA)* didapat dari APBD.

b. *Government*

Pemerintahan Pusat mendukung selama penerapan *Smart Library Automation (SLA)* dalam bentuk memberikan dana demi kelancaran penggunaan *Smart Library Automation (SLA)*. Hingga saat ini belum ada perubahan peraturan baru terkait dengan layanan perpustakaan.

c. *Inter-organizational Relationship*

Perpustakaan Umum Kota Malang sering melakukan kunjungan ke Perpustakaan Umum lainnya, guna untuk mempelajari hal baru atau inovasi baru yang belum ada di Perpustakaan Umum Kota Malang.

**Tabel 5. 3 Temuan pada Organization**

Indikator	Temuan
Structure	Tidak memperhatikan latar belakang pendidikan
	Dokumen yang tidak lengkap
	Tidak pernah ada sosialisasi/pelatihan

**5.4 Net Benefits**

100% pengguna mengatakan bahwa *Smart Library Automation (SLA)* dapat membantu karyawan melakukan pekerjaan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena bagian-bagian pada pelayanan saling terhubung dengan adanya *Smart Library Automation (SLA)*. Dan juga pengoperasian *Smart Library Automation (SLA)* dianggap mudah oleh karyawan. Organisasi juga memberikan dukungan terhadap penerapan sistem dengan melakukan evaluasi jangka pendek dan juga dukungan diberikan oleh pemerintah pusat berupa dana untuk kebutuhan pengembangan sistem.

**6. PENUTUP**

**6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian terhadap *Smart Library Automation (SLA)* pada Perpustakaan Umum Kota Malang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berikut adalah temuan dari menggunakan *Framework HOT Fit Model*:

a. *Technology* : Masih terdapat duplikasi data, keandalan sistem yang masih buruk, pengguna tidak mengetahui penyebab kerusakan sistem, vendor kurang berinteraksi dengan pengguna, dan kurangnya sosialisasi mengenai jaminan.

b. *Human* : Masih banyaknya harapan pengguna mengenai sistem, sistem yang digunakan oleh perpustakaan belum sesuai dengan sistem yang dianjurkan oleh pemerintah dan Perpustakaan Nasional, dan tidak pernah diadakan pelatihan.

c. *Organization* : Tidak memperhatikan latar belakang pendidikan, dokumen yang tidak lengkap, dan tidak pernah ada sosialisasi/pelatihan

2. Dengan adanya SLA dapat membantu karyawan melakukan pekerjaan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena bagian-bagian pada pelayanan saling terhubung dengan adanya SLA. Dan juga pengoperasian SLA dianggap mudah oleh karyawan. Organisasi juga memberikan dukungan terhadap penerapan sistem dengan melakukan evaluasi jangka pendek dan juga dukungan diberikan oleh pemerintah pusat berupa dana untuk kebutuhan pengembangan sistem.

3. Berikut adalah hasil dari kesesuaian dan ketidaksesuaian antar hubungan dimensi beserta dampaknya:

a. H-O-T

*Fit* : Organisasi mendukung SLA dengan melakukan *maintenance*, pembaharuan dan *upgrade* sehingga dampak dari kesesuaian tersebut adalah SLA menghasilkan informasi secara cepat dan dapat diandalkan, mudah digunakan dan dipelajari oleh karyawan, karyawan puas dengan semua fungsi yang ada pada SLA, dan juga SLA dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tujuan pekerjaan.

*Misfit* : Tidak pernah ada sosialisasi terkait SLA dan kurangnya interaksi antara vendor dengan operator SLA sehingga memiliki dampak masih terdapat harapan mengenai SLA.



## b.H-T

Fit :

- i. Informasi yang dihasilkan SLA dapat diandalkan sehingga karyawan selalu menggunakan sistem dalam melakukan pelayanan.
- ii. Kualitas sistem yang baik dapat berpengaruh dalam membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- iii. Vendor yang memahami kebutuhan pengguna dapat berdampak kepada kepuasan karyawan dengan semua fungsi yang ada pada SLA.

*Misfit* : Kurangnya interaksi antara vendor dengan karyawan sehingga masih adanya harapan karyawan terkait dengan dengan SLA.

## c.H-O

*Fit* : Mengharuskan menggunakan SLA untuk melakukan proses layanan sehingga semua karyawan dapat menggunakan SLA.

*Misfit* : Kurangnya komunikasi antara organisasi dengan karyawan sehingga mengakibatkan masih ada harapan karyawan terkait dengan SLA.

## d.O-T

Fit :

- i. Melihat keahlian atau kemampuan karyawan dalam penentuan operator SLA mengakibatkan mudah mempelajari dan menggunakan SLA.
- ii. Pemerintah pusat mendukung SLA berupa dana yang digunakan untuk maintenance, pembaharuan, dan upgrade sehingga kualitas SLA dan informasi yang dihasilkan memuaskan bagi karyawan.

*Misfit* : Perpustakaan Umum Kota Malang tidak menggunakan sistem yang dianjurkan oleh Perpustakaan Nasional sehingga database SLA belum terintegrasi dengan database Perpustakaan Nasional

## 6.2 Saran

1. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain selain variabel pada penelitian ini.
2. Untuk proses pengambilan data sebaiknya ditambahkan dengan menggunakan kuesioner, tidak hanya dengan wawancara dan observasi. Agar mendapatkan data yang lebih menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

Floropoulus, J., Spathis, C., Halvatzis, D., et al, 2009. *Measuring the success of the Greek Taxation Information System*. International Journal of information Management 30 (2010) 47-56. Tersedia melalui: <[https://www.researchgate.net/publication/222907550\\_Measuring\\_the\\_success\\_of\\_the\\_Greek\\_Taxation\\_Information\\_System](https://www.researchgate.net/publication/222907550_Measuring_the_success_of_the_Greek_Taxation_Information_System)> [Diakses 30 Maret 2016]

Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2015. *Pengertian Monitoring dan Evaluasi Kebijakan Pemerintah*. [online] Tersedia di: <<http://setkab.go.id/pengertian-monitoring-dan-evaluasi-kebijakan-pemerintah/>> [Diakses 30 Mei 2016]

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 4. Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 nomor 58

Moleong, L.J., 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Yusof, M.M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., dan Stergioulas, K.L., 2008. An evaluation framework for Health Information Systems: human, organization and technology-fit factors (HOT-fit). *International Journal Of Medical Informatics*, 77(6), 386-398. Tersedia melalui: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505607001608>> [Diakses 29 Februari 2016]

Yusof, M.M. dan Yusuff, A.Y.A., 2013. Evaluating E-Government System Effectiveness Using an Integrated Socio-Technical and Fit Approach. *Information Technology Journal*, 12(5), 894-906. Tersedia melalui: <<http://scialert.net/qredirect.php?doi=itj.2013.894.906&linkid=pdf>> [Diakses 29 Februari 2016]