

**EVALUASI *SMART LIBRARY AUTOMATION (SLA)* DENGAN  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK HUMAN-ORGANIZATION-  
TECHNOLOGY (HOT) FIT* MODEL  
(STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Auziyah Novina Cahyawardhani

125150400111019



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2016

## PENGESAHAN

EVALUASI *SMART LIBRARY AUTOMATION* (SLA) DENGAN MENGGUNAKAN  
*FRAMEWORK HUMAN-ORGANIZATION-TECHNOLOGY* (HOT) *FIT* MODEL  
(STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :  
Auziyah Novina Cahyawardhani  
NIM: 125150400111019

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
30 Juni 2016

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Himawat Aryadita, S.T, M.Sc  
NIK: 198010182008011003

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI  
NIK: 2012018604211001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Suprpto, S.T, M.T  
NIP: 19710727 199603 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 1 Juni 2016



Auziyah Novina Cahyawardhani

NIM: 125150400111019

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Smart Library Automation (SLA) dengan Menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (Hot) Fit Model*”.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan serta memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya Malang. Dalam menyusun skripsi ini tentu tidak lepas dari halangan dan rintangan. Namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, maka segala halangan dan hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu penulis dengan tulus hati ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Himawat Aryadita, S.T, M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, ilmu, arahan, nasihat dan masukan dengan tulus ikhlas selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Aditya Rachmadi, S.ST, M.TI., selaku dosen pembimbing II dan pembimbing akademik yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, ilmu, arahan, nasihat dan masukan dengan tulus ikhlas selama proses penyusunan skripsi ini dan masa studi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Bapak Suprpto, S.T, M.T selaku ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulisan menjalani masa studi.
5. Bapak Edie Purwanto dan Ibu Yuli Retna atas kesabaran, dukungan moril dan materil dan doa serta kasih sayang yang diberikan kepada penulis selama ini.
6. Mas Armi Yudha Nugraha Purwantara, Mas Ardhian Dharma Yudha, Mas Adam Hendra Brata atas kesabaran, nasihat, masukan, dan dukungan dalam segala hal kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Perpustakaan Umum Kota Malang yang dengan senang hati telah banyak membantu kelancaran penelitian dan pengumpulan data.
8. Yayi Fateka, Dica Fitriani, Merrysahla Fitria, Lucky Nafi’, Gladina Desideria, Gusti Made Ayu sahabat tersayang yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Keluarga Besar Sistem Informasi 2012 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama ini.

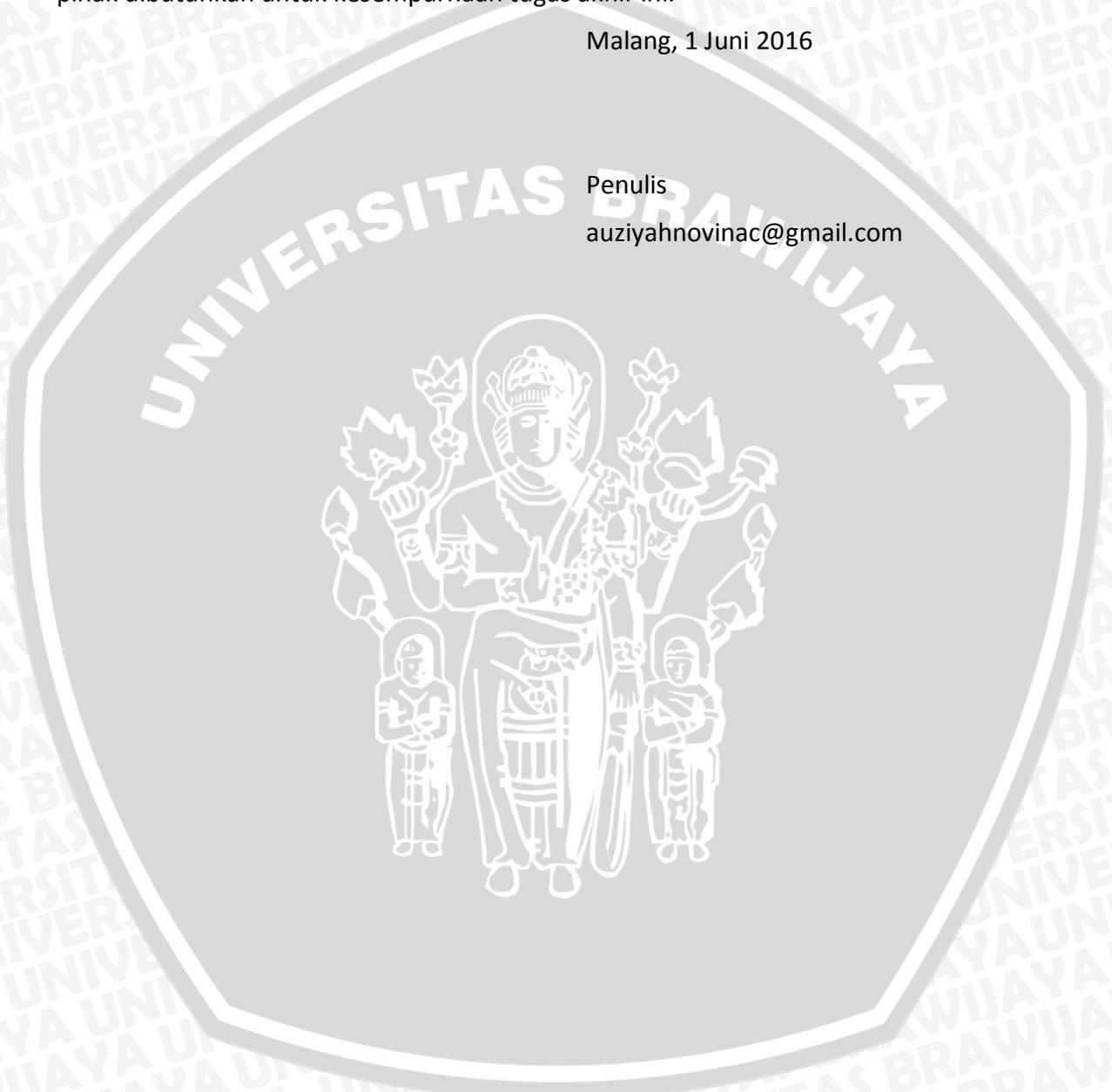
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berharga selama menjalani studi dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan tugas akhir ini masih mempunyai banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak dibutuhkan untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Malang, 1 Juni 2016

Penulis

[auziyahnovinac@gmail.com](mailto:auziyahnovinac@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: Evaluation, *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:** *Evaluasi, Framework Human-Organization-Technology (HOT), Smart Library Automation (SLA), Library*



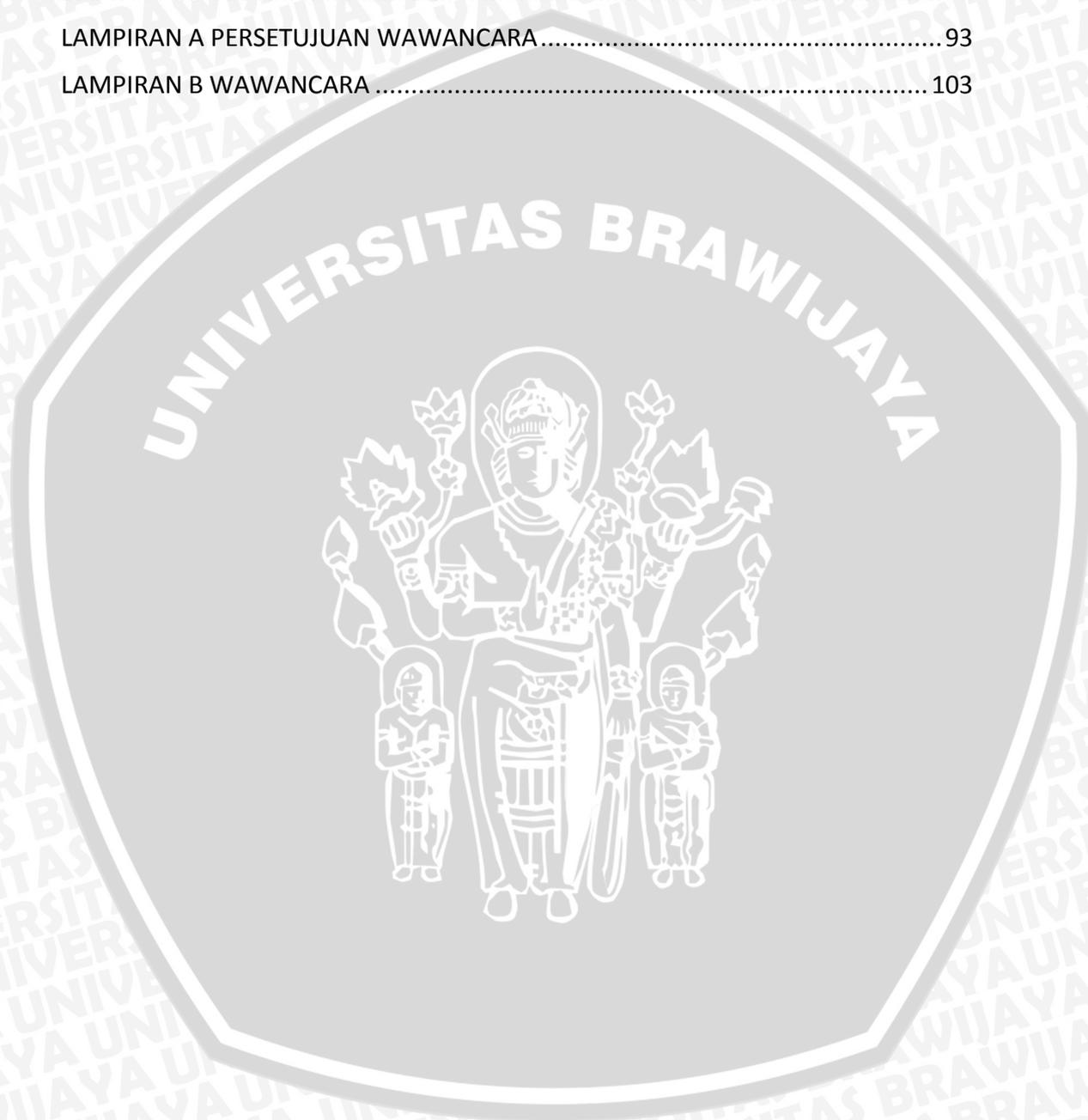
## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat .....	3
1.5 Batasan Masalah .....	3
1.6 Sistematika Pembahasan.....	4
<b>BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	5
2.2 Profil Perpustakaan Umum Kota Malang .....	6
2.2.1 Sejarah Perpustakaan Umum Kota Malang .....	6
2.2.2 Struktur Organisasi .....	7
2.2.3 Visi dan Misi.....	8
2.2.4 Gambaran Umum .....	8
2.2.5 Tenaga Pengelola Perpustakaan/SDM.....	8
2.2.6 Sistem Informasi Perpustakaan .....	9
2.3 <i>Smart Library Automation (SLA)</i> .....	10
2.4 <i>Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model</i> .....	11
2.4.1 Terbentuknya <i>Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model</i> .....	11

2.4.2 Penjelasan <i>Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model</i> .....	12
<b>BAB 3 METODOLOGI</b> .....	16
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Alur penelitian .....	17
3.2.1 Studi Literatur .....	17
3.2.2 Survey Awal .....	17
3.2.3 Pembuatan Pertanyaan Wawancara .....	17
3.2.4 Pengumpulan Data .....	22
3.2.5 Analisis dan Hasil .....	23
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b> .....	25
4.1 Karakteristik Koresponden .....	25
4.2 Rancangan Wawancara .....	26
4.2.1 <i>Technology</i> .....	26
4.2.2 <i>Human</i> .....	28
4.2.3 <i>Organization</i> .....	29
4.3 Hasil Pengambilan data Wawancara .....	30
4.3.1 Data Wawancara <i>Technology</i> .....	30
4.3.2 Data Wawancara <i>Human</i> .....	54
4.3.3 Data Wawancara <i>Organization</i> .....	67
<b>BAB 5 PEMBAHASAN</b> .....	72
5.1 <i>Technology</i> .....	72
5.1.1 <i>System Quality</i> .....	72
5.1.2 <i>Information Quality</i> .....	75
5.1.3 <i>Service Quality</i> .....	77
5.2 <i>Human</i> .....	79
5.2.1 <i>System Use</i> .....	79
5.2.2 <i>User Satisfaction</i> .....	82
5.3 <i>Organization</i> .....	83
5.3.1 <i>Structure</i> .....	83
5.3.2 <i>Environment</i> .....	84
5.4 <i>Net benefits</i> .....	85



BAB 6 Penutup .....	88
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN A PERSETUJUAN WAWANCARA .....	93
LAMPIRAN B WAWANCARA .....	103



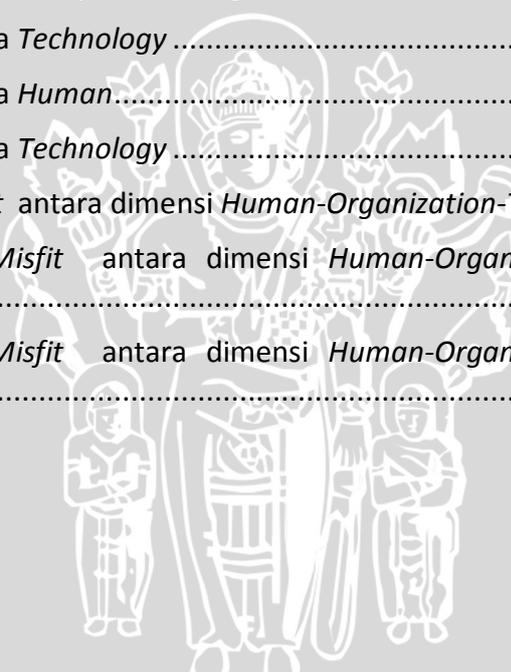
## DAFTAR TABEL

Gambar 3. 1 Alur Penelitian .....	16
Gambar 3. 2 Contoh Pie Chart.....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Koresponden .....	25
Tabel 4. 2 <i>Job Desc</i> Pengguna.....	25
Tabel 4. 3 <i>Job Desc</i> pengguna (lanjutan).....	26
Tabel 4. 4 Rancangan Wawancara – <i>Technology</i> .....	26
Tabel 4. 5 Rancangan Wawancara – <i>Technology</i> (lanjutan) .....	27
Tabel 4. 6 Rancangan Wawancara – <i>Technology</i> (lanjutan) .....	28
Tabel 4. 7 Rancangan Wawancara – <i>Human</i> .....	28
Tabel 4. 8 Rancangan Wawancara – Human (lanjutan).....	29
Tabel 4. 9 Rancangan Wawancara – <i>Organization</i> .....	29
Tabel 4. 10 Rancangan Wawancara – <i>Organization</i> (lanjutan).....	30
Tabel 4. 11 <i>System Quality</i> bagian <i>Input Data</i> .....	31
Tabel 4. 12 <i>System Quality</i> bagian <i>Input Data</i> (lanjutan) .....	32
Tabel 4. 13 <i>System Quality</i> bagian Pendaftaran.....	32
Tabel 4. 14 <i>System Quality</i> bagian Pendaftaran (lanjutan) .....	33
Tabel 4. 15 <i>System Quality</i> bagian Pendaftaran (lanjutan) .....	34
Tabel 4. 16 <i>System Quality</i> bagian Pelayanan Anak .....	34
Tabel 4. 17 <i>System Quality</i> bagian Pelayanan Anak (lanjutan) .....	35
Tabel 4. 18 <i>System Quality</i> bagian Pelayanan Anak (lanjutan) .....	36
Tabel 4. 19 <i>System Quality</i> bagian Peminjaman .....	36
Tabel 4. 20 <i>System Quality</i> bagian Peminjaman (lanjutan) .....	37
Tabel 4. 21 <i>System Quality</i> bagian Pengembalian.....	38
Tabel 4. 22 <i>System Quality</i> bagian Pengembalian (lanjutan).....	39
Tabel 4. 23 <i>System Quality</i> bagian Admin.....	39
Tabel 4. 24 <i>System Quality</i> bagian Admin (lanjutan).....	40
Tabel 4. 25 <i>System Quality</i> bagian Admin (lanjutan).....	41
Tabel 4. 26 <i>System Quality</i> bagian Pustakawan .....	41
Tabel 4. 27 <i>System Quality</i> bagian Pustakawan (lanjutan) .....	42
Tabel 4. 28 <i>Information Quality</i> bagian <i>Input Data</i> .....	43

Tabel 4. 29 <i>Information Quality</i> bagian Pendaftaran .....	44
Tabel 4. 30 <i>Information Quality</i> bagian Pelayanan Anak.....	45
Tabel 4. 31 <i>Information Quality</i> bagian Peminjaman.....	46
Tabel 4. 32 <i>Information Quality</i> bagian Pengembalian .....	47
Tabel 4. 33 <i>Information Quality</i> bagian Admin .....	48
Tabel 4. 34 <i>Information Quality</i> bagian Pustakawan.....	49
Tabel 4. 35 <i>Service Quality</i> bagian <i>Input Data</i> .....	50
Tabel 4. 36 <i>Service Quality</i> bagian Pendaftaran.....	50
Tabel 4. 37 <i>Service Quality</i> bagian Pendaftaran (lanjutan).....	51
Tabel 4. 38 <i>Service Quality</i> bagian Pelayanan Anak .....	51
Tabel 4. 39 <i>Service Quality</i> bagian Peminjaman .....	52
Tabel 4. 40 <i>Service Quality</i> bagian Pengembalian .....	52
Tabel 4. 41 <i>Service Quality</i> bagian Pengembalian (lanjutan).....	53
Tabel 4. 42 <i>Service Quality</i> bagian Admin.....	53
Tabel 4. 43 <i>Service Quality</i> bagian Pustakawan .....	54
Tabel 4. 44 <i>System Use</i> bagian <i>Input Data</i> .....	55
Tabel 4. 45 <i>System Use</i> bagian <i>Input Data</i> (lanjutan).....	56
Tabel 4. 46 <i>System Use</i> bagian Pendaftaran .....	56
Tabel 4. 47 <i>System Use</i> bagian Pendaftaran (lanjutan).....	57
Tabel 4. 48 <i>System Use</i> bagian Pelayanan Anak.....	58
Tabel 4. 49 <i>System Use</i> bagian Peminjaman.....	59
Tabel 4. 50 <i>System Use</i> bagian Peminjaman (lanjutan).....	60
Tabel 4. 51 <i>System Use</i> bagian Pengembalian .....	60
Tabel 4. 52 <i>System Use</i> bagian Pengembalian (lanjutan) .....	61
Tabel 4. 53 <i>System Use</i> bagian Admin .....	61
Tabel 4. 54 <i>System Use</i> bagian Admin (lanjutan) .....	62
Tabel 4. 55 <i>System Use</i> bagian Pustakawan .....	63
Tabel 4. 56 <i>System Use</i> bagian Pustakawan (lanjutan) .....	64
Tabel 4. 57 <i>User Satisfaction</i> bagian Admin.....	64
Tabel 4. 58 <i>User Satisfaction</i> bagian Pendaftaran .....	65
Tabel 4. 59 <i>User Satisfaction</i> bagian Pelayanan Anak.....	65
Tabel 4. 60 <i>User Satisfaction</i> bagian Peminjaman .....	65



Tabel 4. 61 <i>User Satisfaction</i> bagian Pengembalian .....	66
Tabel 4. 62 <i>User Satisfaction</i> bagian Admin .....	66
Tabel 4. 63 <i>User Satisfaction</i> bagian Pustakawan.....	67
Tabel 4. 64 <i>Structure</i> - Seksi Layanan dan Informasi .....	67
Tabel 4. 65 <i>Structure</i> - Seksi Layanan dan Informasi (lanjutan) .....	68
Tabel 4. 66 <i>Structure</i> – Kepala Perpustakaan.....	68
Tabel 4. 67 <i>Structure</i> – Kepala Sub Bagian Tata Usaha .....	69
Tabel 4. 68 <i>Environment</i> - Seksi Layanan dan Informasi .....	69
Tabel 4. 69 <i>Environment</i> - Seksi Layanan dan Informasi (lanjutan) .....	70
Tabel 4. 70 <i>Environment</i> – Kepala Perpustakaan .....	70
Tabel 4. 71 <i>Environment</i> – Kepala Sub Bagian Tata Usaha .....	71
Tabel 5. 1 Temuan pada <i>Technology</i> .....	79
Tabel 5. 2 Temuan pada <i>Human</i> .....	83
Tabel 5. 3 Temuan pada <i>Technology</i> .....	85
Tabel 5. 4 <i>Fit</i> dan <i>Misfit</i> antara dimensi <i>Human-Organization-Technology</i> .....	85
Tabel 5. 5 <i>Fit</i> dan <i>Misfit</i> antara dimensi <i>Human-Organization-Technology</i> (lanjutan) .....	86
Tabel 5. 6 <i>Fit</i> dan <i>Misfit</i> antara dimensi <i>Human-Organization-Technology</i> (lanjutan) .....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	7
Gambar 2.2 <i>IS Success Model</i> .....	11
Gambar 2.3 <i>IT-Organization Fit Model</i> .....	12
Gambar 2.4 <i>Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model</i> .....	13
Gambar 5. 1 Pie Chart - <i>Ease of Use</i> .....	72
Gambar 5. 2 Pie Chart - <i>Ease of Learning</i> .....	73
Gambar 5. 3 Pie Chart - <i>Data Accuracy</i> .....	73
Gambar 5. 4 Pie Chart - <i>Reliability</i> .....	74
Gambar 5. 5 Pie Chart - <i>Response Time</i> .....	74
Gambar 5. 6 Pie Chart - <i>Security</i> .....	75
Gambar 5. 7 Pie Chart - <i>Completeness</i> .....	75
Gambar 5. 8 Pie Chart - <i>Format</i> .....	76
Gambar 5. 9 Pie Chart - <i>Relevance</i> .....	76
Gambar 5. 10 Pie Chart - <i>Accuracy</i> .....	77
Gambar 5. 11 Pie Chart - <i>Quick Responsiveness</i> .....	77
Gambar 5. 12 Pie Chart - <i>Assurance</i> .....	78
Gambar 5. 13 Pie Chart - <i>Empathy</i> .....	79
Gambar 5. 14 Pie Chart - <i>Nature of Use (Use for Intended Purpose)</i> .....	80
Gambar 5. 15 Pie Chart - <i>Nature of Use (Purpose of Use)</i> .....	80
Gambar 5. 16 Pie Chart - <i>Voluntariness of Use</i> .....	81
Gambar 5. 17 Pie Chart - <i>Training</i> .....	81
Gambar 5. 18 Pie Chart - <i>Frequency of Access</i> .....	82
Gambar 5. 19 Pie Chart - <i>Overall Satisfaction</i> .....	82
Gambar 5. 20 Pie Chart - <i>Satisfaction with Specific Functions</i> .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A PERSETUJUAN WAWANCARA.....	93
A.1 Kepala Perpustakaan.....	93
A.2 Kepala Sub Bagian Tata Usaha .....	94
A.3 Kepala Seksi Layanan dan Informasi.....	95
A.4 Pustakawan .....	96
A.5 Admin .....	97
A.6 <i>Input Data</i> .....	98
A.7 Pendaftaran .....	99
A.8 Peminjaman.....	100
A.9 Pengembalian .....	101
A.10 Pelayanan Anak.....	102
LAMPIRAN B Wawancara .....	103
B.1 Kepala Perpustakaan.....	103
B.2 Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	105
B.3 Kepala Seksi Layanan dan Informasi .....	107
B.4 Pustakawan.....	109
B.5 Admin .....	113
B.6 <i>Input Data</i> .....	117
B.7 Pendaftaran .....	122
B.8 Peminjaman.....	126
B.9 Pengembalian .....	130
B.10 Pelayanan Anak.....	134

## BAB 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). Hampir semua organisasi, instansi, dan perorangan sudah memanfaatkan teknologi informasi. 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 salah satu perpustakaan yang sudah menggunakan teknologi informasi. Sesuai dengan UU RI no 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 13 ayat 3 yang berbunyi bahwa “Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”, dengan dikembangkannya sistem informasi perpustakaan maka Perpustakaan Umum Kota Malang sudah mencapai tujuan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan yang sudah diatur di dalam Peraturan Daerah (PERDA) Jawa Timur No 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Di dalam PERDA tersebut dijelaskan bahwa menyediakan layanan perpustakaan kepada masyarakat secara tepat dan cepat, membudayakan kegemaran membaca, dan memperluas wawasan serta pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat. Untuk meningkatkan layanannya Perpustakaan Umum Kota Malang mengembangkan sebuah sistem informasi yang disebut dengan *Smart Library Automation (SLA)*.

*Smart Library Automation (SLA)* merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk mengelola sirkulasi pelayanan perpustakaan. *SLA* memiliki berbagai fungsi, yaitu untuk memasukkan data buku, pengolahan data buku, peminjaman dan pengembalian buku, pendataan dan pendaftaran anggota, dan juga sebagai presensi atau kehadiran pengunjung. Sistem ini memiliki peran yang sangat penting terhadap keberlangsungan aktivitas pelayanan pada Perpustakaan Kota Malang. Apabila *SLA* tidak dapat berfungsi dengan baik maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga tidak dapat beroperasi seperti sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa jika *SLA* secara tiba-tiba tidak dapat berfungsi maka proses pendaftaran anggota dan peminjaman buku tidak dapat dilakukan. Selain itu untuk proses pengembalian buku tetap dapat dilakukan namun proses tersebut tidak dapat secara langsung dilakukan. Hal tersebut tentu membuat karyawan dan pengunjung tidak merasa nyaman dan puas terhadap kinerja sistem. Sedangkan menurut karyawan pada bagian peminjaman terdapat kendala bahwa tidak adanya fitur untuk memberikan informasi total peminjaman yang telah dilakukan pada hari tersebut sebagai pendukung proses pelaporan. Hal tersebut dapat terjadi karena kesalahpahaman antar karyawan yang disebabkan

kurangnya keterlibatan masing-masing karyawan dalam mendeskripsikan tugasnya secara spesifik kepada vendor saat mengembangkan SLA.

Sistem ini 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). Evaluasi merupakan penelitian yang dirancang dan dilakukan untuk membantu publik dalam menilai manfaat dari obyek dan nilainya (Stufflebeam, 2001). Tujuan dari evaluasi adalah sebagai proses untuk mengukur pengaruh dari suatu program terhadap tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai keputusan selanjutnya mengenai program dan meningkatkan pemrograman di masa depan (Mslida dan Setlhako, 2013). Model evaluasi yang sesuai dengan kondisi pada Perpustakaan Umum Kota Malang adalah *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*. Karena pada model evaluasi tersebut dapat memberikan hasil keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan SLA selama ini dan juga dapat menghasilkan temuan-temuan yang akan dihubungkan dengan dimensi-dimensi yang ada pada model evaluasi, sehingga menghasilkan kesesuaian dan ketidaksesuaian serta dampak yang diberikan. Selain itu, model evaluasi ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi pemerintahan dan juga merupakan model yang paling baik dari perbandingan yang telah dilakukan pada *Information Systems Evaluation (ISE) Model* (Yusof dan Yusuff, 2013).

*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 didapat. Dari hasil perbandingan tersebut, ternyata *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* merupakan model evaluasi yang memenuhi semua aspek pengukuran dalam mengevaluasi efektivitas dan keberhasilan sistem informasi (Yusof dan Yusuff, 2013).

Dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan evaluasi pada *Smart Library Automation (SLA)* menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* dapat memberikan masukan kepada Perpustakaan Umum Kota Malang agar bisa lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

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 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui hasil temuan dari *Human-Organization-Technology* dengan menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*.
2. Untuk mengetahui hasil keuntungan yang didapat dari menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*.
3. Untuk mengetahui hasil kesesuaian yang didapat dari menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*.

### 1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perpustakaan untuk melakukan perbaikan dari hasil penelitian ini, supaya dapat lebih maksimal dalam melayani masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang berkaitan dengan evaluasi *Software* Manajemen Perpustakaan Modern yaitu *Smart Library Automation (SLA)* yang melibatkan indikator teknologi, manusia, dan organisasi sehingga dapat mengetahui keuntungan yang didapat dan mengidentifikasi kesesuaian dan ketidaksesuaian dari ketiga indikator dalam menerapkan sebuah sistem informasi.

### 1.5 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.

## 1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan dalam penelitian ini diuraikan dalam 6 bab, yaitu :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat serta Batasan Masalah dari Penelitian ini.

### **BAB II            LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Pada bab ini membahas mengenai teori dan referensi yang berhubungan dengan evaluasi sistem informasi yang menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* sebagai dasar atau acuan penelitian dalam melakukan evaluasi *Smart Library Automation (SLA)* pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, dan menjelaskan mengenai profil Perpustakaan Umum Kota Malang.

### **BAB III            METODOLOGI**

Pada bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam proses penelitian, sehingga proses yang dijalankan dalam penelitian dapat berjalan secara terstruktur.

### **BAB IV            PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai proses pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian di Perpustakaan Umum Kota Malang dan pengolahan data.

### **BAB V            ANALISIS DATA**

Pada bab ini menjelaskan hasil analisis dari data yang telah diolah dan dikumpulkan dari Perpustakaan Umum Kota Malang.

### **BAB VI            PENUTUP**

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan tentang hasil penelitian dan saran yang diberikan pada masalah penelitian ini.

## BAB 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 Kajian Pustaka

Penelitian dengan judul "*An evaluation framework for Health Information Systems: human, organization and technology-fit factors (HOT-fit)*", merupakan penelitian yang memperkenalkan kerangka kerja baru yaitu *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan. Memerlukan evaluasi yang ketat yang membahas masalah teknologi, manusia, dan organisasi, sehingga dilakukan penggabungan model evaluasi sistem informasi yang sudah ada, yaitu *IS Success Model* dan *IT-Organisasi Fit Model*. Model ini digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan pada sebuah rumah sakit pelayanan utama di Inggris yang bernama *Fundus Imaging System (FIS)*. Evaluasi dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Temuan utama pada penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki keterampilan, dengan kepemimpinan yang baik, lingkungan dan komunikasi yang baik dapat berpengaruh positif pada pengimplementasian sistem. Dan pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa kerangka ini tidak hanya untuk mengevaluasi *Fundus Imaging System (FIS)* saja, tetapi dapat berpotensi untuk sistem informasi kesehatan lainnya (Yusof et al,2008).

Penelitian dengan judul "*Evaluating E-Government System Effectiveness Using an Integrated Socio-Technical and Fit Approach*", merupakan penelitian mengenai evaluasi sistem informasi Pemerintahan Elektronik Malaysia yang bernama *Project Monitoring System (PMS)* yang digunakan oleh pemerintahan Malaysia. *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* digunakan untuk mengevaluasi keefektivitas atau keberhasilan pada aplikasi ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini menjelaskan bahwa *Project Monitoring System (PMS)* belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan dan ada ketidakcocokan diantara faktor teknologi, manusia, dan organisasi. Dan pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa kerangka ini tidak hanya untuk mengevaluasi *Project Monitoring System (PMS)* saja, tetapi dapat berpotensi untuk sistem informasi pemerintah elektronik lainnya (Yusof dan Yusuff, 2013).

Pada referensi yang ketiga, dengan judul "*Kesesuaian Manusia, Oganisasi, dan Teknologi Pada Sistem Keuangan Pemerintah Daerah di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Liwa Kabupaten Lampung Barat*". Tujuan dilakukannya evaluasi pada Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) untuk mengetahui penerapan sistem dan mengetahui kesesuaian antara indikator manusia, organisasi, dan teknologi serta manfaat dari penerapan sistem pada RSUD Liwa

Kabupaten Lampung Barat. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara melakukan wawancara, observasi dan studi dokumen dengan subjek penelitian adalah pengguna sistem informasi dan level manajemen. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) yang sudah didukung oleh sarana, prasarana, dan tenaga kerja yang ada, tetapi masih memiliki kendala pada sistem jaringan ditingkat kabupaten. Dinilai dari kesesuaian manusia dan teknologi, petugas dapat menggunakan sistem dengan mudah tetapi karena sistem hanya dipusatkan dalam satu tempat, sehingga sering terjadi *error* dan macet karena sistem diakses bersamaan dengan instansi yang lain. Pada organisasi, penempatan operator tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Dapat ditarik kesimpulan, dengan penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) bermanfaat bagi organisasi dalam pembuatan anggaran, dan juga sistem mempercepat dan mempermudah pekerjaan serta mengurangi kesalahan pekerjaan, sehingga peningkatan kinerja mempengaruhi peningkatan anggaran tiap tahun (Sutono, 2013).

Penelitian yang pertama menjelaskan terbentuknya *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* dengan indikator dan variabel yang sudah disesuaikan dengan sistem informasi kesehatan. Sedangkan pada penelitian yang kedua memiliki indikator dan variabel yang sedikit berbeda dari kerangka evaluasi pada penelitian pertama. Selain indikator dan variabel yang berbeda, pada penelitian kedua terdapat temuan serta dampak dari kesesuaian dan ketidaksesuaian antara *Human, Organization, dan Technology*. Pada referensi yang ketiga menggunakan kerangka evaluasi *Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* yang sama pada penelitian yang pertama.

Dapat dilihat dari referensi-referensi yang ada di atas, bahwa *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* tidak hanya digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan saja, tetapi dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi pemerintahan dengan menggunakan metode kualitatif dalam pengumpulan datanya. Dapat disimpulkan bahwa *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* digunakan untuk mengetahui keuntungan yang didapat dan kesesuaian antara ketiga dimensi (*Human, Organization, Technology*) yang diperoleh dalam menerapkan sistem informasi.

## 2.2 Profil Perpustakaan Umum Kota Malang

### 2.2.1 Sejarah Perpustakaan Umum Kota Malang

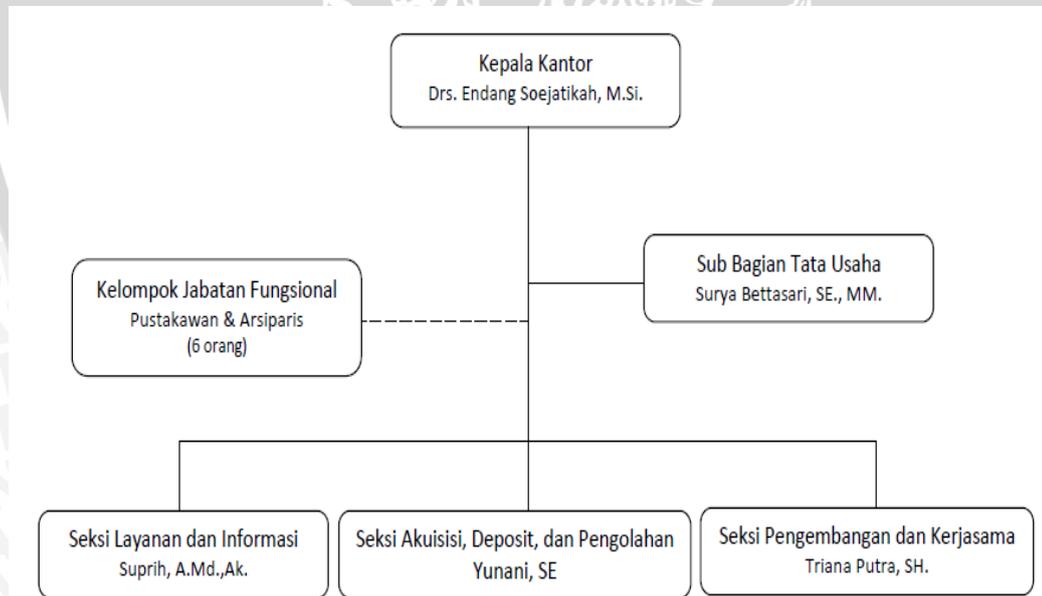
Gedung yang terletak di Jl. Ijen no. 30-A Malang merupakan sumbangan dari OPS Rokok Kretek Bentoel dan selesai dibangun tanggal 17 Agustus 1965 selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Kotamadya Dati II Malang, sedangkan peresmian dilaksanakan oleh Pemda Kodya Dati II Malang pada tanggal 17 Agustus 1966, karena Kota Malang membutuhkan Perpustakaan maka Gedung tersebut dipergunakan sebagai Kantor Perpustakaan Malang. Pada tanggal 22 Mei 1972 Kantor Perpustakaan Malang diresmikan menjadi Perpustakaan Umum

Pusat Kotamadya Dati II Malang oleh Bapak Walikotamadya KDH Tk. II Malang dengan dihadiri oleh Ketua DPRD dan Instansi dari Pemerintahan serta swasta. Berdasarkan SK Walikotamadya tanggal 2 Oktober 1972 No. 64/U/1972 tentang Penghentian pengurusan oleh Bagian Hukum/DPRD maka untuk sementara Perpustakaan Umum Pusat ditangani oleh Seksi dari Bagian Administrasi Umum.

Pada saat ini Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah ditetapkan sebagai lembaga/perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No. 6 Tahun 2004 tanggal 20 April 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang (Lembaran Daerah Kota Malang tahun 2004 Nomor 3/D), ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 355 tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, maka penanganan Perpustakaan tersebut menjadi tugas pokok dan fungsi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pada akhir tahun 2003 Gedung Perpustakaan Umum dibangun kembali (direnovasi dengan biaya 5 milyar rupiah) untuk memenuhi standard Perpustakaan Umum yang modern dan diresmikan pada tanggal 23 Desember 2004 oleh Walikota Malang Drs. Peni Suparto, M.Ap.

### 2.2.2 Struktur Organisasi

Dapat dilihat pada Gambar 2.1 merupakan struktur organisasi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi**

(Sumber: Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)

### 2.2.3 Visi dan Misi

Visi dari Perpustakaan Umum Kota Malang adalah “Terwujudnya Pelayanan Perpustakaan terdepan dalam pembelajaran Non Formal serta menjadikan Arsip sebagai kebutuhan informasi.”

Misi dari Perpustakaan Umum Kota Malang adalah meningkatkan minat baca dan mengembangkan koleksi bahan pustaka dan memberdayakan arsip sebagai alat bukti yang sah.

### 2.2.4 Gambaran Umum

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang terletak di Jalan Ijen Nomor 30 A Malang, berdiri diatas tanah seluas 2592 m<sup>2</sup> dan luas bangunan : 3000 m<sup>2</sup>. Gedung Perpustakaan terdiri dari 3 (tiga) lantai dengan fasilitas ruang sebagai berikut :

- a. Halaman dilengkapi dengan area parkir dan taman
- b. Lantai I terdiri dari : Ruang Kepala, Ruang Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Ruang Kepala Seksi Pengembangan Dan Kerjasama, Ruang Lobi, Loket Pendaftaran Anggota, Locker untuk Penitipan Barang, Sarana Panggung/Pentas dan Televisi untuk Pemutaran Film, Ruang Baca Ramah dan Layak Anak dan Sarana Permainan Edukatif, Ruang Menyusui dan Ibu Hamil, Ruang Koordinasi Internal, Ruang Pameran (Anjungan Ken Arok), Mushola, Ruang Dapur, Generator, Smoking Area, Toilet.
- c. Lantai II terdiri dari : Ruang Koleksi Umum/Ruang Baca Umum, Koleksi Referensi, Koleksi Novel dan Komik, Koleksi Komputer, Ruang Kepala Seksi Akuisisi, Pengolahan dan Deposit, Ruang Kepala Seksi Layanan dan Informasi, Ruang Pengelolaan Buku, Ruang Restorasi Buku, Ruang Layanan Foto Copy, Area Lesehan, Toilet.
- d. Lantai III terdiri dari : Ruang Seminar, Lokakarya, Workshop, Ruang Penyimpanan Arsipinaktif, Ruang Record Center Arsip Dinamis, Ruang Penyimpanan Koleksi Hasil Penyiangan, Gudang.

Jumlah koleksi hingga 1 Januari 2015 total adalah 168.141 eksemplar dengan 93.784 judul tersebar di :

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. Sirkulasi        | : 121.556 eksemplar |
| 2. Referensi        | : 5.884 eksemplar   |
| 3. Anak-Anak        | : 25.250 eksemplar  |
| 4. Koleksi Tandon   | : 1.695 eksemplar   |
| 5. Koleksi Keliling | : 13.036 eksemplar  |

Jumlah Buku yang dipinjam rata-rata per hari : 600 eksemplar

### 2.2.5 Tenaga Pengelola Perpustakaan/SDM

1. Jumlah Pegawai Keseluruhan 36 orang
2. Jumlah Pegawai menurut status :
  - a. Pejabat Struktural : 5 orang
  - b. Staf PNS : 25 orang
  - c. Pustakawan : 5 orang

- d. Tenaga Kontrak : 1 orang
- 3. Jumlah Pegawai menurut jenjang pendidikan :
  - a. SLTP : 3 orang
  - b. SMU/SMK : 22 orang
  - c. D-3 : 4 orang
  - d. S-1 : 3 orang
  - e. S-2 : 4 orang

### 2.2.6 Sistem Informasi Perpustakaan

Dengan banyaknya institusi pendidikan, mulai pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi, masyarakat pendidikan Kota Malang, membutuhkan sarana sebagai sumber berbagai informasi yang mereka butuhkan. Salah satu sarana tersebut adalah Perpustakaan Umum Kota Malang.

Dengan jumlah koleksi mencapai 165.141 eksemplar buku per tanggal 01 Januari 2015, belum termasuk koleksi lain seperti Majalah, Tabloid dan Surat Kabar, Perpustakaan Umum Kota Malang berharap dapat menjadi salah satu sumber pusat informasi yang menjadi referensi dan acuan banyak pihak.

Jumlah anggota Perpustakaan Umum Kota Malang mencapai 68.000 orang lebih, tersebar mulai dari Kota Malang, Kota Batu, Kabupaten Malang dan beberapa kota lain. Jumlah anggota tersebut terdiri dari berbagai strata dan pekerjaan. Mulai dari pelajar, mahasiswa, PNS, TNI/Kepolisian, karyawan swasta, petani sampai dengan ibu rumah tangga. Pada Perpustakaan Umum Kota Malang terdapat layanan dari Pendaftaran anggota hingga Peminjaman buku akses internet menggunakan *Wi-Fi* yang tidak dipungut biaya/gratis.

Dengan motto "**Pelayanan Sepenuh Hati dan Peningkatan Berkelanjutan**" program *Smart Library Automation (SLA)* hadir bertujuan untuk memperbaiki sistem lama yang memiliki metode pencarian yang cukup rumit.

Dengan memakai gaya yang cukup sederhana yang sering dijumpai pada *web-browser* pada umumnya, maka program ini cukup andal dalam menelusuri koleksi Perpustakaan Umum Kota Malang. Perbedaan yang dimiliki sistem baru cukup jelas, antara lain : menggunakan aplikasi *web* dan mudah dioperasikan oleh siapapun (*user friendly*). *Website* Perpustakaan Umum Kota Malang dapat diakses di: <http://digilib.malangkota.go.id>.

Dengan adanya sistem Perpustakaan *Online*, pengguna dimudahkan dalam penelusuran katalog koleksi. Untuk mencari data buku yang diinginkan oleh pengguna (baik anggota maupun masyarakat umum) cukup dengan memasukkan data yang diinginkan. Dalam melakukan pencarian cukup fleksibel, untuk memasukkan data bisa berupa judul buku, subjek/topik buku ataupun nama pengarang buku yang dicari.

Apabila judul buku telah ditemukan, status buku juga sudah tercantum, tersedia atau sedang dipinjam. Sehingga, pengunjung tidak kecewa datang ke perpustakaan, karena sebelumnya sudah melakukan pengecekan melalui katalog *online* terkait dengan ketersediaan buku. Namun bagi pengunjung yang

tidak ingin menggunakan media internet, bisa melakukan pengecekan secara langsung di perpustakaan melalui komputer OPAC (*On Line Access Catalog*).

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang menggunakan jaringan LAN (*Local Area Network*) berbasis *Microsoft Windows Server 2008* sebagai sarana koneksi masing-masing unit komputer di Bagian Sirkulasi (Peminjaman & Pengembalian), Pendaftaran Anggota, Katalog Pengunjung OPAC, Pengolahan Koleksi dan *Server*.

Pengunjung dapat menggunakan *Cataloging* di komputer OPAC yang tersedia di masing-masing ruang baca untuk melakukan pencarian judul buku yang diinginkan sehingga mudah didapatkan. Informasi yang ditampilkan antara lain : Judul Buku, Pengarang, Klasifikasi Buku, Subyek, Penerbit, Nomor Registrasi, Jumlah Eksemplar dan Status Buku (Tersedia/Keluar).

Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan Perpustakaan Daerah yang dibawah oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Menurut UU RI no 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 21 ayat 2 yang berbunyi bahwa “ Perpustakaan Nasional bertugas untuk menetapkan kebijakan nasional, kebijakan umum, dan kebijakan teknis pengolahan perpustakaan”, sehingga berdasarkan ketentuan Perpustakaan Nasional RI merekomendasikan kepada Perpustakaan Umum Pemerintah Propinsi/Kabupaten/Kota untuk menggunakan program aplikasi INLIS Lite (<http://inlislite.perpusnas.go.id>). INLIS Lite merupakan aplikasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI untuk mengumpulkan koleksi nasional dalam jaringan Perpustakaan Digital Nasional Indonesia (<http://inlislite.perpusnas.go.id>).

### **2.3 Smart Library Automation (SLA)**

Sebagai sistem informasi untuk operasional Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang menggunakan program *Smart Library Automation (SLA)*, yaitu program aplikasi yang bisa dikatakan aplikasi multifungsi, berfungsi sebagai;

1. Sebagai sarana *Entry Data*/Pengolahan

Untuk memasukkan data/identitas buku, sebagai pengganti katalog manual. Data ini akan disimpan di *Server*, yang kemudian ditampilkan di Katalog *Online* sebagai sarana pencarian judul buku. Buku yang telah diolah kemudian 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.

Dengan sistem ini pengunjung dapat meminjam dan mengembalikan buku dengan mudah dan cepat. Cukup dengan menyerahkan kartu anggota perpustakaan kepada petugas dan buku yang akan dipinjam/dikembalikan, kemudian petugas akan memproses dengan komputer dengan menggunakan *scanner* inframerah 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 hanya mengisi *form* pendaftaran, selanjutnya foto ditempat dan kartu langsung jadi. Selanjutnya kartu dapat digunakan pada saat itu juga untuk meminjam buku dan menggunakan internet gratis.

4. Sebagai sarana Presensi/Kehadiran Pemustaka.

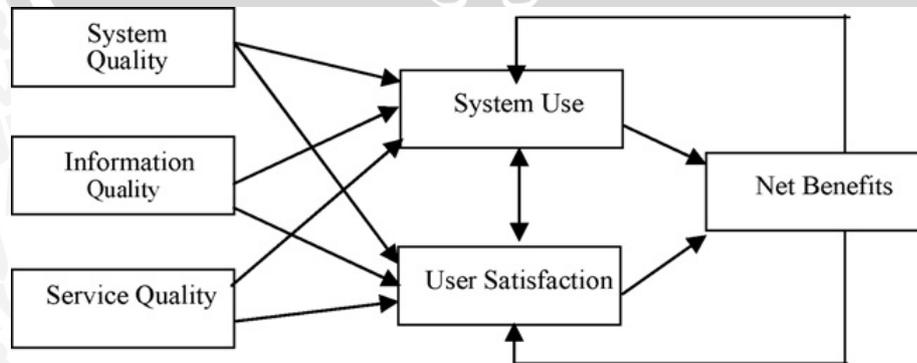
Dengan sistem ini pengunjung dalam melakukan presensi kehadiran, karena dilengkapi dengan *barcode*, sehingga pemustaka akan terdata telah mengunjungi perpustakaan, bagi yang tidak memiliki kartu disediakan buku tamu.

*Smart Library Automation (SLA)* digunakan oleh karyawan dari jam 8 pagi hingga jam 8 malam. Terdapat 6 orang yang menggunakan SLA dengan bagian-bagian yang berbeda, yaitu; Pendaftaran, Peminjaman, Pengembalian, *Input* Data, Pelayanan Anak, dan Admin. Semua karyawan Perpustakaan Umum Kota Malang harus dapat menggunakan *SLA* karena pelayanan yang diberikan hingga malam, tentu saja operator saat jam kerja pada hari kerja (08.00 – 16.00) dengan operator piket (16.00-19.30) berbeda. Pada saat jam kerja terdapat seluruh unit bagian, yaitu; Pendaftaran, Peminjaman, Pengembalian, *Input* Data, Pelayanan Anak, dan Admin. Sedangkan pada jam piket hanya terdapat Pendaftaran, Peminjaman, Pengembalian, dan, Pelayanan Anak.

**2.4 Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model**

**2.4.1 Terbentuknya Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model**

*Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* dikembangkan berdasarkan pada penelitian sebelumnya, yaitu oleh Yusof et al. pada tahun 2008. Model ini merupakan gabungan dari *IS Success Model* (dapat dilihat pada Gambar 2.2) oleh DeLone dan McLean dan *IT-Organization Fit Model* (dapat dilihat pada Gambar 2.3) oleh Scott-Morton.

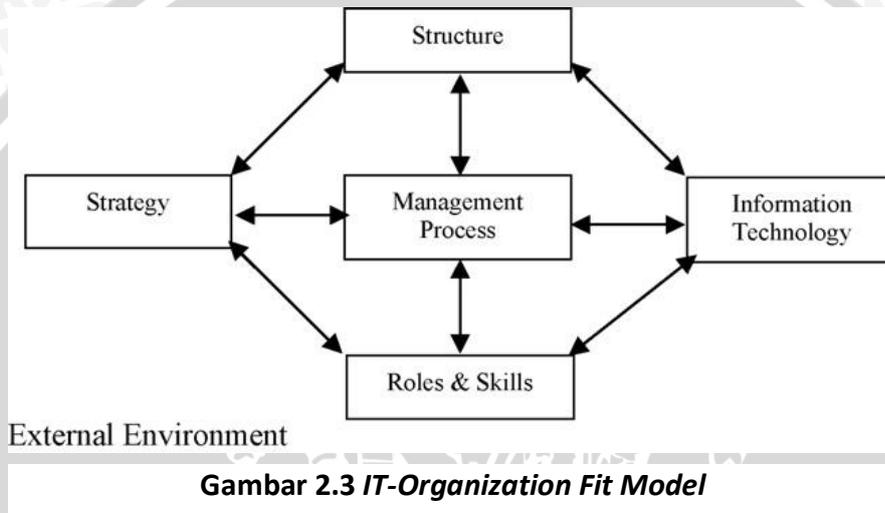


**Gambar 2.2 IS Success Model**

(Sumber:Yusof et al,2008)



Gambar 2.2 merupakan *IS Success Model* yang versi terbaru, yang terdiri dari 6 indikator yang saling terkait, yaitu *System Quality* (mengukur sistem dalam mengolah informasi), *Information Quality* (mengukur keluaran dari sistem informasi), *Service Quality* (mengukur dari dukungan teknis atau layanan), *System Use*, *User Satisfaction* (bagaimana respon pengguna bantuan dalam menggunakan keluaran sistem informasi, dan *Net benefits* (secara keseluruhan keuntungan yang diperoleh saat mengimplementasikan sistem informasi) (Yusof et al, 2008). Hubungan banyak indikator antara ukuran keberhasilan sistem informasi telah diuji dengan banyak penelitian sistem informasi (DeLone dan McLean, 2002).



**Gambar 2.3 IT-Organization Fit Model**

(Sumber:Yusof et al,2008)

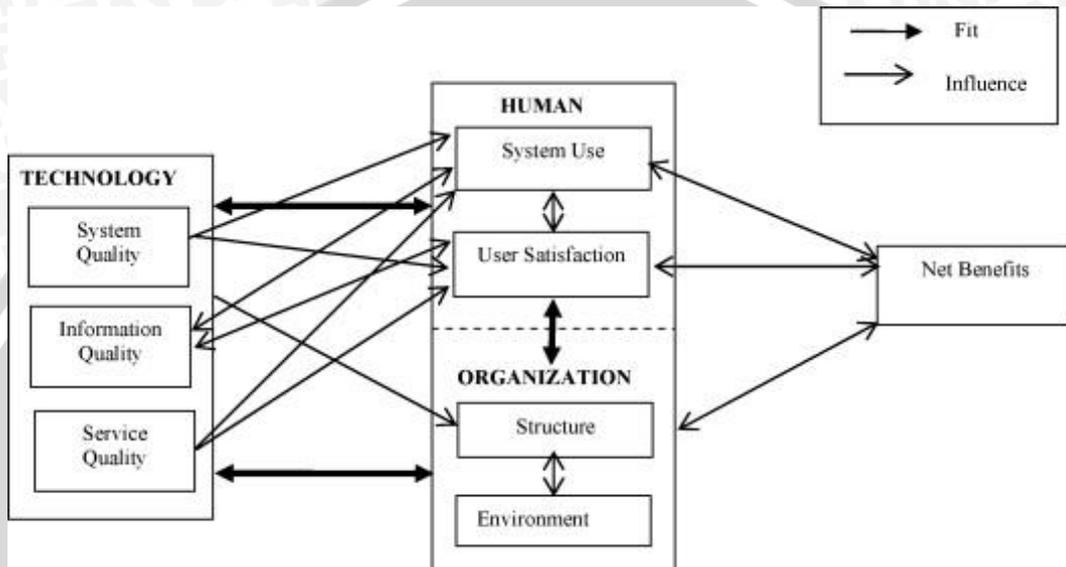
Pada *IT-Organization Fit Model* terdapat kecocokan unsur internal dan eksternal. Kecocokan internal didapatkan dari indikator organisasi yang meliputi *business strategy*, *organizational structure*, *management process* dan *roles & skills*. Sedangkan kecocokan eksternal didapatkan dengan merumuskan strategi organisasi berdasarkan kecenderungan lingkungan dan perubahan seperti pasar, industri, dan teknologi. *Information Technology* diharapkan dapat berpengaruh pada proses manajemen, sehingga dapat berdampak pada kinerja organisasi. *Information Technology* diklasifikasikan menjadi *system quality* dan *information quality*, sedangkan untuk *roles & skills* dihubungkan dengan *system use* dan *user satisfaction* (Yusof et al, 2008).

#### 2.4.2 Penjelasan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*

Pada awal terbentuknya *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*, Yusof, et al., menggunakan kerangka evaluasi ini untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan. Beberapa tahun kemudian Yusof melakukan penelitian pada sebuah sistem informasi yang ada di pemerintahan menggunakan kerangka model evaluasi tersebut dan terbukti bahwa

Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model juga dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi pemerintahan.

Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model memanfaatkan IS Success Model untuk mengkategorikan faktor evaluasi dalam bentuk dimensi dan ukurannya, sedangkan IT-Organization Fit Model digunakan untuk IS Success Model dengan mengintegrasikan faktor organisasi dan konsep kesesuaian antara manusia, organisasi, dan teknologi yang dapat dilihat pada Gambar 2.4 (Yusof et al,2008).



**Gambar 2.4 Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model**

(Sumber:Yusof et al,2008)

#### 2.4.2.1 Technology

Pada dimensi teknologi terdapat 3 indikator, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*. Penelitian mengenai *System Quality* sering dihubungkan dengan kinerja sistem. *System Quality* mengukur mengenai fitur yang berhubungan dengan sistem, termasuk kinerja sistem dan tampilan antarmuka. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membuat sistem, yang pertama sistem yang dibuat memenuhi kebutuhan pengguna, kedua nyaman dan mudah digunakan, dan yang terakhir sesuai dengan pola kerja dari para profesional untuk siapa sistem ditujukan. *System Quality* dapat diukur dari kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, dan keamanan (Yusof et al,2008).

Dalam mengukur *Information Quality* dapat dilakukan secara subjektif, karena dilihat pada perspektif pengguna. Kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur *Information Quality* adalah kelengkapan informasi, akurasi,

keterbacaan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan keandalan (Yusof et al,2008).

*Service Quality* berhubungan dengan dukungan keseluruhan dari penyedia layanan teknologi informasi. Pada indikator ini dapat diukur melalui dukungan teknis, *quick responsiveness*, *assurance*, empati dan menindak lanjuti layanan (Yusof et al,2008).

#### **2.4.2.2 Human**

Pada dimensi manusia terdapat 2 indikator, yaitu *System Use* dan *User Satisfaction*. Dua indikator tersebut berasal dari *IS Success Model* yang digabungkan dengan indikator yang ada pada *IT-Organization Fit Model* yaitu *Roles dan Skills*. *System Use* berhubungan dengan orang yang menggunakan sistem, tingkat penggunaannya, adanya pelatihan mengenai sistem yang digunakan, pengetahuan pengguna mengenai sistem, harapan pengguna terhadap sistem, dan penerimaan pengguna menggunakan sistem tersebut (Yusof et al,2008).

*User Satisfaction* sering digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem. Hal ini bersifat subjektif karena bergantung pada kepuasan yang diukur. *User Satisfaction* didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. *User Satisfaction* berhubungan dengan kegunaan sistem dan sikap yang dirasakan pengguna terhadap sistem yang digunakan yang dapat dipengaruhi oleh karakteristik penggunaannya (Yusof et al,2008).

#### **2.4.2.3 Organization**

Pada dimensi organisasi terdapat 2 indikator, yaitu *Structure* dan *Environment*. *Structure* pada dimensi ini membahas mengenai struktur organisasi seperti hal budaya, politik, otonomi, perencanaan, strategi, manajemen dan komunikasi. Untuk hal dukungan top manajemen, *leadership*, dan tunjangan pengguna juga dapat diukur pada dimensi ini. Sedangkan untuk *Environment* membahas mengenai lingkungan pada organisasi yang dapat dianalisis melalui sumber pembiayaan, hubungan antar organisasi, masyarakat yang dilayani, dan komunikasi (Yusof et al,2008).

#### **2.4.2.4 Net Benefits**

Sebuah sistem dapat menguntungkan satu pengguna, kelompok pengguna, suatu organisasi atau seluruh industri dengan melihat keuntungan yang diperoleh dengan melihat dampak positif dan dampak negatif pada pengguna, yang meliputi dokter, manajer dan IT, staff, pengembang sistem, dan seluruh sektor kesehatan (Yusof et al,2008).

Dimensi ini mengidentifikasi dampak yang diberikan dari individual atau manusia dan organisasi. Dampak individual berhubungan dengan kinerja serta perubahan tugas pada pengguna seperti prestasi kerja, perubahan aktivitas kerja dan peningkatan produktivitas. Maka dari itu, *Net Benefits*

pada dampak individual dapat dinilai dengan mengukur efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, pengaruh bekerja, dan pengurangan kesalahan. Sedangkan untuk menilai dampak organisasi dapat dinilai secara kuantitatif dan kualitatif. Penilaian secara kuantitatif diukur dengan pengurangan biaya dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan, sedangkan untuk kualitatif dapat diukur dari sisi kualitas dalam memberikan pelayanan (Yusof et al,2008).



## BAB 3 METODOLOGI

Bab ini menjelaskan mengenai metode dan langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan evaluasi sistem menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* yang sesuai pada judul penelitian ini yaitu *Evaluasi Smart Library Automation (SLA)* dengan menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*. Alur penelitian yang dilakukan ditunjukkan pada Gambar 3.1.



**Gambar 3. 1 Alur Penelitian**

### 3.1 Jenis Penelitian

Bentuk dari 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.

## 3.2 Alur penelitian

### 3.2.1 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini, peneliti mencari informasi dan memahami informasi dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian ini. Seperti pembahasan mengenai *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* dan penelitian-penelitian yang diacu. Studi literatur yang dilakukan pada penelitian ini melalui berbagai sumber referensi, buku, jurnal, skripsi yang memiliki kaitan dengan penelitian, dan informasi yang didapatkan dari mengakses internet.

### 3.2.2 Survey Awal

Setelah melakukan studi literatur, melakukan survey awal pada tempat studi kasus. Survey awal dilakukan guna untuk mengkonfirmasi indikator *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* dengan tempat studi kasus. Hasil dari survey awal akan memperoleh data yang beragam secara acak. Pemilihan *Smart Library Automation (SLA)* untuk dilakukan evaluasi berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan. Karena SLA merupakan sistem yang digunakan oleh Perpustakaan Umum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga belum pernah dilakukan evaluasi selama beberapa tahun penggunaannya. Setelah itu mengumpulkan informasi – informasi mengenai SLA untuk menyusun rancangan pertanyaan wawancara. Selain untuk mencari informasi, survey awal digunakan untuk melakukan kesepakatan dengan operator SLA atas kesediannya dalam di wawancara terkait dengan SLA.

### 3.2.3 Pembuatan Pertanyaan Wawancara

Pada tahap pembuatan pertanyaan, mencari definisi dari setiap variabel untuk membentuk daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam melakukan wawancara. Definisi variabel akan dijelaskan menurut dimensi yang ada pada *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*.

#### 3.2.3.1 Technology

Berikut adalah definisi dari variabel-variabel yang digunakan pada dimensi *Technology*.

**Tabel 3. 1 Definisi pertanyaan *Technology***

Variabel	Pengertian
<i>System Quality</i> 1. <i>Ease of use</i>	Dalam standar ISO 9241, <i>ease of use</i> dapat diukur dengan pengguna tertentu yang menggunakan sebuah sistem untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks tertentu (Quesenbery, 2001).

Tabel 3. 2 Definisi pertanyaan *Technology* (lanjutan)

Variabel	Pengertian
	Efektifitas diukur dengan keakurasian dan kelengkapan yang pengguna terima untuk tujuan tertentu. Untuk mengukur efesiensi dapat diukur dari sumber daya yang dikeluarkan yang berhubungan dengan keakurasian dan kelengkapan pengguna untuk tujuan tertentu. Dan kepuasan adalah kenyamanan dan penerimaan dalam penggunaan (Bevan, 2000).
2. <i>Ease of learning</i>	<p>Sistem mudah untuk dipelajari, diukur dari kemudahan pengguna yang masih pemula atau dari pengguna yang sudah berpengalaman dengan pengalaman dari sistem yang sama (Lauesen dan Younessi, 2000).</p> <p>Sudut pandang <i>ease of learning</i>, dilihat dari kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem. Kemudahan dalam mempelajari sistem dapat diukur dari bahasa yang digunakan sistem, kegunaan dari <i>fitur</i> yang ada pada sistem, diadakannya pelatihan, dan buku manual yang diberikan (Yusof dan Yusuff, 2013).</p>
3. <i>Data Accuracy</i>	<p>Akurasi data merupakan salah satu indikator yang ada pada kualitas data. Akurasi data mengarah pada, apakah nilai dari data yang disimpan untuk sebuah objek adalah nilai-nilai yang benar. Agar nilai yang disimpan menjadi benar, maka nilai-nilai dari data harus menjadi nilai yang tepat dan harus ditunjukkan dalam bentuk yang konsisten dan tidak ambigu (eTutorials.org, 2008).</p> <p>Ketidak akurasian data dapat disebabkan saat bagaimana data dikumpulkan, dimasukkan, dan dibersihkan, atau diproses (Nahm, 2010).</p>
4. <i>Reliability</i>	<p>Pada saat sistem berfungsi sebagaimana mestinya, Reliability dapat diukur dengan kemampuan sistem dalam mempertahankan penyediaan layanan dibawah keadaan yang telah ditentukan pada periode waktu tertentu.</p> <p>Salah satu karakteristiknya adalah mengenai toleransi kesalahan, dimana kemampuan sistem dalam menangani kegagalan. Seperti contohnya saat ada masalah dengan jaringan, selama kurun waktu yang telah ditentukan, sistem harus dapat memulihkan dan dapat terus berfungsi (Fleming. n.d.).</p>

Tabel 3. 3 Definisi pertanyaan *Technology* (lanjutan)

Variabel	Pengertian
	Untuk mengukur apakah sistem andal, dapat diukur dengan cara seberapa sering sistem diperkirakan akan gagal. Hal ini membantu untuk menilai seberapa andal sistem ini dan apa langkah-langkah yang diperlukan untuk menjaga sistem agar berjalan lancar (Bitesize, n.d.).
5. <i>Response time</i>	<i>Response time</i> dapat dipengaruhi dari tujuan manusia dalam menggunakan sistem, sehingga <i>response time</i> yang didapatkan dengan tujuan dan tindakan yang berbeda akan menghasilkan <i>response time</i> yang berbeda (Miller, 1968).
6. <i>Security</i>	Keamanan adalah menjaga sistem dari pihak-pihak yang tidak berhak melakukan hal tersebut agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.  Keamanan pada sistem komputer berhubungan dengan melindungi akses dari pihak-pihak yang tidak berhak menggunakan sistem dan untuk memastikan permintaan dari pihak yang sah agar dapat menggunakan sepanjang waktu (Zhao, 2012).
<i>Information Quality</i> 1. <i>Completeness</i>	<i>Completeness</i> dapat diartikan berdasarkan dua dimensi, yaitu dimensi intrinsik dan kontekstual. Pada dimensi intrinsik, kelengkapan diartikan dalam hal apa saja nilai yang hilang. Sedangkan pada dimensi kontekstual, kelengkapan juga diartikan dalam hal nilai yang hilang, tetapi hanya untuk nilai-nilai yang digunakan atau yang dibutuhkan oleh konsumen informasi (Lee et al., 199).  Jika informasi yang diberikan pengguna tidak lengkap, hal tersebut dapat mengecohkan pengguna. Kelengkapan informasi menurut masing-masing pengguna berbeda, jika menurut pengguna informasi yang didapat sudah lengkap, menurut pengguna yang lain mungkin belum lengkap (Miller, 1996).
2. <i>Format</i>	<i>Format</i> mengacu pada bagaimana informasi disajikan kepada pengguna. Terdapat dua indikator <i>format</i> informasi, yaitu bentuk yang mendasarinya dan konteksnya dalam interpretasi, yang kadang-kadang disebut sebagai bingkainya.

Tabel 3. 4 Definisi pertanyaan *Technology* (lanjutan)

Variabel	Pengertian
	Kesesuaian format untuk informasi tergantung pada informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Miller, 1996).
3. <i>Relevance</i>	<p>Kualitas informasi dapat diukur dengan apakah informasi menyampaikan kebutuhan pengguna. Jika tidak memberikan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan menemukan informasi yang sesuai. Dapat disimpulkan bahwa bukan berarti informasi yang tidak relevan adalah informasi yang berkualitas buruk (Miller, 1996).</p> <p><i>Relevance</i> dapat diukur dengan beberapa pertanyaan yang meliputi kegunaan informasi terhadap kebutuhan pengguna. Dapat juga diukur dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah digunakan oleh peneliti lainnya, seperti; kegunaan informasi bagi pekerjaan pengguna, hubungan informasi dengan pekerjaan pengguna, kesesuaian informasi dengan pekerjaan pengguna (Lee et al., 199).</p>
4. <i>Accuracy</i>	Keakuratan informasi menggambarkan pentingnya kebenaran. Kualitas informasi seharusnya akurat seperti pada kenyataannya. Pada nyatanya, informasi digunakan dalam berbagai tingkat kebutuhan tujuan yang berbeda dari keakurasian dan hal itu bahkan memungkinkan informasi menjadi sangat akurat sehingga dapat diartikan menjadi terlalu tepat (Miller, 1996).
Service Quality	
1. <i>Quick Responsiveness</i>	<p>Mengukur kesediaan dalam membantu pengguna saat menggunakan sistem dan seberapa cepat memberikan layanan (A. Rabaa’l et al., 2012).</p> <p>Dapat diukur dengan seberapa cepat pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pelanggan (Ramaiyah et al., n.d.).</p>
2. <i>Assurance</i>	Pengetahuan karyawan, kesopanan, dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan serta keyakinan (A. Rabaa’l et al., 2012).
3. <i>Empathy</i>	Kepedulian, perhatian individual perusahaan yang diberikan kepada pelanggannya (A. Rabaa’l et al., 2012).

**Tabel 3. 5 Definisi pertanyaan *Technology* (lanjutan)**

Variabel	Pengertian
	Ketentuan peduli, perhatian individual kepada pelanggan (Ramaiyah et al., n.d.).

**3.2.3.2 Human**

Berikut adalah definisi dari variabel-variabel yang digunakan pada dimensi *Human*.

**Tabel 3. 6 Definisi pertanyaan *Human***

Variabel	Pengertian
<i>System Use</i>	
1. <i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Kesesuaian antara harapan pengguna dengan sistem dalam mencapai tujuan tertentu, sehingga pada saat sistem digunakan oleh pengguna dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai (Yusof dan Yusuff, 2013).
2. <i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Menjelaskan tujuan pengguna dalam menggunakan sistem. Penggunaan sistem masing-masing pengguna berbeda, tergantung pada tingkat penggunaannya. Sebagai contoh, antara karyawan dengan manajer memiliki tujuan penggunaan yang berbeda. Karyawan menggunakan sistem untuk melakukan pekerjaannya, sedangkan manajer menggunakan sistem untuk memantau pekerjaan dari karyawan (Yusof dan Yusuff, 2013).
3. <i>Voluntariness of Use</i>	Kesukarelaan pengguna mengacu kepada apakah seorang individu diperintah untuk menggunakan teknologi tertentu atau tidak.
4. <i>Training</i>	Pelatihan adalah kunci untuk mencukupi kebutuhan kelancaran kerja pengguna yang membantu dalam meningkatkan kualitas kinerja pengguna dan pengembangan organisasi juga (Yusof dan Yusuff, 2013).
5. <i>Frequency of Access</i>	Dapat diukur dari seberapa sering pengguna menggunakan sistem.
<i>User Satisfaction</i>	
1. <i>Overall Satisfaction</i>	Mengukur kepuasan pengguna secara menyeluruh kepada sistem yang digunakan.



**Tabel 3. 7 Definisi pertanyaan *Human* (lanjutan)**

Variabel	Pengertian
2. <i>Satisfaction with specific functions</i>	Mengukur kepuasan pengguna pada sebuah fungsi yang ada di dalam sistem, sehingga dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan.

### 3.2.3.3 Organization

Berikut adalah definisi dari variabel-variabel yang digunakan pada dimensi *Organization*.

**Tabel 3. 8 Definisi pertanyaan *Organization***

Variabel	Pengertian
<i>Structure</i>	
1. <i>Strategy</i>	Sebuah rencana yang dirancang oleh organisasi agar dapat memberikan dampak yang positif atau keuntungan kepada organisasi (Yusof dan Yusuff, 2013).
2. <i>Planning</i>	Perencanaan adalah sebuah keputusan mengenai apa yang akan diharapkan dalam waktu yang akan datang (Yusof et al., 2008).
3. <i>Communication</i>	Dalam variabel komunikasi, berhubungan dengan bentuk komunikasi yang diberikan oleh organisasi terhadap karyawan mengenai sistem yang digunakan pada organisasi (Yusof et al., 2008).
<i>Environment</i>	
1. <i>Financing Source</i>	Sumber pembiayaan merupakan aspek penting dari manajemen. Pembiayaan dibutuhkan saat ingin memulai bisnis. Ada beberapa sumber pembiayaan yang perlu dipertimbangkan saat ingin membuat sistem (Yusof et al., 2008).
2. <i>Government</i>	Pada variabel politik, mengukur dampak yang diberikan dari peraturan pemerintah dan perubahan administrasi terhadap penggunaan sistem (Yusof dan Yusuff, 2013).
3. <i>Inter-organizational relationship</i>	Membahas mengenai hubungan kerjasama antar organisasi dan <i>stakeholder</i> atau dengan organisasi yang lainnya (Yusof et al., 2008).

### 3.2.4 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan evaluasi pada *Smart Library Automation (SLA)* dengan menggunakan *Framework Human-Organization-Technology (HOT)*

*Fit Model*. Evaluasi ini melakukan proses pengumpulan data dengan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

#### 1. Wawancara

Teknik dalam melakukan wawancara dapat dibagi menjadi 2, yaitu Terstruktur dan Tidak Terstruktur (Sugiono, 2015). Wawancara yang dilakukan selama penelitian adalah kedua jenis wawancara tersebut. wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak harus menggunakan pedoman wawancara secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara tidak terstruktur digunakan untuk menanyakan garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Teknik wawancara tidak terstruktur ini digunakan oleh peneliti saat melakukan survey awal. Sedangkan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan sudah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan (Sugiono, 2015). Pertanyaan yang akan ditanyakan mengacu pada definisi menurut sumber referensi yang telah dicari. Proses wawancara dilakukan pada Operator *Smart Library Automation (SLA)*, Pustakawan, dan Level Manajemen.

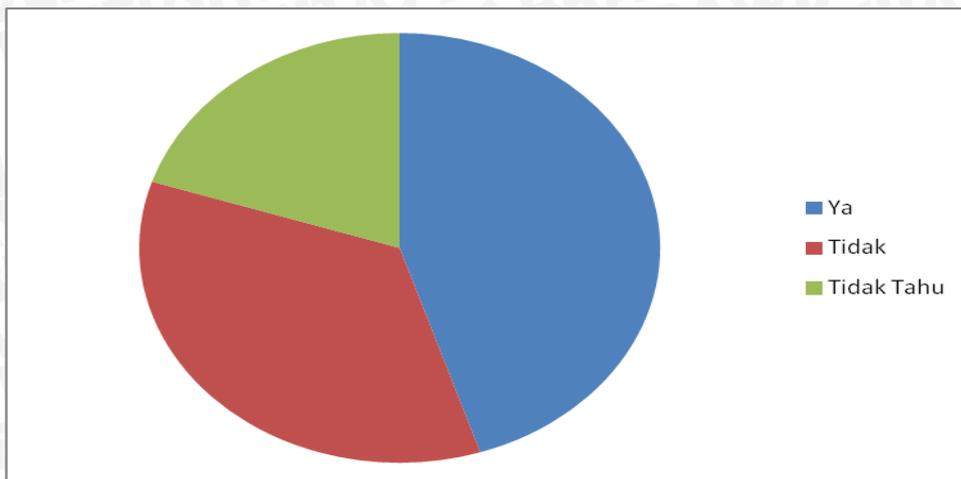
#### 2. Observasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti yang berfungsi untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Dan apabila ada perbedaan data yang didapat dari wawancara dengan pengamatan, maka peneliti lebih melihat hasil selama dilakukan observasi.

Sehingga dari perolehan hasil pengumpulan data tersebut, dapat mendukung atau membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

### 3.2.5 Analisis dan Hasil

Pada tahap ini menjabarkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Membandingkan jawaban koresponden dengan hasil observasi, untuk memverifikasi jawaban koresponden. Setelah itu menyimpulkan dari hasil pembandingan tersebut. Hasil dari pembandingan diwakilkan dalam bentuk *Pie Chart* yang bertujuan untuk mendukung dalam memahami hasil yang telah disimpulkan (dapat dilihat pada Gambar 3.2). Untuk keterangan Ya (warna biru) menjelaskan bahwa pengguna setuju dengan apa yang diukur dan mengetahui alasannya, untuk Tidak (warna merah) menjelaskan bahwa pengguna tidak setuju dengan sesuatu yang diukur dan mengetahui alasan dari ketidaksetujuannya, sedangkan untuk Tidak Tahu (warna hijau) menjelaskan bahwa pengguna tidak mengetahui pasti alasan atas jawaban yang diberikan selama pengambilan data. Setelah itu memberikan saran yang dapat digunakan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.



**Gambar 3. 2 Contoh Pie Chart**

Gambar 3.2 merupakan contoh dari bentuk diagram yang digunakan dalam menjelaskan hasil yang didapatkan dari analisis.



## BAB 4 PENGUMPULAN DATA

### 4.1 Karakteristik Koresponden

Pengguna SLA pada Perpustakaan Umum terdiri dari 6 bagian, yaitu; Pendaftaran, Peminjaman, Pengembalian, Pelayanan Anak, *Input Data*, dan Admin. Untuk dimensi *Technology* dan *Human* dilakukan wawancara pada operator SLA dan Pustakawan, sedangkan untuk dimensi *Organization* dilakukan wawancara kepada Level Manajemen. Untuk karakteristik koresponden dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan untuk *job desc* pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4. 1 Karakteristik Koresponden**

Divisi	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja	Usia	Keterlibatan Sistem
Kepala Perpustakaan	ES	P	Sarjana	± 3 th	35-45 th	-
Kepala Sub Bagian Tata Usaha	SB	P	Sarjana	± 3 th	35-45 th	-
Kepala Seksi Layanan dan Informasi	SH	L	Diploma	± 1 th	>45 th	-
Admin	AE	L	Sarjana	± 3 th	35-45 th	>5 th
<i>Input Data</i>	SD	L	Sarjana	± 3 th	>45 th	2 th
Pendaftaran	SR	P	SLTA	± 1 th	25-35 th	± 1 th
Peminjaman	LK	P	SLTA	>10 th	>45 th	± 8 th
Pengembalian	ES	P	SLTA	6 th	>45 th	3 th
Pelayanan Anak	SY	P	Diploma	6 th	25-35 th	6 th
Pustakawan	ST	L	Sarjana	6 th	>45 th	6 th

**Tabel 4. 2 Job Desc 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 resgitrasi 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.

**Tabel 4. 3 Job Desc pengguna (lanjutan)**

Divisi	Job Desk
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 <i>scan</i> kartu anggota dan <i>scan</i> buku atau <i>menginputkan</i> kode buku yang akan dipinjam oleh pengunjung
Pengembalian	Melakukan <i>scan</i> kartu anggota dan <i>scan</i> buku atau <i>menginputkan</i> kode buku yang akan dikembalikan oleh pengunjung dan menangani mengenai denda buku
Pelayanan Anak	Mengelola peminjaman atau pengembalian buku dan mainan anak-anak

## 4.2 Rancangan Wawancara

Setiap pertanyaan yang ada pada penelitian ini ditanyakan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap *System Library Automation (SLA)* yang operator gunakan. Rancangan pertanyaan wawancara didapatkan dari definisi masing-masing indikator yang ada pada setiap dimensi. Pertanyaan akan dibagi berdasarkan 3 dimensi yang ada pada metode. Berikut adalah rancangan wawancara beserta definisi yang digunakan dalam pembuatan pertanyaan :

### 4.2.1 Technology

Pada dimensi *Technology* terdapat 3 indikator yang akan ditanyakan kepada operator *System Library Automation (SLA)* terkait dengan *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*.

**Tabel 4. 4 Rancangan Wawancara – Technology**

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
<i>System Quality</i> 1. <i>Ease of use</i>	Apakah sistem mudah untuk digunakan ? Pada bagian mana sistem dikatakan mudah? Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
2. <i>Ease of learning</i>	Apakah mudah mempelajari sistem ini ? Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ? Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ? Apakah pernah ada duplikasi data ?

Tabel 4. 5 Rancangan Wawancara – *Technology* (lanjutan)

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
3. <i>Reliability</i>	<p>Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?            Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?            Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?            Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami <i>error</i> ?            Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami <i>error</i> ?            Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami <i>error</i> ?</p>
4. <i>Response time</i>	<p>Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?            Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem <i>not responding</i> ?</p>
5. <i>Security</i>	<p>Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?            Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di <i>hack</i>?            Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?</p>
<i>Information Quality</i>	
1. <i>Completeness</i>	<p>Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?</p>
2. <i>Format</i>	<p>Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?</p>
3. <i>Relevance</i>	<p>Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?            Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?</p>
4. <i>Accuracy</i>	<p>Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?            Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?</p>

Tabel 4. 6 Rancangan Wawancara – *Technology* (lanjutan)

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
<i>Service Quality</i>	
1. <i>Quick Responsiveness</i>	Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ? Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
2. <i>Assurance</i>	Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ? (Contoh : dalam memperbaiki sistem, apakah ada kurun waktu yang ditentukan dalam perbaikan atau perbaikan seumur hidup) Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ? Apakah pernah sisten tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ? Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
3. <i>Empathy</i>	Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ? Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ? Berapa kali vendor <i>maintenance</i> sistem?

#### 4.2.2 Human

Pada dimensi *Human* terdapat 2 indikator yang akan ditanyakan kepada operator *System Library Automation (SLA)*, yaitu *System Use* dan *User satisfaction*.

Tabel 4. 7 Rancangan Wawancara – *Human*

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
<i>System Use</i>	
1. <i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Apakah harapan anda terhadap sistem ? Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
2. <i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ? Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ? Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ? Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?

**Tabel 4. 8 Rancangan Wawancara – Human (lanjutan)**

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
3. <i>Voluntariness of Use</i>	Apakah alasan anda menggunakan sistem ? Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ? Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
4. <i>Training</i>	Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ? Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ? Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ? Jelaskan kenapa anda membutuhkannya
<i>User Satisfaction</i>	
1. <i>Overall Satisfaction</i>	Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ? Apakah alasan anda tidak puas ?
2. <i>Satisfaction with specific functions</i>	Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ? Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ? Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ? Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?

#### 4.2.3 Organization

Pada dimensi *Organization* terdapat 2 indikator yang akan ditanyakan kepada Level Manajemen, yaitu *Structure* dan *Environment*.

**Tabel 4. 9 Rancangan Wawancara – Organization**

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
<i>Structure</i>	
1. <i>Strategy</i>	Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan organisasi dalam penerapan sistem ? Apakah organisasi memberikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
2. <i>Planning</i>	Dalam menerapkan sistem ini, apakah organisasi telah merencanakannya dengan baik dengan vendor ?

Tabel 4. 10 Rancangan Wawancara – *Organization* (lanjutan)

Indikator dan Variabel	Pertanyaan
	Bagaimana bentuk perencanaan organisasi dalam mendukung penerapan sistem ?
3. <i>Communication</i>	Bagaimana bentuk komunikasi organisasi terhadap karyawan ? Apakah organisasi memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada karyawan ?
<i>Environment</i>	
1. <i>Financing Source</i>	Apakah organisasi menyediakan fasilitas infrastruktur yang lengkap atau bagus dalam menerapkan sistem ini ? Apakah ada rancangan dana dalam pembuatan sistem ini ? Adakah alokasi dana untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ? Darimanakah dana yang dialokasikan untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
2. <i>Government</i>	Apakah selama menerapkan sistem ini, organisasi didukung oleh pemerintahan pusat ? Kalau iya, apa bentuk dari dukungannya? Bila ada peraturan baru mengenai pelayanan perpustakaan, apakah peraturan baru tersebut mempengaruhi dalam penggunaan sistem ?
3. <i>Inter-organizational relationship</i>	Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan umum yang lain ? Seberapa sering organisasi melakukan kunjungan ke perpustakaan umum lainnya ? Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan nasional ?

### 4.3 Hasil Pengambilan data Wawancara

Hasil yang diperoleh dari wawancara akan ditampilkan berdasarkan setiap dimensinya. Setelah dibagi setiap dimensinya, akan dijelaskan setiap indikator yang ada pada dimensi. Sehingga hasil akan ditampilkan tiap variabel dari masing-masing pengguna.

#### 4.3.1 Data Wawancara *Technology*

Data pada hasil wawancara akan ditampilkan dengan masing-masing indikator pada setiap koresponden.

#### 4.3.1.1 Data Wawancara *System Quality*

Data pada hasil wawancara dan hasil pengamatan akan ditampilkan tiap Operator *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan.

**Tabel 4. 11 *System Quality* bagian *Input Data***

Variabel	Data	Hasil
<i>Ease of use</i>	Wawancara	Selama dapat mengoperasikan komputer, maka akan mudah menggunakan sistem ini. Tidak ada kesulitan dalam menggunakan sistem ini.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik.
<i>Ease of learning</i>	Wawancara	Hanya membutuhkan waktu 10 menit untuk mempelajari sistem ini. Sistem ini dirasakan mudah dipelajari karena format pada sistem mudah dipahami. Hanya saja pada saat awal mempelajari sistem ini, masih merasa kebingungan saat memasukkan data buku.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada sistem.
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Selama menggunakan sistem ini belum menemukan adanya duplikasi data. Selain itu, sistem tidak akan menyimpan data yang dimasukkan, apabila data tersebut tidak sesuai dengan format pada sistem.
	Pengamatan	Sistem memiliki nomer registrasi yang berbeda pada tiap data buku yang dimasukkan sehingga tidak ada duplikasi data. Dan sistem tidak akan menyimpan data bila tidak sesuai format.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Sistem digunakan dari jam 8 pagi hingga jam 3 sore. Pada saat awal tahun, yaitu pada saat buku datang, sistem digunakan sehari untuk memasukkan data buku. Biasanya dalam sehari dapat memasukkan data buku 300 hingga 400 buku. Kendala yang dihadapi biasanya sistem digunakan secara terus menerus sehingga komputer menjadi panas, maka dari itu sistem harus istirahat terlebih dahulu. Selain itu kendala dari listrik yang padam atau jaringan internet yang tidak stabil.

Tabel 4. 12 System Quality bagian Input Data (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
		Bila tidak memilih tombol simpan saat sistem sedang <i>error</i> , maka data yang telah dimasukkan akan hilang atau tidak tersimpan.
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>Smart Library Automation (SLA)</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .
Response Time	Wawancara	Sistem dengan cepat menampilkan informasi yang diminta, dan sistem belum pernah mengalami <i>not responding</i> saat melakukan pencarian atau menyimpan data.
	Pengamatan	Sistem langsung menampilkan data yang diminta.
Security	Wawancara	Untuk mengoperasikan sistem, harus <i>login</i> terlebih dahulu. Selama menggunakan sistem ini, sistem belum pernah terkena virus, hanya computer yang sering terkena virus.
	Pengamatan	Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan kata sandi bila ingin mengakses sistem ini.

Pada Tabel 4.11 dan 4.12 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian *input data* dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian *input data* dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*. Jawaban dari pengguna SD sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

Tabel 4. 13 System Quality bagian Pendaftaran

Variabel	Data	Hasil
Ease of use	Wawancara	Tidak ada kesulitan saat menggunakan sistem. Sistem mudah untuk digunakan, karena hanya mencocokkan data yang telah dimasukkan oleh pengunjung dengan data KTP.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik.

Tabel 4. 14 *System Quality* bagian Pendaftaran (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
<i>Ease of learning</i>	Wawancara	Mudah mempelajari sistem ini, hanya dulu belum terbiasa saja menggunakan sistem ini sehingga butuh waktu 2 minggu agar dapat terbiasa dalam mengoperasikannya.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada sistem.
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Kurang mengetahui format yang ada didalam sistem, selama memasukkan data, sistem menyimpan data yang dimasukkan. Dan belum pernah ada duplikasi data, tetapi bila ada pengunjung mengisi namanya dengan berbeda atau misalkan disingkat, maka pengunjung tersebut memiliki 2 kartu anggota, dan pada sistem satu anggota memiliki 2 data.
	Pengamatan	Sebelum melakukan pendaftaran, pengguna sistem meminta data pengunjung terlebih dahulu (seperti KTP), setelah itu pengguna memasukkan nama pengunjung ke sistem, bila sistem tidak menemukan nama yang dimasukkan pengguna, maka pengunjung belum terdaftar menjadi anggota perpustakaan dan pengunjung dapat melakukan pendaftaran. Setelah pengunjung memasukkan data diri, pengguna mencocokkan data yang dimasukkan pengunjung dengan data pada KTP, bila sudah sesuai maka pengunjung diminta untuk foto lalu menunggu $\pm 15$ menit untuk mendapatkan kartu anggota.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Sistem digunakan dari jam 8 pagi hingga jam setengah 8 malam, pendaftaran paling banyak dalam sehari $\pm 60$ pendaftaran. Dalam setahun, ada 3 kali <i>error</i> yang terjadi, yang sering mengalami <i>error</i> hanya pada kameranya saja. Data tidak akan tersimpan bila belum memilih tombol simpan.
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>Smart Library Automation (SLA)</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .

Tabel 4. 15 *System Quality* bagian Pendaftaran (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
Response Time	Wawancara	Sistem dengan cepat menampilkan informasi yang diminta, dan sistem belum pernah mengalami <i>not responding</i> saat melakukan pencarian atau menyimpan data.
	Pengamatan	Sistem langsung menampilkan data yang diminta.
Security	Wawancara	Untuk mengoperasikan sistem, harus <i>login</i> terlebih dahulu. Tidak mengetahui mengenai kerusakan sistem seperti virus atau yang lain, bila sistem tidak dapat digunakan hanya bilang ke admin maka sistem bisa digunakan kembali.
	Pengamatan	Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan kata sandi bila ingin mengakses sistem ini.

Pada Tabel 4.13 hingga 4.15 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian pendaftaran dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*. Menurut wawancara yang telah dilakukan, menggunakan sistem seperti ini merupakan pengalaman pertama bagi pengguna SR, pada tempat kerja sebelumnya pengguna SR hanya mengoperasikan Microsoft saja, maka dari itu pengguna SR memerlukan waktu 2 minggu untuk memperlancar dalam mengoperasikan sistem ini. Sedangkan menurut pengamatan yang telah dilakukan, pengguna SR hanya menggunakan sistem ini saja, bila ada masalah yang mengakibatkan sistem tidak dapat digunakan, pengguna SR melaporkan kepada admin agar sistem dapat digunakan kembali.

Tabel 4. 16 *System Quality* bagian Pelayanan Anak

Variabel	Data	Hasil
Ease of use	Wawancara	Sistem mudah digunakan, karena hanya melakukan <i>scan barcode</i> yang ada pada buku dan kartu anggota, bila barcode tidak terbaca baru memasukkan secara manual.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik.
Ease of learning	Wawancara	Mudah mempelajari sistem ini, sehingga tidak ada kesulitan saat mempelajari sistem ini. Saat ditugaskan menggunakan sistem ini, langsung

Tabel 4. 17 *System Quality* bagian Pelayanan Anak (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
		Bisa mengoperasikan sistem ini, hanya dibutuhkan penggunaan yang sering agar dapat terbiasa menggunakan sistem ini.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada sistem.
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Belum pernah ada duplikasi data. Hanya melakukan <i>scan barcode</i> kartu anggota dan buku, bila pada saat <i>scan</i> tidak bisa baru memasukkan nomer anggota atau nomer buku secara manual. Saat salah memasukkan nomer anggota, maka sistem akan menampilkan pesan bahwa nomer yang dimasukkan salah, jika salah memasukkan nomer buku maka sistem akan menyimpan data buku yang salah, sehingga harus membuat catatan untuk memberikan informasi kepada pengguna yang lain mengenai kesalahan tersebut.
	Pengamatan	Sistem memiliki nomer registrasi yang berbeda pada tiap data buku yang dimasukkan sehingga tidak ada duplikasi data. Dan sistem tidak akan menyimpan data bila tidak sesuai format.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Sistem digunakan dari jam 8 pagi hingga jam setengah 8 malam, dalam sehari transaksi peminjaman atau pengembalian dapat dilakukan sebanyak $\pm 200$ transaksi. Sistem jarang mengalami <i>error</i> , terkadang hanya setahun sekali. Bentuk <i>error</i> nya itu seperti sistem sedikit lama dalam beroperasi, sehingga untuk mengatasi hal itu dilakukan <i>restart</i> pada komputer. Pernah sistem menampilkan pesan, sistem tidak dapat digunakan, bila terdapat pesan seperti itu membutuhkan bantuan admin untuk memperbaikinya, bila admin tidak dapat mengatasi baru memanggil vendornya.
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada

**Tabel 4. 18 System Quality** bagian Pelayanan Anak (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
		saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>Smart Library Automation (SLA)</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .
<i>Response Time</i>	Wawancara	Sistem dengan cepat menampilkan informasi yang diminta, dan sistem belum pernah mengalami <i>not responding</i> saat melakukan pencarian atau menyimpan data.
	Pengamatan	Sistem langsung menampilkan data yang diminta.
<i>Security</i>	Wawancara	Untuk mengoperasikan sistem, harus <i>login</i> terlebih dahulu. Tidak mengetahui mengenai kerusakan sistem seperti virus atau yang lain, bila sistem tidak dapat digunakan hanya bilang ke admin maka sistem bisa digunakan kembali.
	Pengamatan	Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan kata sandi bila ingin mengakses sistem ini.

Pada Tabel 4.16 hingga 4.18 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian pelayanan anak dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian pelayanan anak dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*. Jawaban dari wawancara pengguna SY sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 19 System Quality** bagian Peminjaman

Variabel	Data	Hasil
<i>Ease of use</i>	Wawancara	Sistem mudah digunakan, karena hanya melakukan <i>scan barcode</i> yang ada pada buku dan kartu anggota, bila <i>barcode</i> tidak terbaca baru memasukkan secara manual.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik.
<i>Ease of learning</i>	Wawancara	Mudah mempelajari sistem ini, sehingga tidak ada kesulitan saat mempelajari sistem ini. Saat ditugaskan menggunakan sistem ini, membutuhkan waktu $\pm$ seminggu untuk mempelajari sistem ini. Hanya dibutuhkan

Tabel 4. 20 *System Quality* bagian Peminjaman (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
		penggunaan yang sering agar dapat terbiasa menggunakan sistem ini.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada sistem.
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Belum pernah ada duplikasi data. Hanya melakukan <i>scan barcode</i> kartu anggota dan buku, bila pada saat <i>scan</i> tidak bisa baru memasukkan nomer anggota atau nomer buku secara manual.
	Pengamatan	Sistem memiliki nomer registrasi yang berbeda pada tiap data buku yang dimasukkan sehingga tidak ada duplikasi data. Dan sistem tidak akan menyimpan data bila tidak sesuai format.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Sistem digunakan dari jam 8 pagi hingga jam 3 sore, dalam sehari transaksi peminjaman dapat dilakukan sebanyak $\pm 200$ transaksi. Dan sistem tidak pernah mengalami <i>error</i> .
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>Smart Library Automation (SLA)</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .
<i>Response Time</i>	Wawancara	Sistem dengan cepat menampilkan informasi yang diminta, dan sistem belum pernah mengalami <i>not responding</i> saat melakukan pencarian atau menyimpan data.
	Pengamatan	Sistem langsung menampilkan data yang diminta.
<i>Security</i>	Wawancara	Untuk mengoperasikan sistem, harus <i>login</i> terlebih dahulu. Tidak mengetahui mengenai kerusakan sistem seperti virus atau yang lain, bila sistem tidak dapat digunakan hanya bilang ke admin maka sistem bisa digunakan kembali.
	Pengamatan	Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan kata sandi bila ingin mengakses sistem ini.

Pada Tabel 4.19 hingga 4.20 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian peminjaman dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*. Jawaban dari wawancara pengguna LK sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan. Menurut wawancara yang telah dilakukan, saat data peminjaman sudah dimasukkan, maka data yang tersimpan tidak dapat diubah lagi, sehingga bila terjadi kesalahan pengguna LK akan membuat catatan data yang benar agar pengguna yang lain dapat mengetahui hal tersebut. Sedangkan menurut pengamatan yang telah dilakukan, pengguna LK hanya menggunakan sistem ini saja, bila ada masalah yang mengakibatkan sistem tidak dapat digunakan, pengguna LK melaporkan kepada admin agar sistem dapat digunakan kembali.

**Tabel 4. 21 System Quality bagian Pengembalian**

Variabel	Data	Hasil
<i>Ease of use</i>	Wawancara	Sistem mudah digunakan, karena hanya melakukan <i>scan barcode</i> yang ada pada buku dan kartu anggota, bila <i>barcode</i> tidak terbaca baru memasukkan secara manual.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik.
<i>Ease of learning</i>	Wawancara	Mudah mempelajari sistem ini, kesulitan yang dihadapi hanya saat mengoperasikan sistem ini. Maka dari itu hanya memerlukan sehari untuk mempelajari sistem ini.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada sistem.
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Belum pernah ada duplikasi data. Hanya melakukan <i>scan barcode</i> kartu anggota dan buku, bila pada saat scan tidak bisa baru memasukkan nomer anggota atau nomer buku secara manual.
	Pengamatan	Sistem memiliki nomer registrasi yang berbeda pada tiap data buku yang dimasukkan sehingga tidak ada duplikasi data. Dan sistem tidak akan menyimpan data bila tidak sesuai format.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Dengan waktu yang tidak dapat diprediksi, dalam sehari dapat melayani pengembalian buku

**Tabel 4. 22 System Quality bagian Pengembalian (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
		sebanyak $\pm 200$ , dengan masing-masing anggota maksimal 2 buku. Sistem mengalami <i>error</i> hanya sekali. Data tidak akan tersimpan bila belum memilih tombol simpan.
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>Smart Library Automation (SLA)</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .
Response Time	Wawancara	Sistem dengan cepat menampilkan informasi yang diminta, dan sistem belum pernah mengalami <i>not responding</i> saat melakukan pencarian atau menyimpan data.
	Pengamatan	Sistem langsung menampilkan data yang diminta.
Security	Wawancara	Untuk mengoperasikan sistem, harus <i>login</i> terlebih dahulu. Tidak mengetahui mengenai kerusakan sistem seperti virus atau yang lain, bila sistem tidak dapat digunakan hanya bilang ke admin maka sistem bisa digunakan kembali.
	Pengamatan	Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan kata sandi bila ingin mengakses sistem ini.

Pada Tabel 4.21 hingga 4.22 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian pengembalian dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*. Menurut pengamatan, pada bagian pengembalian pengguna ES hanya melakukan *scanner* kartu anggota, setelah itu sistem akan menampilkan data buku yang dipinjam oleh anggota. Informasi yang diberikan tidak hanya berupa judul buku dan nomer buku, tetapi juga ada memberikan informasi tanggal peminjaman dan denda (bila ada). Untuk jawaban dari wawancara pengguna ES sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 23 System Quality bagian Admin**

Variabel	Data	Hasil
<i>Ease of use</i>	Wawancara	Sistem mudah digunakan dan mudah dipahami, karena sistem menggunakan bahasa Indonesia pada setiap menu yang ada pada sistem. Untuk

Tabel 4. 24 *System Quality* bagian Admin (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
		menggunakan sistem ini harus terhubung dengan server terlebih dahulu.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik.
<i>Ease of learning</i>	Wawancara	Mudah mempelajari sistem ini, membutuhkan waktu 2 hingga 3 hari untuk mempelajari sistem. Kesulitan yang dihadapi pada saat mempelajari sistem ini, mengenai <i>database</i> , karena kurang pengetahuan mengenai <i>database</i> . Tetapi untuk <i>instalasi</i> dan penggunaan sistem mudah dipahami.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada sistem.
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Bila pengguna sistem memasukkan data yang tidak sesuai dengan format yang ada pada sistem, maka sistem akan menolak data tersebut.
	Pengamatan	Sistem memiliki nomer registrasi yang berbeda pada tiap data yang dimasukkan sehingga tidak ada duplikasi data. Dan sistem tidak akan menyimpan data bila tidak sesuai format.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Pada tahun 2007 hingga 2009, sistem pernah digunakan untuk memasukkan data 900 buku koleksi selama 13 jam. Sistem pernah mengalami 1 sampai 2 kali <i>error</i> dalam kurun waktu 3 hari. Saat data sudah disimpan, ada beberapa kolom yang keliru dan perlu diedit tanpa harus memasukkan data kembali.
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>Smart Library Automation (SLA)</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .
<i>Response Time</i>	Wawancara	Sistem dengan cepat menampilkan informasi yang diminta, dan sistem belum pernah mengalami <i>not responding</i> saat melakukan pencarian atau menyimpan data.
	Pengamatan	Sistem langsung menampilkan data yang

**Tabel 4. 25 System Quality bagian Admin (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
		diminta.
Security	Wawancara	Untuk mengoperasikan sistem, harus <i>login</i> terlebih dahulu. Sempat ada virus, mungkin virus berasal dari pengguna lainnya yang menancapkan <i>flashdisk</i> ke komputer. Kalau <i>website</i> baru sempat di <i>hack</i> yang mengakibatkan susah untuk diakses, tetap tidak lama.
	Pengamatan	Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan kata sandi bila ingin mengakses sistem ini. Dan juga selama pengamatan tidak pernah terjadi masalah dengan sistemnya.

Pada Tabel 4.23 hingga 4.25 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian admin dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*.

**Tabel 4. 26 System Quality bagian Pustakawan**

Variabel	Data	Hasil
Ease of use	Wawancara	Sistem mudah digunakan, karena sistem menggunakan bahasa Indonesia, tampilan yang mudah untuk dipahami, dan <i>form</i> yang ada pada sistem sudah sesuai dengan masing-masing bagian.
	Pengamatan	Pengguna tampak menguasai sistem dengan baik dan pengguna dapat menggunakan semua bagian pada sistem kecuali sistem pada bagian admin.
Ease of learning	Wawancara	Mudah mempelajari sistem ini, hanya membutuhkan waktu seminggu tetapi tidak rutin dalam seminggu tersebut. Dan tidak ada kesulitan pada saat mempelajari sistem.
	Pengamatan	Pengguna sudah mempelajari sistem ini dengan baik, karena pengguna juga mengetahui kegunaan dari masing-masing fungsi yang ada pada masing-masing bagian pada sistem.

Tabel 4. 27 *System Quality* bagian Pustakawan (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
<i>Data accuracy</i>	Wawancara	Sistem dapat menyamakan data yang telah dimasukkan dengan format yang ada pada sistem. Dan tidak pernah ada duplikasi data, karena masing-masing bagian memiliki ID.
	Pengamatan	Sistem memiliki nomer registrasi yang berbeda pada tiap data yang dimasukkan sehingga tidak ada duplikasi data. Dan sistem tidak akan menyimpan data bila tidak sesuai format.
<i>Reliability</i>	Wawancara	Pada bagian <i>input</i> data sistem digunakan dari jam 8 pagi hingga jam 4 sore, bila pada bagian sirkulasi (pelayanan anak, pendaftaran, peminjaman, dan pengembalian) digunakan pada jam 8 pagi hingga jam 8 malam. Pada bagian <i>input</i> data, saat dahulu pada setiap harinya memasukkan data 36 buku, sedangkan pada peminjaman dan pengembalian dapat melayani hingga ratusan transaksi, sedangkan untuk pendaftaran dapat melayani hingga puluhan pendaftaran saja. Sistem pernah mengalami <i>error</i> , tiba-tiba muncul pesan bahwa tidak mengenali <i>database</i> , untuk hardware-nya sering menyalakan ulang komputer. Dan bila belum menyimpan data yang telah <i>diinputkan</i> , maka harus memasukkan ulang data tersebut.
	Pengamatan	Selama melakukan pengamatan, tidak pernah memasukkan data yang banyak. Tetapi pada saat digunakan dari pagi hingga malam, <i>SLA</i> tidak pernah mengalami <i>error</i> .

Pada Tabel 4.26 hingga 4.27 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian keseluruhan kecuali pada bagian admin. Pada kedua tabel tersebut mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas sistem pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *ease of use*, *ease of learning*, *data accuracy*, *reliability*, *response time*, dan *security*.

Pengguna yang mengembalikan buku pada hari itu, maka buku tersebut tidak dapat dipinjam oleh pengguna yang lain, buku dapat dipinjam kembali pada keesokan harinya. Menurut pengguna ST fungsi tersebut menyulitkan pengguna LK pada bagian peminjaman dan terkadang anggota perpustakaan juga mengeluhkan fungsi tersebut. Selain itu pengguna ST juga mengeluhkan mengenai pelaporan yang dihasilkan sistem selama ini. Menurut pengguna ST

masing-masing bagian dapat membuat laporannya sendiri, sehingga masing-masing bagian menyerahkan laporan tiap bagian ke kepala perpustakaan. Selama ini yang mengelola laporan terpusat kepada admin saja. Dan menurut ST tidak ada pelaporan rutin yang diberikan ke kepala perpustakaan, dan kepala perpustakaan sendiri juga tidak meminta pelaporan yang dihasilkan oleh sistem mengenai pelayanan perpustakaan. Pendaftaran anggota secara *online* hanya dapat dilakukan sekitar Kota Malang saja, belum bisa pendaftaran *online* secara nasional. Standar pada bagian *input* data belum sesuai dengan standar yang ada, yaitu indoMARC. Menurut pengguna ST, belum pernah diadakan pelatihan untuk mempelajari *Smart Library Automation (SLA)*, dan pengguna sistem yang lain juga tidak membutuhkan pelatihan.

#### 4.3.1.2 Data Wawancara Information Quality

Data pada hasil wawancara dan hasil pengamatan akan ditampilkan tiap Operator *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan.

**Tabel 4. 28 Information Quality bagian Input Data**

Variabel	Data	Hasil
Completeness	Wawancara	Sistem menampilkan informasi yang dibutuhkan
	Pengamatan	Data buku yang dimasukkan oleh pengguna, dapat ditampilkan sesuai dengan <i>inputan</i> pengguna.
Format	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem
Relevance	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dan berguna bagi pekerjaan.
	Pengamatan	Sistem hanya menampilkan data mengenai data buku saja.
Accuracy	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata.
	Pengamatan	Data buku yang <i>diinputkan</i> oleh pengguna sudah sesuai dan lengkap dengan buku nyatanya.

Pada Tabel 4.28 merupakan tabel yang menilai kualitas informasi pada bagian *input* data dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *completeness*, *format*, *relevance*, dan *accuracy*. Jawaban dari wawancara pengguna SD sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 29 Information Quality bagian Pendaftaran**

Variabel	Data	Hasil
<i>Completeness</i>	Wawancara	Informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Saat ada pengunjung perpustakaan ingin melakukan pendaftaran, harus melakukan pengecekan nama terhadap sistem. Bila nama yang dimasukkan tidak muncul datanya, maka pengunjung dapat melakukan pendaftaran.
	Pengamatan	Data anggota yang dimasukkan oleh pengguna, dapat ditampilkan sesuai dengan <i>inputan</i> pengguna.
<i>Format</i>	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem
<i>Relevance</i>	Wawancara	Sistem menampilkan informasi mengenai anggota perpustakaan, tentu saja sudah sesuai dengan pekerjaan pada bagian pendaftaran. Dan data anggota perpustakaan berguna untuk menghindari hal seperti satu anggota memiliki 2 kartu anggota.
	Pengamatan	Sistem hanya menampilkan data mengenai data diri anggota saja, sudah sesuai dengan pekerjaan pengguna.
<i>Accuracy</i>	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata.
	Pengamatan	Data diri anggota yang <i>diinputkan</i> oleh pengguna sudah sesuai dan lengkap dengan kartu tanda pengenal yang diberikan kepada pengguna.

Pada Tabel 4.29 merupakan tabel yang menilai kualitas informasi pada bagian pendaftaran dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *completeness, format, relevance, dan accuracy*. Jawaban dari wawancara pengguna SR sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 30 Information Quality bagian Pelayanan Anak**

Variabel	Data	Hasil
Completeness	Wawancara	Informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
	Pengamatan	Pengguna cukup melakukan <i>scanner</i> kartu anggota, maka data anggota berupa data peminjaman akan ditampilkan oleh sistem.
Format	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem
Relevance	Wawancara	Informasi yang ditampilkan oleh sistem sudah sesuai dengan bagian pelayanan anak, selain itu informasi juga berguna untuk melakukan pelayanan anak
	Pengamatan	Sistem hanya menampilkan data mengenai data peminjaman atau pengembalian, setelah sudah memasukkan nomor anggota perpustakaan.
Accuracy	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata.
	Pengamatan	Data yang ada di sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata.

Pada Tabel 4. 30 merupakan tabel yang menilai kualitas informasi pada bagian pelayanan anak dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *completeness, format, relevance, dan accuracy*. Jawaban dari wawancara pengguna SY sesuai dengan hasil pengamatan yang telah

dilakukan. Format informasi yang dihasilkan pada bagian ini sama dengan format pada bagian peminjaman. Kalau pada bagian pelayanan anak, hanya melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian buku anak saja yang ditangani oleh pengguna SY saja. Sedangkan untuk peminjaman atau pengembalian buku umum, ditangani oleh masing masing pengguna bagian peminjaman dan pengguna bagian pengembalian.

**Tabel 4. 31 Information Quality bagian Peminjaman**

Variabel	Data	Hasil
Completeness	Wawancara	Informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Sistem hanya menampilkan data pengunjung (nama, nomer anggota, dan foto saja) dan menampilkan data mengenai buku yang dipinjam.
	Pengamatan	Pengguna cukup melakukan <i>scanner</i> kartu anggota, maka data anggota berupa data peminjaman akan ditampilkan oleh sistem.
Format	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem
Relevance	Wawancara	Informasi yang ditampilkan oleh sistem sudah sesuai dengan bagian peminjaman, selain itu informasi yang diberikan sistem berguna pada bagian peminjaman.
	Pengamatan	Sistem hanya menampilkan data mengenai data peminjaman, setelah sudah memasukkan nomor anggota perpustakaan.
Accuracy	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata. Tetapi terkadang saat salah memasukkan nomer buku yang salah, maka data yang ada di sistem dengan keadaan nyata berbeda. Tetapi hal tersebut jarang sekali terjadi.
	Pengamatan	Data yang ada di sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata. Pada saat pengguna salah memasukkan nomer buku, maka pengguna akan membuat catatan yang gunanya untuk memberikan informasi kepada pengguna lainnya.

Pada Tabel 4.31 merupakan tabel yang menilai kualitas informasi pada bagian peminjaman dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *completeness*, *format*, *relevance*, dan *accuracy*. Jawaban dari wawancara pengguna LK sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 32 Information Quality bagian Pengembalian**

Variabel	Data	Hasil
Completeness	Wawancara	Informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Sistem menampilkan data buku yang dipinjam hingga dapat menampilkan denda bila anggota melebihi batas waktu peminjaman.
	Pengamatan	Pengguna cukup melakukan <i>scanner</i> kartu anggota, maka data anggota berupa data peminjaman akan ditampilkan oleh sistem.
Format	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem.
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem
Relevance	Wawancara	Informasi yang ditampilkan oleh sistem sudah sesuai dengan bagian pengembalian, selain itu informasi yang diberikan sistem berguna pada bagian peminjaman.
	Pengamatan	Sistem hanya menampilkan data mengenai buku yang dipinjam oleh anggota dan denda (bila ada), setelah sudah memasukkan nomor anggota perpustakaan.
Accuracy	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata.
	Pengamatan	Data yang ada di sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata.

Pada Tabel 4.32 merupakan tabel yang menilai kualitas informasi pada bagian pengembalian dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan

pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *completeness*, *format*, *relevance*, dan *accuracy*. Jawaban dari wawancara pengguna ES sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 33 Information Quality bagian Admin**

Variabel	Data	Hasil
Completeness	Wawancara	Informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
	Pengamatan	Sistem menampilkan data-data yang diperlukan untuk membuat laporan mengenai data anggota, data koleksi, dan data sirkulasi.
Format	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem.
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem.
Relevance	Wawancara	Informasi yang ditampilkan oleh sistem berguna dan sudah sesuai dengan kebutuhan untuk membuat pelaporan.
	Pengamatan	Sistem menampilkan semua data yang akan digunakan untuk membuat laporan.
Accuracy	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata.
	Pengamatan	Data yang ada di sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata.

Pada Tabel 4.33 merupakan tabel yang menilai kualitas informasi pada bagian admin dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *completeness*, *format*, *relevance*, dan *accuracy*. Jawaban dari wawancara pengguna AD sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 34 Information Quality bagian Pustakawan**

Variabel	Data	Hasil
Completeness	Wawancara	Informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
	Pengamatan	Sistem menampilkan data-data yang diperlukan untuk membuat laporan mengenai data anggota, data koleksi, dan data sirkulasi.
Format	Wawancara	Mudah untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem. Hanya saja format yang ada pada pelaporan kurang sesuai karena tidak memudahkan orang untuk memahami isi dari pelaporan.
	Pengamatan	Pengguna tidak bingung untuk memahami informasi yang ada pada sistem, karena format yang ada pada sistem disusun secara terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan oleh sistem.
Relevance	Wawancara	Informasi yang ditampilkan oleh sistem berguna dalam membantu pekerjaan dan sudah sesuai dengan kebutuhan pada masing-masing bagian.
	Pengamatan	Sistem hanya menampilkan data yang berhubungan ada masing-masing bagian pada sistem.
Accuracy	Wawancara	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sehingga dapat dicocokkan dengan keadaan nyata.
	Pengamatan	Data yang ada di sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata.

Pada Tabel 4. 34 merupakan tabel yang menilai kualitas sistem pada bagian keseluruhan kecuali pada bagian admin. Pada kedua tabel tersebut mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas informasi dilakukan wawancara yang menanyakan mengenai *completeness*, *format*, *relevance*, dan *accuracy*. Menurut jawaban dari wawancara pengguna SD informasi yang dihasilkan sistem sudah bagus. Hanya saja bentuk dari pelaporan sulit untuk dipahami. Selain itu, terdapat anggota yang curang dalam pengembalian buku. Agar anggota tidak membayar denda, maka anggota mengembalikan buku langsung pada raknya tanpa melewati petugas pengembalian.

#### 4.3.1.3 Data Wawancara Service Quality

Data pada hasil wawancara akan ditampilkan tiap Operator *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan. Pada indikator ini, menanyakan mengenai pengetahuan pengguna sistem dengan vendor.

**Tabel 4. 35 Service Quality bagian Input Data**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya. Bila ada pertanyaan, vendor bersedia menjawab pertanyaan tersebut. Terkadang vendor sudah memberitahukan mengenai sistem jika ada perubahan pada sistem.
<i>Assurance</i>	Wawancara	Selama ini vendor memenuhi jaminan yang telah disepakati dengan perpustakaan. Jaminan yang disepakati oleh perpustakaan mengenai sistem yaitu; perawatan dan mengubah aplikasi seperti menghilangkan menu atau menambah menu dan juga merubah dari sisi tampilan sistem.
<i>Empathy</i>	Wawancara	Vendor memahami yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan <i>input data</i> . Untuk penambahan fitur merupakan kebijakan dari admin dengan kepala perpustakaan. Vendor melakukan <i>maintanance</i> sistem secara rutin 3 bulan sekali, tetapi juga tergantung dengan kebutuhan.

Pada Tabel 4.35 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan pada bagian *input data* yang didapat dari wawancara yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas layanan pada bagian *input data* dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil dari wawancara, pengguna SD pernah berinteraksi dengan vendor *Smart Library Automation (SLA)*, sehingga pengguna SD dapat mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)*.

**Tabel 4. 36 Service Quality bagian Pendaftaran**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya.
<i>Assurance</i>	Wawancara	Tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem.

**Tabel 4. 37 Service Quality bagian Pendaftaran (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
<i>Empathy</i>	Wawancara	Vendor memahami kebutuhan yang dibutuhkan pada bagian pendaftaran. Tetapi vendor tidak pernah melakukan penambahan fitur pada bagian pendaftaran.

Pada Tabel 4.36 dan Tabel 4.37 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan pada bagian pendaftaran yang didapat dari wawancara yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas layanan pada bagian pendaftaran dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil dari wawancara, pengguna SR hanya menjawab menurut sepengetahuan pengguna mengenai vendor. Pada saat sistem mengalami kerusakan dan admin tidak dapat memperbaikinya, maka admin akan memanggil vendor untuk memperbaiki sistem. Menurut pengguna SR tidak ada sehari sistem sudah dapat digunakan, maka dari itu pengguna mengatakan bahwa vendor cepat jika dibutuhkan.

Pengguna SR mengatakan bahwa vendor memahami kebutuhan pada bagian pendaftaran, karena pada sistem terdapat fungsi untuk mengambil foto, sehingga memudahkan dan mempercepat pengunjung perpustakaan dalam melakukan pendaftaran dan mendapatkan kartu anggota. Tetapi pengguna SR tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem, sehingga tidak semua pertanyaan pada indikator ini dapat dijawab oleh pengguna SR.

**Tabel 4. 38 Service Quality bagian Pelayanan Anak**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya, kecuali saat vendor berada diluar kota. Tetapi sebelum vendor pergi keluar kota, vendor menginformasikan kepada organisasi.
<i>Assurance</i>	Wawancara	Tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem.
<i>Empathy</i>	Wawancara	Vendor memahami kebutuhan yang dibutuhkan pada bagian pelayanan anak. Tetapi vendor tidak pernah melakukan penambahan fitur pada bagian pendaftaran.

Pada Tabel 4.38 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan pada bagian pelayanan anak yang didapat dari wawancara yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas layanan pada bagian pelayanan anak dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick*

*responsiveness, assurance, dan empathy.* Hasil dari wawancara, pengguna SY hanya menjawab menurut sepengetahuan pengguna mengenai vendor. Pada saat sistem mengalami kerusakan dan admin tidak dapat memperbaikinya, maka admin akan memanggil vendor untuk memperbaiki sistem. Selain itu, pada bagian pelayanan anak, dilengkapi juga alat untuk mencetak bukti peminjaman atau pengembalian. Menurut pengguna SY tidak ada sehari sistem sudah dapat digunakan, maka dari itu pengguna mengatakan bahwa vendor cepat jika dibutuhkan. Tetapi pengguna SY tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem, sehingga tidak semua pertanyaan pada indikator ini dapat dijawab oleh pengguna SR.

**Tabel 4. 39 Service Quality bagian Peminjaman**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya. Saat ada pertanyaan mengenai sistem, cukup bertanya ke rekan kerja, dan rekan kerja sudah dapat menjawab pertanyaan tersebut.
<i>Assurance</i>	Wawancara	Tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem.
<i>Empathy</i>	Wawancara	Vendor memahami kebutuhan yang dibutuhkan pada bagian peminjaman. Sepertinya vendor pernah melakukan perubahan, tetapi lupa dengan apa yang diubah.

Pada Tabel 4.39 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan pada bagian peminjaman yang didapat dari wawancara yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas layanan pada bagian peminjaman dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick responsiveness, assurance, dan empathy.* Hasil dari wawancara, pengguna LK hanya menjawab menurut sepengetahuan pengguna mengenai vendor. Pada saat sistem mengalami kerusakan dan admin tidak dapat memperbaikinya, maka admin akan memanggil vendor untuk memperbaiki sistem. Selain itu, pada bagian peminjaman, dilengkapi juga alat untuk mencetak bukti peminjaman. Tetapi pengguna LK tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem, sehingga tidak semua pertanyaan pada indikator ini dapat dijawab oleh pengguna LK.

**Tabel 4. 40 Service Quality bagian Pengembalian**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya. Saat ada pertanyaan mengenai sistem, cukup bertanya ke rekan kerja, dan rekan kerja sudah dapat menjawab pertanyaan tersebut.

**Tabel 4. 41 Service Quality bagian Pengembalian (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
<i>Assurance</i>	Wawancara	Tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem.
<i>Empathy</i>	Wawancara	Vendor memahami kebutuhan yang dibutuhkan pada bagian peminjaman. Sepertinya vendor pernah melakukan perubahan, tetapi lupa dengan apa yang diubah.

Pada Tabel 4.40 dan Tabel 4.41 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan pada bagian pengembalian yang didapat dari wawancara yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator kualitas layanan pada bagian pengembalian dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil dari wawancara, pengguna ES hanya menjawab menurut sepengetahuan pengguna mengenai vendor. Pada saat sistem mengalami kerusakan dan admin tidak dapat memperbaikinya, maka admin akan memanggil vendor untuk memperbaiki sistem. Selain itu, pada bagian pengembalian, dilengkapi juga alat untuk mencetak pengembalian yang berisi jumlah denda. Tetapi pengguna ES tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem, sehingga tidak semua pertanyaan pada indikator ini dapat dijawab oleh pengguna ES.

**Tabel 4. 42 Service Quality bagian Admin**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya dan juga vendor mau memberitahu bila mengalami kesulitan.
<i>Assurance</i>	Wawancara	Jaminan garansi pekerjaan sekitar 6 bulan, setelah itu, bila ada perbaikan, tetap dilayani dengan perhitungan pekerjaan <i>maintenance</i> di luar garansi. Vendor memberikan jaminan garansi sistem, respon yang cepat, dan teknisi yang andal. Selama ini sistem berjalan sesuai dengan jaminan yang telah disepakati.
<i>Empathy</i>	Wawancara	Sudah pernah dilakukan menambah ataupun memperbaharui fitur baru atau mengubah tampilan. Karena pada saat diperlukan update, cukup menginformasikan hal-hal yang perlu ditambahkan dalam update sistem terbaru maka vendor akan melaksanakannya. Selama tidak ada masalah dengan sistem, hanya dilakukan pengecekan dan update saja. Tidak perlu dilakukan <i>maintenance</i> penuh yang perlu mematikan sistem untuk sementara

Pada Tabel 4.42 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan yang didapat dari wawancara dengan admin. Para pengguna sistem kurang mengetahui mengenai kesepakatan antara organisasi dengan vendor terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)*. Yang sering berhubungan langsung dengan vendor adalah pengguna AD. Untuk mengukur indikator kualitas layanan dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil dari wawancara dengan pengguna AD, perjanjian yang disepakati pada awal pembuatan sistem, tidak mencakup dengan perawatan pada sistem. Untuk perawatan pada sistem, organisasi melakukan kontrak baru dengan vendor. Sama halnya bila organisasi ingin menambah fitur baru, maka akan ada kontrak baru dengan vendor.

**Tabel 4. 43 Service Quality bagian Pustakawan**

Variabel	Data	Hasil
<i>Quick Responsiveness</i>	Wawancara	Vendor cepat saat dibutuhkan, karena rumah vendor dekat dengan Perpustakaan Umum. Saat mengalami kesulitan mengenai sistem, vendor mau menjelaskan kesulitan tersebut, tetapi untuk penambahan fitur baru vendor tidak dapat langsung menjawab.
<i>Assurance</i>	Wawancara	Tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor terkait dengan sistem.
<i>Empathy</i>	Wawancara	Vendor memahami kebutuhan pengguna <i>SLA</i> , hanya saja vendor kurang berkomunikasi langsung dengan organisasi. Vendor sering melakukan update dalam hal tampilan, keamanan, dan memperbaiki <i>bug</i> . Sepertinya ada <i>maintenance</i> , tetapi kurang tahu bagaimana, untuk lebih detailnya dapat ditanyakan kepada admin.

Pada Tabel 4.43 merupakan tabel yang menilai kualitas layanan yang didapat dari wawancara dengan pustakawan. Untuk mengukur indikator kualitas layanan dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *quick responsiveness, assurance, dan empathy*. Pengguna ST mengetahui tugas yang dilakukan oleh vendor, tetapi tidak secara detail dan tidak mengetahui isi perjanjian dengan vendor mengenai sistem.

#### 4.3.2 Data Wawancara Human

Data pada hasil wawancara akan ditampilkan dengan masing-masing indikator pada setiap koresponden.

#### 4.3.2.1 Data Wawancara System Use

Data pada hasil wawancara dan hasil pengamatan akan ditampilkan tiap Operator *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan.

**Tabel 4. 44 System Use bagian Input Data**

Variabel	Data	Hasil
<i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Wawancara	Menginginkan pada kelancaran sistem. Karena sistem digunakan oleh pengguna untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, jadi sistem harus mudah digunakan agar dapat maksimal dalam memberikan pelayanan dengan cara selalu menjaga dan merawat sistem.
	Pengamatan	Sistem berjalan dengan lancar sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
<i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Wawancara	Tujuan utama dari adanya sistem adalah memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat dan membantu masyarakat dalam mengakses perpustakaan. Selain itu dengan adanya sistem dapat memperkenalkan kepada masyarakat mengenai kegemaran membaca dan untuk mempelajari IT. Dengan adanya sistem membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan. Pekerjaan menjadi mudah, cepat, dan lebih tepat dalam pekerjaan di banding sebelumnya.
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Saat awal kerja sudah harus menggunakan sistem ini untuk melakukan <i>input</i> data. Tidak ada sistem lain untuk melakukan <i>input</i> data. Sistem yang lama untuk <i>input</i> data masih secara manual, sehingga lebih memilih sistem baru.
	Pengamatan	Dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal <i>input</i> data buku, pengguna selalu menggunakan sistem.
<i>Training</i>	Wawancara	Saat awal ada pelatihan dari vendor, setelah itu pengguna yang lama memberikan hasil pelatihan tersebut ke pengguna yang baru. Perubahan pada sistem selama ini tidak signifikan, hanya perubahan tampilan dan kolom, sehingga tidak ada pelatihan yang diadakan saat ada perubahan

**Tabel 4. 45 System Use bagian Input Data (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
		pada sistem. Karena sistem mudah dipelajari dan dipahami tidak perlu adanya pelatihan.
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.
Frequency of Access	Wawancara	Setiap hari menggunakan <i>Smart Library Automation (SLA)</i> , untuk menyelesaikan pekerjaan.
	Pengamatan	Untuk memasukkan data buku, pengguna harus menggunakan <i>Smart Library Automation (SLA)</i> .

Pada Tabel 4.44 dan Tabel 4.45 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem pada bagian *input* data dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem pada bagian *input* data dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Jawaban dari pengguna SD sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 46 System Use bagian Pendaftaran**

Variabel	Data	Hasil
Nature of Use (Use For Intended Purpose)	Wawancara	Selama menggunakan sistem, sistem sudah cukup baik. Hanya saja pada pencetakan kartu, ingin sekali pencetakan kartu untuk lebih praktis lagi di banding sekarang.
	Pengamatan	Alur dalam mencetak kartu adalah, setelah data anggota sudah benar, maka anggota dapat langsung foto, setelah itu pengguna mencetak halaman depan dan belakang kartu anggota. Setelah dicetak, pengguna memotong sesuai dengan kartu anggota, setelah dipotong dicocokkan dengan kartu lalu di rekatkan dengan alat untuk merekatkan.
Nature of Use (Purpose of Use)	Wawancara	Tujuan utama dari adanya sistem adalah mempercepat dan mempermudah dalam melayani masyarakat. Sistem membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan. Pekerjaan menjadi lebih cepat dalam melayani masyarakat.

Tabel 4. 47 *System Use* bagian Pendaftaran (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Saat baru masuk perpustakaan sudah ditugaskan untuk menggunakan sistem ini, karena ada prosedur untuk menggunakan sistem ini dalam melayani masyarakat. Sepertinya lebih memilih sistem yang baru
	Pengamatan	Pengguna baru saja kerja pada perpustakaan, sehingga pada saat pengguna ditugaskan pada bagian pendaftaran, pengguna harus menggunakan sistem, tidak ada sistem lain untuk melakukan hal pendaftaran.
<i>Training</i>	Wawancara	Tidak ada pelatihan untuk pengenalan sistem. Bila terjadi perubahan pada sistem tidak ada pelatihan yang diadakan. Padahal pelatihan dibutuhkan agar dapat lebih mempelajari sistem dengan maksimal.
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.
<i>Frequency of Access</i>	Wawancara	Setiap hari menggunakan <i>Smart Library Automation (SLA)</i> , untuk menyelesaikan pekerjaan.
	Pengamatan	Untuk memberikan pelayanan dalam hal pendaftaran, pengguna harus menggunakan <i>Smart Library Automation (SLA)</i> .

Pada Tabel 4.46 dan Tabel 4.47 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem pada bagian pendaftaran dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem pada bagian pendaftaran dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Jawaban dari pengguna SR sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

Tabel 4. 48 System Use bagian Pelayanan Anak

Variabel	Data	Hasil
<i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Wawancara	Sistem sudah sesuai dengan harapan. Hanya saja ada tambahan satu menu yaitu tagihan, agar anggota yang jatuh tempo masuk pada menu tagihan sehingga dapat mengetahui anggota yang sudah melebihi waktu jatuh tempo.
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Wawancara	Tujuan utama dari adanya sistem adalah memudahkan petugas dalam hal adminitrasi, pekerjaan dapat lebih cepat, dan memberikan kemudahan kepada pengunjung dalam mengakses. Selain itu, dengan adanya sistem organisasi dapat memantau layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sistem membantu dalam memberikan layanan yang baik dan cepat kepada pengunjung. Dengan adanya sistem dapat lebih cepat dalam melayani.
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Karena sudah ditugaskan untuk menggunakan sistem ini oleh atasan, dan sepertinya ada prosedur untuk menggunakan sistem ini. Dan juga pengguna lebih memilih sistem yang baru.
	Pengamatan	Pengguna selalu menggunakan SLA dalam melaksanakan tugasnya.
<i>Training</i>	Wawancara	Tidak ada pelatihan untuk pengenalan sistem. Bila terjadi perubahan pada sistem tidak ada pelatihan yang diadakan. Dibutuhkan adanya pelatihan, tetapi cukup pelatihan secara <i>intern</i> saja.
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.
<i>Frequency of Access</i>	Wawancara	Setiap hari menggunakan SLA, untuk menyelesaikan pekerjaan.
	Pengamatan	Pengguna harus menggunakan sistem untuk melayani masyarakat

Pada Tabel 4.48 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem pada bagian pelayanan anak dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem pada bagian pelayanan anak dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Jawaban dari pengguna SY sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 49 System Use bagian Peminjaman**

Variabel	Data	Hasil
<i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Wawancara	Menginginkan ada fitur untuk dapat mengetahui pada sehari berapa yang telah dilayani, sehingga tidak perlu lagi menghitung secara manual. Tetapi sistem yang ada sekarang, sudah membantu dalam melayani masyarakat
	Pengamatan	Sistem berjalan dengan lancar sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
<i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Wawancara	Tujuan utama dari adanya sistem adalah memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat. Dengan adanya sistem membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan. Pekerjaan menjadi lebih cepat dalam melayani masyarakat.
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Lebih mudah dan cepat saat melakukan pekerjaan, selain itu memang harus menggunakan sistem karena semua sudah terkomputerisasi. Ditugaskan oleh atasan untuk menggunakan sistem ini. Lebih memilih sistem baru ini, karena yang lama masih secara manual.
	Pengamatan	Dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna selalu menggunakan sistem.
<i>Training</i>	Wawancara	Tidak ada pelatihan untuk pengenalan sistem. Bila terjadi perubahan pada sistem, hanya mendapatkan informasi dari rekan kerja saja. Dibutuhkan adanya pelatihan, tetapi bagi yang muda saja.
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.

**Tabel 4. 50 System Use bagian Peminjaman (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
<i>Frequency of Access</i>	Wawancara	Setiap hari menggunakan <i>SLA</i> , untuk menyelesaikan pekerjaan.
	Pengamatan	Untuk memasukkan data buku, pengguna harus menggunakan <i>SLA</i> .

Pada Tabel 4.49 dan Tabel 4.50 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem pada bagian peminjaman dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem pada bagian peminjaman dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Jawaban dari pengguna LK sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan. Menurut pengguna LK pelatihan ditujukan untuk yang muda saja, untuk yang sudah seumuran pengguna LK perlu adanya pelatihan.

**Tabel 4. 51 System Use bagian Pengembalian**

Variabel	Data	Hasil
<i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Wawancara	Sistem yang ada sekarang sudah sesuai dengan harapan, karena mudah untuk digunakan.
	Pengamatan	Sistem berjalan dengan lancar sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
<i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Wawancara	Tujuan utama sistem adalah untuk memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat. Selain itu, membuat kegiatan pelayanan menjadi komputerisasi, sehingga tidak manual lagi. Dengan adanya sistem membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan. Pekerjaan menjadi lebih cepat dalam melayani masyarakat.
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Lebih mudah dan cepat saat melakukan pekerjaan, saat dipindah tugas ke bagian pengembalian sudah ditugaskan untuk menggunakan sistem ini. Lebih memilih sistem baru ini, karena yang lama masih secara manual.

**Tabel 4. 52 System Use bagian Pengembalian (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
	Pengamatan	Dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna selalu menggunakan sistem.
Training	Wawancara	Tidak ada pelatihan untuk pengenalan sistem. Bila terjadi perubahan pada sistem, hanya mendapatkan informasi dari rekan kerja saja. Dibutuhkan adanya pelatihan, agar dapat lebih mempelajari sistem dengan maksimal..
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.
Frequency of Access	Wawancara	Setiap hari menggunakan SLA, untuk menyelesaikan pekerjaan.
	Pengamatan	Untuk memasukkan data buku, pengguna harus menggunakan SLA.

Pada Tabel 4.51 dan Tabel 4.52 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem pada bagian pengembalian dengan mencocokkan hasil dari wawancara dengan pengamatan yang telah dilakukan. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem pada bagian pengembalian dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Jawaban dari pengguna ES sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**Tabel 4. 53 System Use bagian Admin**

Variabel	Data	Hasil
<i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Wawancara	Sistem yang ada sekarang sudah sesuai dengan harapan, hanya saja mengharapkan sistem dapat berjalan secara <i>online</i> .
	Pengamatan	Sistem berjalan dengan lancar sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
<i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Wawancara	Dengan adanya sistem, akurasi data diharapkan lebih tinggi dan data bisa tersimpan dengan aman, sehingga bila dibutuhkan, tidak mengalami kelambatan dan bisa ditampilkan secara cepat. Selain itu, mempermudah dan mempercepat pekerjaan serta mengamankan hasil dari pekerjaan. Dengan adanya sistem dapat membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan.

Tabel 4. 54 *System Use* bagian Admin (lanjutan)

Variabel	Data	Hasil
		Saat membutuhkan data jumlah koleksi, tinggal mencari saja data jumlah koleksi terakhir di- <i>entry</i> , akan muncul data beserta kelengkapan detail yang dibutuhkan. Misalnya, koleksi buku umum dengan subyek fiksi, akan muncul jumlah judul dan jumlah eksemplarnya
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Lebih cepat saat melakukan pekerjaan dan lebih aman dalam menyimpan data. Ada aturan resmi yang mengharuskan menggunakan sistem/aplikasi/ <i>database</i> . Lebih memilih sistem baru, karena yang lama masih secara manual, belum terintegrasi seperti sistem sekarang.
	Pengamatan	Dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna selalu menggunakan sistem.
<i>Training</i>	Wawancara	Ada pelatihan untuk pengenalan sistem dan sosialisasi bagi rekan operator dan pengguna sistem. Bila terjadi perubahan pada sistem, perlu diadakan pelatihan.
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.
<i>Frequency of Access</i>	Wawancara	Setiap hari menggunakan <i>SLA</i> , untuk menyelesaikan pekerjaan.
	Pengamatan	Untuk memasukkan data buku, pengguna harus menggunakan <i>SLA</i> .

Pada Tabel 4.53 dan Tabel 4.54 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem yang didapat dari wawancara dengan admin.. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem pada bagian pengembalian dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Jawaban dari pengguna AD sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

Tabel 4. 55 *System Use* bagian Pustakawan

Variabel	Data	Hasil
<i>Nature of Use (Use For Intended Purpose)</i>	Wawancara	Belum sesuai dengan harapan, masih banyak yang perlu diharapkan. Menginginkan sistem sesuai dengan indoMARC, dapat melakukan pendaftaran secara <i>online</i> , dilakukan perubahan pada pelaporan dengan memberikan fitur <i>filter</i> dan <i>real time</i> (sehingga pengunjung dapat meminjam atau mengembalikan buku pada hari yang sama), dan dapat melakukan penyatuan <i>database</i> dalam Indonesia One Search.
	Pengamatan	Sistem berjalan dengan lancar sehingga tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
<i>Nature of Use (Purpose of Use)</i>	Wawancara	Tujuan utama sistem adalah untuk memudahkan, membantu kinerja, dan mempercepat layanan. Selain itu dengan adanya <i>Smart Library Automation (SLA)</i> juga dapat dijadikan untuk promosi. Dengan adanya sistem membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan. Pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat dalam melayani masyarakat.
	Pengamatan	Dengan menggunakan sistem, pengguna dapat lebih cepat dalam melakukan tugasnya.
<i>Voluntariness of Use</i>	Wawancara	Saat pindah ke perpustakaan sudah ada sistem dan harus menggunakan sistem. Sudah ada anjuran pemerintah untuk menggunakan sistem yang <i>open source</i> . Lebih memilih sistem yang baru, karena semua sudah dikerjakan menggunakan sistem yang lebih menghemat tenaga dan waktu.
	Pengamatan	Dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna selalu menggunakan sistem.
<i>Training</i>	Wawancara	Belum ada pelatihan untuk pengenalan sistem. Bila terjadi perubahan pada sistem, perlu diadakan pelatihan, tetapi selama ini belum adanya pelatihan.
	Pengamatan	Selama dilakukan pengamatan belum pernah dilakukan pelatihan terkait dengan sistem.

**Tabel 4. 56 System Use bagian Pustakawan (lanjutan)**

<i>Frequency of Access</i>	Wawancara	Dapat sewaktu-waktu menggunakan SLA.
	Pengamatan	Pengguna menggunakan sistem tidak setiap hari.

Pada Tabel 4.55 dan Tabel 4.56 merupakan tabel yang menilai penggunaan sistem yang didapat dari wawancara dengan pustakawan. Untuk mengukur indikator penggunaan sistem dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*, *Nature of Use (Purpose of Use)*, *Voluntariness of Use*, *Training* dan *Frequency of Access*. Pengguna ST tidak setiap hari menggunakan sistem. Pengguna ST dapat menggunakan sistem kapan saja untuk semua bagian, kecuali pada bagian admin. Pengguna ST menggunakan sistem saat ada pengguna lain yang tidak masuk atau saat piket. Jawaban dari pengguna AD sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

**4.3.2.2 Data Wawancara User Satisfaction**

Data pada hasil wawancara dan hasil pengamatan akan ditampilkan tiap Operator *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan.

**Tabel 4. 57 User Satisfaction bagian Admin**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Saat sistem <i>error</i> seperti listrik padam, jaringan yang tidak stabil, dan sistem mengalami gangguan, hal-hal tersebut mengganggu dalam melakukan pekerjaan.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami dan sering digunakan, tetapi fungsi yang paling memuaskan pada sistem ini adalah pada nomer registrasi.

Pada Tabel 4.57 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna pada bagian *input data*. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna pada bagian *input data* dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*. Menurut pengguna SD, saat terjadi kendala pada saat menggunakan sistem, hal tersebut dirasa mengganggu dalam melakukan pekerjaan. Tetapi secara keseluruhan pengguna SD puas dengan fungsi yang ada pada *Smart Library Automation (SLA)*.

**Tabel 4. 58 User Satisfaction bagian Pendaftaran**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Selama menggunakan <i>SLA</i> , puas menggunakan sistem tersebut.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami dan sering digunakan. Dan puas dengan semua fungsi yang ada pada sistem saat ini.

Pada Tabel 4.58 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna pada bagian pendaftaran. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna pada bagian pendaftaran dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*. Secara keseluruhan pengguna SR puas dengan fungsi yang ada pada *SLA*.

**Tabel 4. 59 User Satisfaction bagian Pelayanan Anak**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Selama menggunakan <i>SLA</i> , puas menggunakan sistem tersebut.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami dan sering digunakan. Dan puas dengan semua fungsi yang ada pada sistem saat ini.

Pada Tabel 4.59 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna pada bagian pelayanan anak. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna pada bagian pelayanan anak dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*. Secara keseluruhan pengguna SY puas dengan fungsi yang ada pada *Smart Library Automation (SLA)*.

**Tabel 4. 60 User Satisfaction bagian Peminjaman**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Selama menggunakan <i>SLA</i> , puas menggunakan sistem tersebut.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami dan sering digunakan. Dan puas dengan semua fungsi yang ada pada sistem saat ini.

Pada Tabel 4.60 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna pada bagian peminjaman. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna pada bagian peminjaman dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*. Secara keseluruhan pengguna LK puas dengan fungsi yang ada pada SLA.

**Tabel 4. 61 User Satisfaction bagian Pengembalian**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Selama menggunakan SLA, puas menggunakan sistem tersebut.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami dan sering digunakan. Dan puas dengan semua fungsi yang ada pada sistem saat ini.

Pada Tabel 4.61 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna pada bagian pengembalian. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna pada bagian pengembalian dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*. Secara keseluruhan pengguna ES puas dengan fungsi yang ada pada SLA.

**Tabel 4. 62 User Satisfaction bagian Admin**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Selama menggunakan SLA, puas menggunakan sistem tersebut.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami dan sering digunakan. Fungsi yang sering digunakan adalah <i>entry data</i> , cetak data, dan sirkulasi. Yang paling memuaskan adalah pada laporan hasil <i>entry data</i> .

Pada Tabel 4.62 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna pada bagian admin. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna pada bagian admin dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*. Secara keseluruhan pengguna AD puas dengan semua fungsi yang ada pada SLA.

**Tabel 4. 63 User Satisfaction bagian Pustakawan**

Variabel	Data	Hasil
<i>Overall Satisfaction</i>	Wawancara	Karena belum sesuai dengan harapan, hal tersebut yang membuat belum sepenuhnya puas menggunakan SLA.
<i>Satisfaction with Specific Functions</i>	Wawancara	Semua fungsi yang ada pada sistem mudah dipahami. Merasa masih kurang dengan fungsi yang ada pada bagian pelaporan. Tergantung pada sistem bagian mana yang digunakan dan permasalahan apa yang sedang dihadapi.

Pada Tabel 4.63 merupakan tabel yang menilai kepuasan pengguna yang didapat dari wawancara dengan pustakawan. Untuk mengukur indikator kepuasan pengguna dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai mengenai *Overall Satisfaction* dan *Satisfaction with Specific Functions*.

#### 4.3.3 Data Wawancara Organization

Data pada hasil wawancara akan ditampilkan dengan masing-masing indikator pada setiap koresponden.

##### 4.3.3.1 Data Wawancara Structure

Data pada hasil wawancara dan hasil pengamatan akan ditampilkan tiap pengguna *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan.

**Tabel 4. 64 Structure - Seksi Layanan dan Informasi**

Variabel	Data	Hasil
<i>Strategy</i>	Wawancara	Organisasi memberikan pekerjaan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, tidak dengan latar belakang pendidikannya, selain itu semua staf harus bisa menggunakan sistem ini.
<i>Planning</i>	Wawancara	Dalam pembuatan sistem menggunakan pihak ketiga/vendor dan organisasi sudah merencanakannya dengan sangat baik. Karena pada saat pembuatan sistem disesuaikan dengan kondisi yang ada dengan keadaan perpustakaan.
<i>Communication</i>	Wawancara	Tidak ada pelatihan khusus mengenai sistem, hanya ada pendampingan yang dilakukan oleh

**Tabel 4. 65 Structure - Seksi Layanan dan Informasi (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
		pengguna sebelumnya dengan pengguna yang baru.

Pada Tabel 4.64 dan Tabel 4.65 merupakan tabel yang membahas mengenai struktur organisasi terkait dengan SLA yang dilakukan wawancara pada Kepala Seksi Layanan dan Informasi. Dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Strategy*, *Planning*, dan *Communication*.

**Tabel 4. 66 Structure – Kepala Perpustakaan**

Variabel	Data	Hasil
<i>Strategy</i>	Wawancara	Selama penerapan sistem, organisasi melakukan <i>maintenance</i> , mengembangkan sistem, dan pembaharuan sistem saat diperlukan. Terdapat 2 fungsional yang ada di perpustakaan, yaitu fungsional umum (staf umum) dan fungsional khusus (pustakawan dan arsiparis). Organisasi memberikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang karyawan.
<i>Planning</i>	Wawancara	Dalam pembuatan sistem organisasi membentuk semacam tim kecil, untuk mengumpulkan berbagai macam parameter yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem aplikasi perpustakaan, sekaligus membuat persiapan sarana dan prasarana pendukung saat penggunaan aplikasi
<i>Communication</i>	Wawancara	Berkoordinasi dengan masing-masing kepala seksi dan kepala sub bagian. Kasie dan kasubag, nantinya yang akan mengkoordinir staf masing masing bagian/seksi untuk melakukan tugas dan fungsi masing-masing. Bila ada <i>upgrade</i> atau penambahan fitur SLA, ada pelatihan singkat untuk karyawan pengguna/operator.

Pada Tabel 4.66 merupakan tabel yang membahas mengenai struktur organisasi terkait dengan SLA yang dilakukan wawancara pada Kepala Perpustakaan Kota Malang. Dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Strategy*, *Planning*, dan *Communication*.

**Tabel 4. 67 Structure – Kepala Sub Bagian Tata Usaha**

Variabel	Data	Hasil
<i>Strategy</i>	Wawancara	Selama penerapan sistem, organisasi mendukung dalam menyediakan anggaran untuk pemeliharaan atau <i>update</i> sistem. Untuk sebagian sesuai, seperti pustakawan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan keilmuannya. Sedangkan untuk yang lainnya melaksanakan pekerjaan yang tidak memerlukan kemampuan khusus. Terdapatnya ketidaksesuaian tersebut dikarenakan sistem <i>recruitment</i> yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Kota Malang.
<i>Planning</i>	Wawancara	Organisasi telah merencanakan dengan baik oleh vendor, sehingga sistem yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan.
<i>Communication</i>	Wawancara	Organisasi berkomunikasi timbal balik dengan karyawan demi kemajuan perpustakaan. Sehingga pelatihan yang diberikan kepada perpustakaan merupakan salah satu bentuk komunikasi. Pelatihan diberikan langsung bagi karyawan yang menggunakan sistem.

Pada Tabel 4.67 merupakan tabel yang membahas mengenai struktur organisasi terkait dengan SLA yang dilakukan wawancara pada Kepala Sub Bagian Tata Usaha . Dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Strategy*, *Planning*, dan *Communication*.

**4.3.3.2 Data Wawancara Environment**

Data pada hasil wawancara dan hasil pengamatan akan ditampilkan tiap koresponden *Smart Library Automation (SLA)* dengan variabel yang sudah ditentukan.

**Tabel 4. 68 Environment - Seksi Layanan dan Informasi**

Variabel	Data	Hasil
<i>Financing Source</i>	Wawancara	Organisasi menyediakan komputer, alat <i>scanner</i> , dan <i>printer</i> untuk mendukung sistem ini. Hal tersebut karena sudah dianggarkan pada rancangan dana pembuatan sistem. Bila ada perencanaan pasti ada alokasi dana yang disesuaikan dengan kebutuhan. Dana yang dialokasikan didapat dari APBD.



**Tabel 4. 69 Environment - Seksi Layanan dan Informasi (lanjutan)**

Variabel	Data	Hasil
<i>Government</i>	Wawancara	Pemerintah pusat mendukung selama menerapkan sistem ini, sehingga saat organisasi mengajukan dana untuk perbaikan atau kemajuan sistem, maka dana akan diberikan kepada organisasi.
<i>Inter-Organizational Relationship</i>	Wawancara	Organisasi sering berkunjung ke perpustakaan lain yang semisalnya di organisasi belum ada dan di perpustakaan lainnya ada. Sehingga hal tersebut dapat menjadi pembelajaran bagi organisasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Pada Tabel 4.68 dan Tabel 69 merupakan tabel yang membahas mengenai lingkungan pada organisasi terkait dengan SLA yang dilakukan wawancara pada Kepala Seksi Layanan dan Informasi. Dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Financing Source*, *Government*, dan *Inter-Organizational Relationship*.

**Tabel 4. 70 Environment – Kepala Perpustakaan**

Variabel	Data	Hasil
<i>Financing Source</i>	Wawancara	Organisasi menyediakan komputer, alat <i>scanner</i> , dan <i>printer</i> untuk mendukung sistem ini. Hal tersebut karena sudah dianggarkan pada rancangan dana pembuatan sistem. Bila ada perencanaan pasti ada alokasi dana yang disesuaikan dengan kebutuhan. Dana yang dialokasikan didapat dari APBD.
<i>Government</i>	Wawancara	Belum didukung dengan Pemerintah pusat, karena pemerintah pusat menggunakan INLISLITE.
<i>Inter-Organizational Relationship</i>	Wawancara	Setiap tahun diadakan berkunjung ke perpustakaan umum lainnya. Sedangkan hubungan organisasi dengan perpustakaan nasional dilakukan secara komunikasi vertikal yang melalui Pembina di Provinsi Jawa Timur atau sinergi program kerja. Selain berkunjung, bentuk komunikasi dengan perpustakaan umum lainnya

Pada Tabel 4.70 merupakan tabel yang membahas mengenai lingkungan pada organisasi terkait dengan SLA yang dilakukan wawancara pada Kepala Perpustakaan Umum Kota Malang. Dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Financing Source*, *Government*, dan *Inter-Organizational Relationship*.

**Tabel 4. 71 Environment – Kepala Sub Bagian Tata Usaha**

Variabel	Data	Hasil
<i>Financing Source</i>	Wawancara	Organisasi menyediakan komputer, alat <i>scanner</i> , dan <i>printer</i> untuk mendukung sistem ini. Hal tersebut karena sudah dianggarkan pada rancangan dana pembuatan sistem. Bila ada perencanaan pasti ada alokasi dana yang disesuaikan dengan kebutuhan. Dana yang dialokasikan didapat dari APBD.
<i>Government</i>	Wawancara	Pemerintah pusat mendukung selama menerapkan sistem ini, sehingga saat organisasi mengajukan dana untuk perbaikan atau kemajuan sistem, maka dana akan diberikan kepada organisasi.
<i>Inter-Organizational Relationship</i>	Wawancara	Bentuk komunikasi dengan perpustakaan lainnya dalam bentuk koordinasi dan konsultasi. Hal tersebut diseduaikan dengan undangan yang ada. Sedangkan komunikasi dengan perpustakaan nasional mengadakan kegiatan bersama seperti peningkatan minat baca di daerah dalam bentuk <i>roadshow</i> .

Pada Tabel 4.71 merupakan tabel yang membahas mengenai lingkungan pada organisasi terkait dengan SLA yang dilakukan wawancara pada Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Dilakukan wawancara terhadap pengguna yang menanyakan mengenai *Financing Source*, *Government*, dan *Inter-Organizational Relationship*.

## BAB 5 PEMBAHASAN

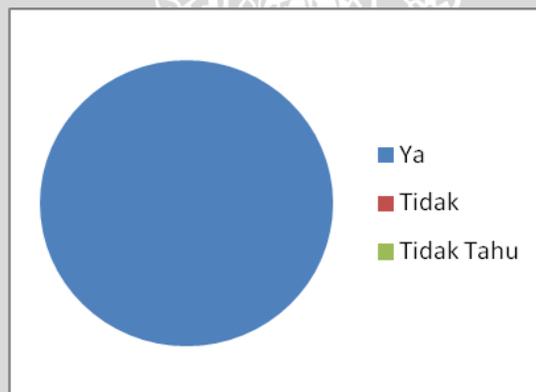
Pada tahap ini akan menjabarkan dan menjelaskan hasil pada masing-masing dimensi yang ada pada *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* secara keseluruhan.

### 5.1 Technology

#### 5.1.1 System Quality

##### a. *Ease of Use*

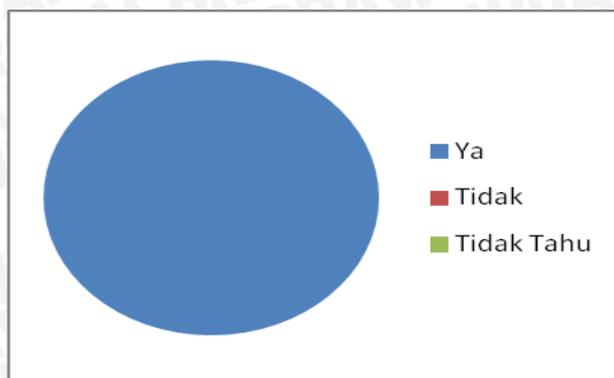
Dapat dilihat pada Gambar 5.1, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju jika *Smart Library Automation (SLA)* mudah digunakan dengan catatan pengguna dapat mengoperasikan komputer. *Smart Library Automation (SLA)* juga menggunakan Bahasa Indonesia pada setiap menu sehingga pengguna dapat mengurangi kesalahan. Selain itu kegiatan yang dilakukan pada sistem juga mudah yaitu informan hanya memasukkan data dan melakukan *scan barcode* saja.



Gambar 5. 1 Pie Chart - *Ease of Use*

##### b. *Ease of Learning*

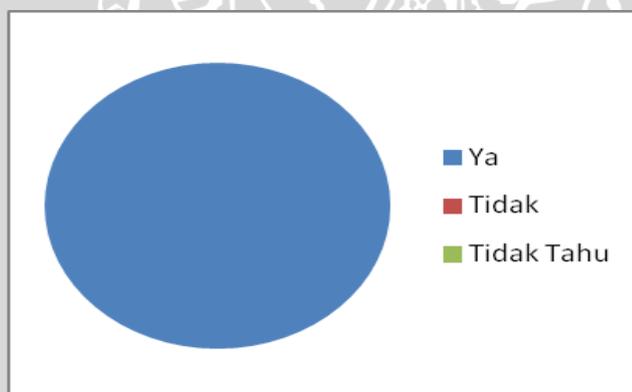
Dapat dilihat pada Gambar 5.2, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju jika mudah mempelajari *Smart Library Automation (SLA)*. Dikarenakan tidak ada yang harus dipelajari secara khusus, hanyalah memasukkan data dan melakukan *scan barcode*. Hal tersebut juga didukung dengan keterampilan semua pengguna *Smart Library Automation (SLA)* yang dapat mengoperasikan komputer. Dan juga bentuk tampilan *Smart Library Automation (SLA)* yang sangat jelas sehingga pengguna mudah untuk mempelajari sistem ini.



Gambar 5. 2 Pie Chart - *Ease of Learning*

c. **Data Accuracy**

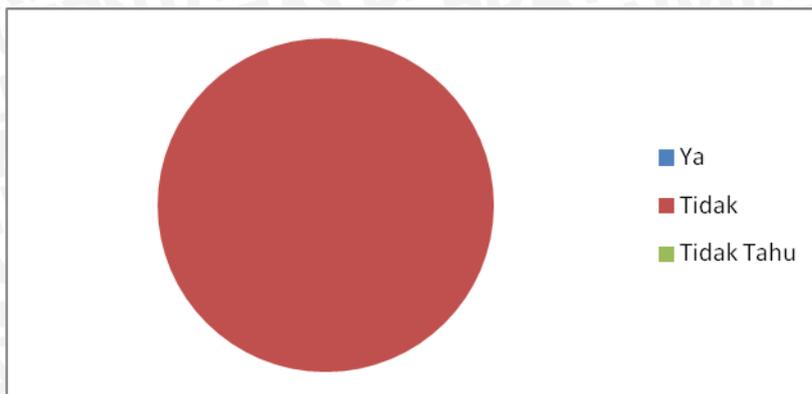
Dapat dilihat pada Gambar 5.3, bahwa 100% pengguna mengatakan belum pernah ada duplikasi data yang terjadi selama menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*. Karena pada *Smart Library Automation (SLA)* terdapat *primary key* pada masing-masing data, seperti data anggota dan data buku. Tapi nyatanya, pernah terjadi duplikasi data pada data buku. Dan pengguna tidak mengetahui penyebab pasti terjadinya duplikasi data, menurut pengguna AD (Admin) mungkin pada saat itu sistem sedang mengalami *trouble*. 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*.



Gambar 5. 3 Pie Chart – *Data Accuracy*

d. **Reliability**

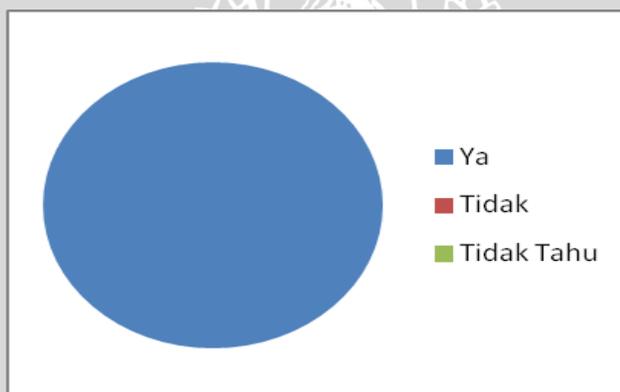
Dapat dilihat pada Gambar 5.4, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju saat sistem digunakan secara terus-menerus, maka sistem akan mengalami *error*. Seperti sistem tidak mengenali *database*, salah satu fitur tidak dapat digunakan, respon sistem yang lama, dan tiba-tiba sistem tidak bisa digunakan tanpa mengetahui penyebabnya. Tetapi sistem mengalami *error* jarang sekali terjadi. 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.



Gambar 5. 4 Pie Chart – Reliability

e. **Response Time**

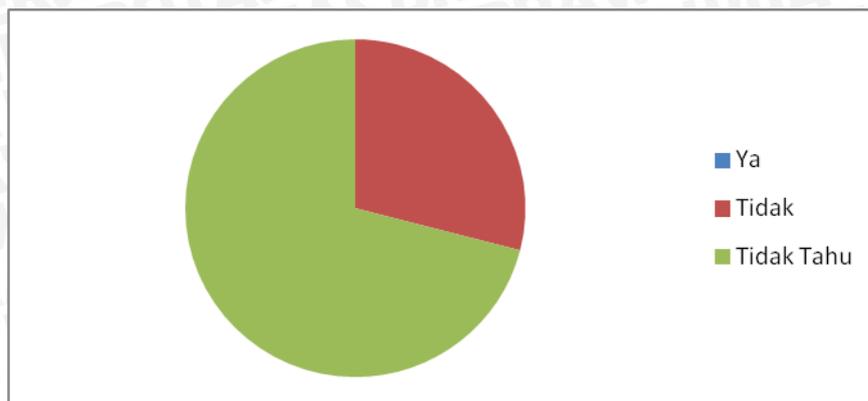
Dapat dilihat pada Gambar 5.5, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju sistem menampilkan informasi secara cepat tanpa adanya *not responding*. Sehingga pengguna *Smart Library Automation (SLA)* dapat dengan cepat dalam melayani anggota atau pengunjung perpustakaan.



Gambar 5. 5 Pie Chart – Response Time

f. **Security**

Sebelum menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* pengguna diwajibkan *login* terlebih dahulu. Hal ini untuk menghindari penyalahgunaan sistem. Dapat dilihat pada Gambar 5.6 bahwa 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.

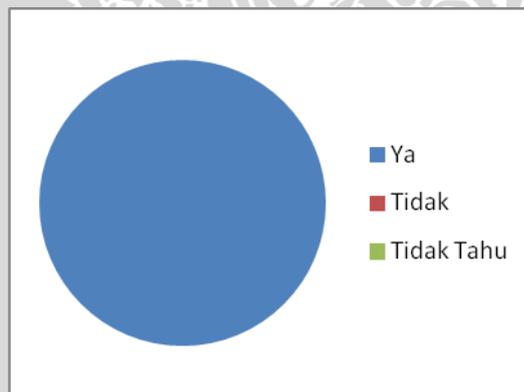


Gambar 5. 6 Pie Chart – Security

### 5.1.2 Information Quality

#### a. *Completeness*

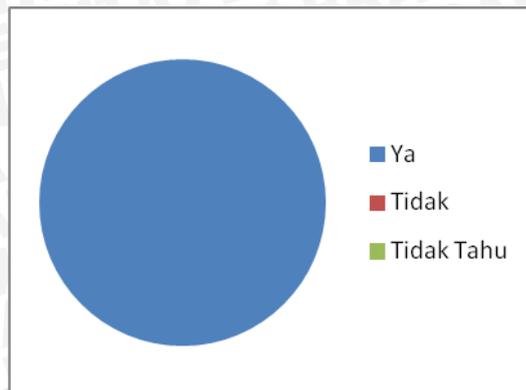
Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, membutuhkan informasi yang sesuai dengan pekerjaan. Dapat dilihat pada Gambar 5.7, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Sehingga pengguna dapat memanfaatkan informasi tersebut guna untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.



Gambar 5. 7 Pie Chart – Completeness

#### b. *Format*

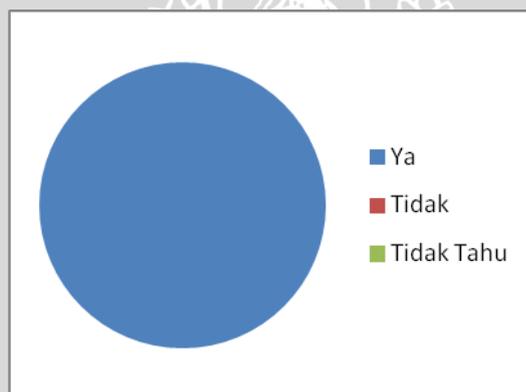
Dapat dilihat pada Gambar 5.8, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju informasi yang dihasilkan oleh sistem mudah dipahami. Karena bentuk informasi yang dihasilkan sistem dibuat sesederhana mungkin dengan tetap menampilkan data-data yang berhubungan dengan pekerjaan pada masing-masing bagian, sehingga pengguna dapat memahami informasi tersebut dengan mudah.



Gambar 5. 8 Pie Chart - *Format*

c. *Relevance*

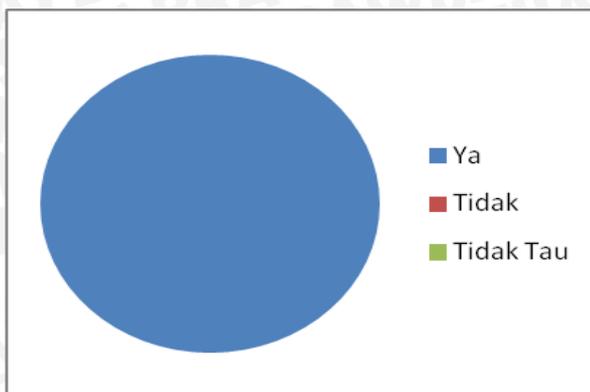
Dapat dilihat pada Gambar 5.9, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Dan informasi yang dihasilkan *Smart Library Automation (SLA)* digunakan oleh pengguna dalam melakukan pekerjaannya.



Gambar 5. 9 Pie Chart - *Relevance*

d. *Accuracy*

Dapat dilihat pada Gambar 5.10, bahwa 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dibuktikan dalam keadaan nyata. Tetapi nyatanya, tidak semua bagian yang ada pada sistem akurat. Pada bagian Peminjaman, bila pengguna salah memasukkan kode buku, maka data buku yang tersimpan pada *history* peminjaman merupakan buku yang salah. Sehingga pengguna mencatat kesalahan tersebut untuk menjadi pengingat bagi pengguna yang lain.

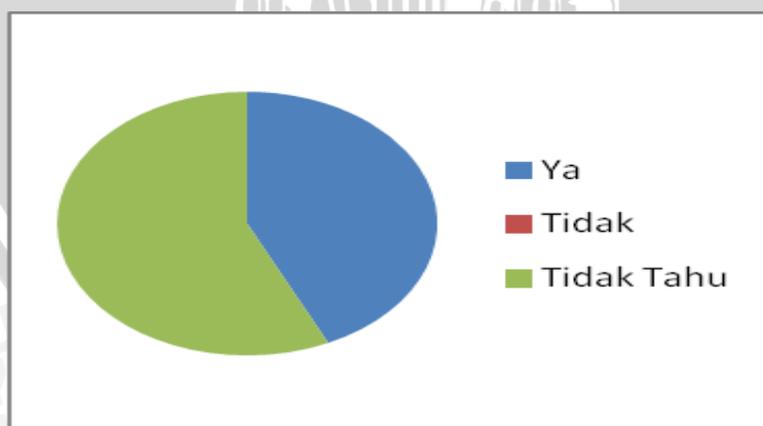


Gambar 5. 10 Pie Chart - Accuracy

### 5.1.3 Service Quality

#### a. Quick Responsiveness

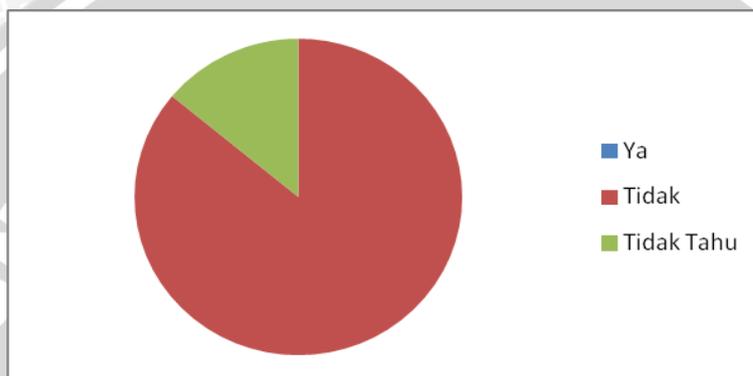
*Smart Library Automation (SLA)* merupakan salah satu sistem layanan yang ada pada Perpustakaan Umum. Bila sistem ini mengalami kerusakan, maka pelayanan pada Perpustakaan Umum akan terhenti. Tetapi semua pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju bahwa vendor cepat saat dibutuhkan bantuannya. Sehingga sistem ini tidak pernah mengalami kerusakan hingga satu hari penuh. Dapat dilihat pada Gambar 5.11, bahwa 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.



Gambar 5. 11 Pie Chart - Quick Responsiveness

**b. Assurance**

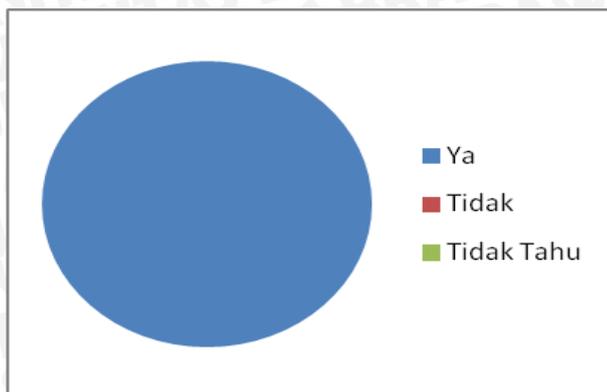
Dapat dilihat pada Gambar 5.12, bahwa 86% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* tidak mengetahui jaminan yang diberikan vendor kepada organisasi sesuai dengan kontrak yang disepakati. Pengguna mengatakan bahwa yang mengetahui lebih jelas mengenai vendor adalah Admin. Vendor memeberikan jaminan seperti respon yang cepat dan teknisi yang andal. Dan selama ini sistem berjalan sesuai jaminan yang diberikan oleh vendor. Bila organisasi ingin memperbaiki sistem, maka akan masuk pada kontrak baru.



**Gambar 5. 12 Pie Chart - Assurance**

**c. Empathy**

Meskipun vendor tidak pernah berinteraksi langsung dengan 100% pengguna, tetapi pengguna *Smart Library Automation (SLA)* setuju vendor memahami kebutuhan yang dibutuhkan pengguna dalam pekerjaannya (dapat dilihat pada Gambar 5.13). 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)*.



**Gambar 5. 13 Pie Chart - Empathy**

Tabel 5.1 merupakan temuan yang didapatkan berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada masing-masing indikator pada dimensi *Technology*.

**Tabel 5. 1 Temuan pada *Technology***

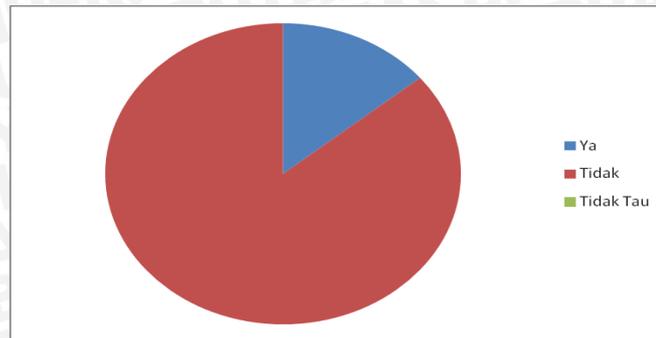
Indikator	Temuan
<i>System Quality</i>	Masih terdapat duplikasi data
	Keandalan sistem yang masih buruk
	Pengguna tidak mengetahui penyebab kerusakan sistem
<i>Service Quality</i>	Vendor kurang berinteraksi dengan pengguna
	Kurangnya sosialisasi mengenai jaminan

## 5.2 Human

### 5.2.1 System Use

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

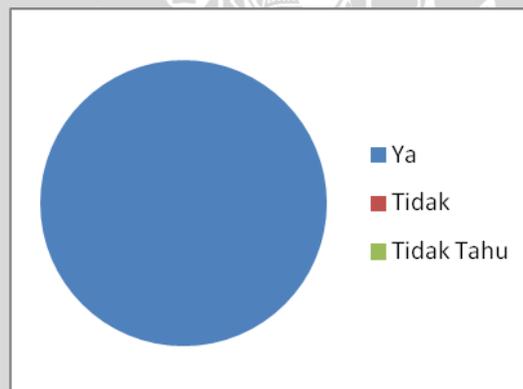
Meskipun 100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* mengatakan bahwa sistem yang digunakan sudah sesuai dengan harapan pengguna. Tetapi kenyatannya, 86% pengguna masih memiliki harapan agar dapat lebih membantu pengguna dalam melakukan pekerjaan dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung Perpustakaan Umum. Seperti 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*. Sedangkan 14% mengatakan bahwa *Smart Library Automation (SLA)* sudah sesuai dengan harapan pengguna.



Gambar 5. 14 Pie Chart - *Nature of Use (Use for Intended Purpose)*

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

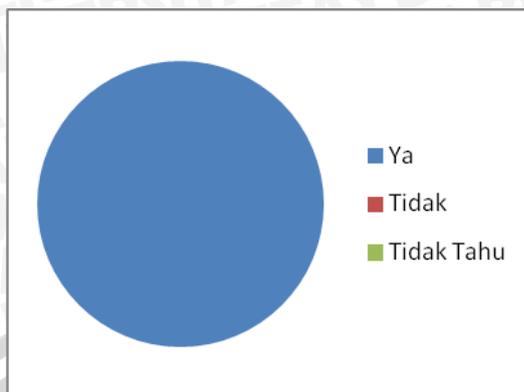
Dapat dilihat pada Gambar 5.15, bahwa 100% pengguna setuju dengan adanya *Smart Library Automation (SLA)* dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuan pekerjaan. Tujuan *Smart Library Automation (SLA)* adalah membantu pengguna dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik.



Gambar 5. 15 Pie Chart - *Nature of Use (Purpose of Use)*

c. *Voluntariness of Use*

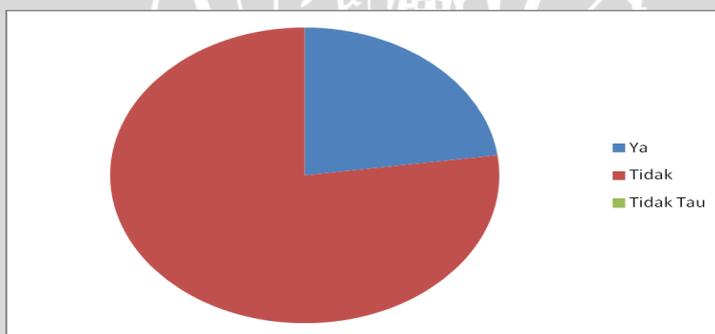
Dapat dilihat pada Gambar 5.16, bahwa 100% pengguna selalu menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* dalam melakukan pekerjaan dan pengguna lebih memilih sistem yang baru dibanding sistem yang lama karena yang lama masih dikerjakan secara manual dan belum terintegrasi seperti saat ini. Selain itu 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 dan belum sesuai dengan anjuran Perpustakaan Nasional



Gambar 5. 16 Pie Chart - *Voluntariness of Use*

d. **Training**

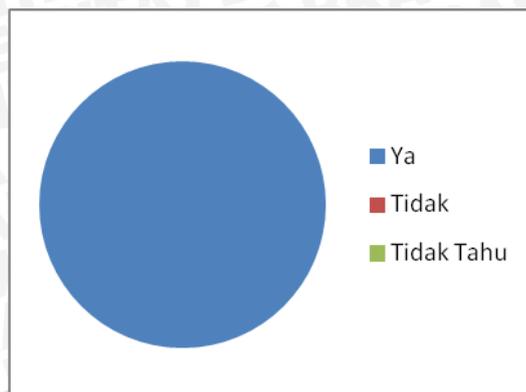
Dapat dilihat pada Gambar 5.17, bahwa 71% pengguna mengatakan belum pernah ada pelatihan yang diadakan terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)*. Pengguna mengharapkan adanya pelatihan mengenai *Smart Library Automation (SLA)* agar dapat lebih maksimal menggunakan sistem ini. Meskipun tidak ada pelatihan mengenai sistem, 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)*.



Gambar 5. 17 Pie Chart - *Training*

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.

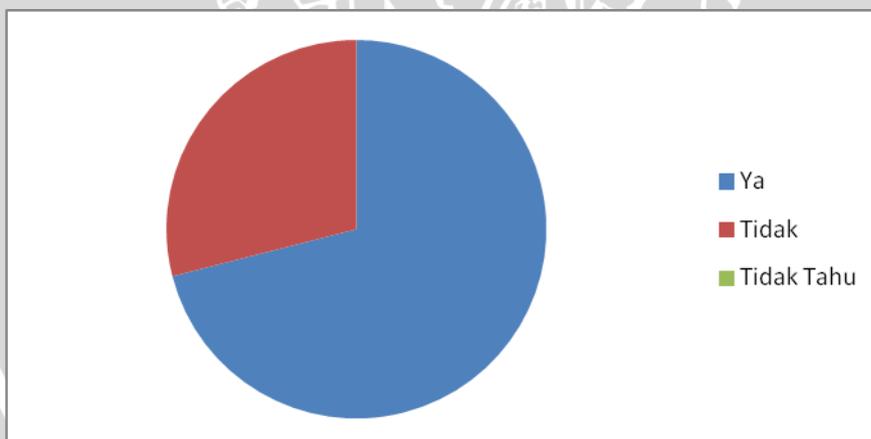


Gambar 5. 18 Pie Chart - Frequency of Access

### 5.2.2 User Satisfaction

#### a. Overall Satisfaction

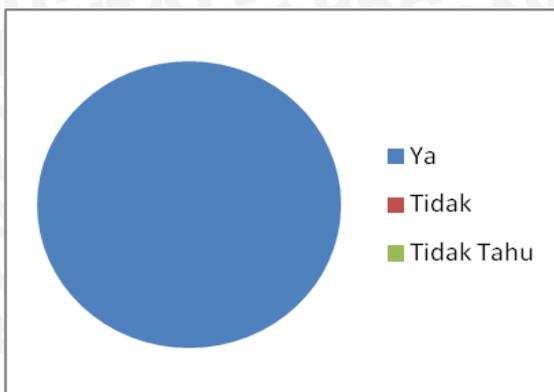
Selama menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*, 71% pengguna puas menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* karena membantu pengguna menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Tetapi 29% pengguna merasakan tidak puas saat menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*, karena terjadi *error* atau kendala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



Gambar 5. 19 Pie Chart - Overall Satisfaction

#### b. Satisfaction with Specific Functions

100% pengguna *Smart Library Automation (SLA)* merasa puas dengan semua fungsi yang ada pada sistem dan pengguna *Smart Library Automation (SLA)* juga mengetahui kegunaan fungsi-fungsi yang ada pada sistem, karena fungsi yang dirancang memenuhi kebutuhan pengguna secara spesifik.



**Gambar 5. 20 Pie Chart - Satisfaction with Specific Functions**

Tabel 5.2 merupakan temuan yang didapatkan berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada masing-masing indikator pada dimensi *Human*.

**Tabel 5. 2 Temuan pada *Human***

Indikator	Temuan
<i>System Use</i>	Masih banyak harapan pengguna mengenai sistem
	Sistem yang digunakan tidak sesuai dengan sistem yang dianjurkan pemerintah dan Perpustakaan Nasional
	Tidak pernah diadakan pelatihan

### 5.3 Organization

#### 5.3.1 Structure

Pada Perpustakaan Umum Kota Malang terdapat 2 fungsional unit kerja yaitu fungsional umum dan fungsional khusus. Untuk berada pada fungsional khusus mempertimbangkan latar belakang pendidikan karyawan, dengan minimal D3 dari bidang arsiparis atau pustakawan. Hal tersebut untuk membantu Perpustakaan Umum dalam mengelola buku dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sedangkan, karyawan staf umum tidak melihat latar belakang pendidikan dalam penempatan pekerjaan, tetapi dilihat dari keahlian dan pengalaman karyawan pada organisasi sebelumnya.

Untuk mendukung penerapan *Smart Library Automation (SLA)*, organisasi menyediakan fasilitas infrastruktur yang sudah sesuai dengan kebutuhan dalam penggunaan *Smart Library Automation (SLA)*. Seperti tersedianya komputer, alat *scanner*, dan alat untuk mencetak kartu anggota, bukti peminjaman dan juga bukti pengembalian. Selain didukung dengan fasilitas infrastruktur, didukung juga dari sisi perawatan yang rutin, pengembangan dan pembaharuan sistem yang disesuaikan dengan kebutuhan Perpustakaan Umum Kota Malang. Selain didukung dengan fasilitas infrastruktur dan perawatan sistem, didukung juga dengan operator yang dapat mengoperasikan *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. Sehingga pelayanan yang telah dilakukan selama ini, telah berjalan dengan lancar dan maksimal.

Pada tahun 2002, Perpustakaan Umum Kota Malang menginginkan semua pekerjaan dilakukan dengan menggunakan komputer atau sudah terkomputerisasi. Hal tersebut untuk memudahkan dalam pencarian, meringankan pekerjaan karyawan, menghemat waktu, dan menghemat ruangan untuk menyimpan dokumen-dokumen. Oleh sebab itu, Perpustakaan Umum Kota Malang merencanakan untuk membuat sistem yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Perpustakaan Umum Kota Malang bekerjasama dengan pihak ketiga atau vendor untuk membuat sistem yang bernama *Smart Library Automation (SLA)*. Tidak ada dokumen perancangan untuk pembuatan *Smart Library Automation (SLA)*, sedangkan untuk dokumen kontrak kerjasama dengan vendor tidak dapat ditunjukkan selama melakukan pengamatan karena membutuhkan waktu untuk mencari dokumen tersebut dan juga tidak dapat ditunjukkan karena ada rancangan biaya yang tidak boleh masyarakat umum mengetahuinya.

Selama diterapkan belum adanya pelatihan terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* secara formal. Pelatihan yang ada hanya secara informal yaitu dengan dilakukannya pendampingan khusus antara operator yang sudah dapat mengoperasikan *Smart Library Automation (SLA)* dengan operator baru. Untuk pembagian tugas masing-masing karyawan dilakukan koordinasi antara Kepala Perpustakaan Umum dengan Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi. Koordinasi yang dilakukan meliputi perintah Kepala Perpustakaan Umum Kota Malang untuk selalu menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* dalam melakukan tugasnya yaitu, memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya karyawan mengikuti perintah Kepala Perpustakaan Umum Kota Malang untuk selalu menggunakan *Smart Library Automation (SLA)* dan juga karyawan tidak memiliki pilihan lain untuk tidak menggunakan *Smart Library Automation (SLA)*. Hal tersebut dikarenakan belum adanya sistem yang dapat untuk mengelola dalam pelayanan masyarakat hingga saat ini. Dan juga karyawan tidak

### **5.3.2 Environment**

Keberhasilan penerapan *Smart Library Automation (SLA)* dapat dilihat dari kelacaran dalam memberikan pelayanan dan juga banyaknya pengunjung yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Malang. Agar *Smart Library Automation (SLA)* dapat beroperasi dengan lancar dibutuhkan dana untuk perawatan hingga pembaharuan sistem. Dana yang dialokasikan dalam pembuatan hingga penerapan *Smart Library Automation (SLA)* didapat dari APBD Kota Malang. Selain untuk perawatan sistem, dana juga digunakan untuk mendukung dalam penerapan *Smart Library Automation (SLA)* seperti komputer, alat scanner, dan printer.

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. Tetapi data yang tersimpan terkait dengan layanan Perpustakaan Umum Kota Malang belum terintegrasi dengan Perpustakaan Nasional. Hal ini dikarenakan Perpustakaan Umum Kota Malang belum menggunakan sistem yang dianjurkan oleh Perpustakaan Nasional yaitu INLIS Lite.

Bentuk komunikasi antara Perpustakaan Umum Kota Malang dengan perpustakaan lainnya adalah dalam bentuk koordinasi atau konsultasi. Seperti contohnya, sering melakukan kunjungan ke perpustakaan lainnya, guna untuk mempelajari hal baru atau inovasi baru yang belum ada di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Tabel 5.2 merupakan temuan yang didapatkan berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada masing-masing indikator pada dimensi *Human*.

**Tabel 5. 3 Temuan pada *Technology***

Indikator	Temuan
<i>Structure</i>	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.

**Tabel 5. 4 *Fit dan Misfit* antara dimensi *Human-Organization-Technology***

Dimensi	<i>Fit</i>	Dampak	<i>Misfit</i>	Dampak
H – O – T	Organisasi mendukung SLA dengan melakukan <i>maintenance</i> , pembaharuan dan upgrade	SLA menghasilkan informasi secara cepat dan dapat diandalkan,	Tidak pernah ada sosialisasi terkait SLA	Masih terdapat harapan mengenai SLA

Tabel 5. 5 *Fit dan Misfit* antara dimensi *Human-Organization-Technology* (lanjutan)

Dimensi	<i>Fit</i>	Dampak	<i>Misfit</i>	Dampak
		sistem yang mudah digunakan dan dipelajari	Kurangnya interaksi antara vendor dengan operator SLA	
		Karyawan puas dengan semua fungsi yang ada pada SLA dan juga SLA dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tujuan pekerjaan		
H – T	Informasi yang dihasilkan SLA dapat diandalkan	Karyawan selalu menggunakan sistem dalam melakukan pelayanan	Kurangnya interaksi antara vendor dengan karyawan	Karyawan masih memiliki harapan terkait dengan dengan SLA
	Kualitas sistem yang baik	Membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan		
	Vendor memahami kebutuhan pengguna	Karyawan puas dengan semua fungsi yang ada		
H – O	Mengharuskan menggunakan SLA untuk melakukan proses layanan	Semua karyawan bisa menggunakan SLA	Kurangnya komunikasi antara organisasi dengan karyawan	Masih ada harapan mengenai SLA
O – T	Melihat keahlian/kemampuan karyawan	Mudah mempelajari dan menggunakan SLA	Perpustakaan Umum Kota Malang tidak menggunakan sistem	<i>Database</i> SLA belum terintegrasi dengan

**Tabel 5. 6 Fit dan Misfit antara dimensi Human-Organization-Technology (lanjutan)**

Dimensi	Fit	Dampak	Misfit	Dampak
	dalam penentuan operator SLA	Mudah mempelajari dan menggunakan SLA	yang dianjurkan oleh Perpustakaan Nasional	database Perpustakaan Nasional
	Pemerintah pusat mendukung SLA berupa dana yang digunakan untuk maintenance, pembaharuan, dan upgrade	Kualitas SLA dan informasi yang dihasilkan memuaskan		

Dapat dilihat pada Tabel 5.4 hingga Tabel 5.6, merupakan tabel *fit* dan *misfit* beserta dengan dampaknya yang diperoleh dari hubungan antar dimensi yang ada pada *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*.

## BAB 6 PENUTUP

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

### 6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat temuan yang dibagi pada masing-masing dimensi yang ada pada *Framework Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*, berikut adalah temuannya :
  - 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

- A. Rabaa'l, Ahmad and G.Gable, Guy, "Is Service Quality As A Multi-Dimensional Formative Construct" (2012). PACIS 2012 Proceedings. Paper 59 [online] Tersedia di: < <http://eprints.qut.edu.au/52651/3/52651.pdf> > [Diakses 3 Maret 2016]
- Bevan, N., 2000. *ISO and Industry Standards for User Centred Design*. UK : Serco Usability
- Bitesize. *Reliability and backing up*. [online] Tersedia di: <<http://www.bbc.co.uk/education/guides/z9tf9j6/revision/7>> [Diakses 2 Maret 2016]
- DeLone, H.W. dan McLean, R.E., 2002. *Information Systems Success Revisited*, [online]. Tersedia melalui: <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiGiqnC7rLLAhWXco4KHZ6TAwcQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fciteseerx.ist.psu.edu%2Fviewdoc%2Fdownload%3Fdoi%3D10.1.1.576.5411%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf&usg=AFQjCNHrhcMicSOMpVSTVQWJnAjoTyHQ7A&sig2=whxumaKRwJdVYICATUIH8Q>> [Diakses 29 Februari 2016]
- eTutorials.org, 2008. *Data Accuracy Defined*. [online] Tersedia di: < <http://etutorials.org/Misc/data+quality/Part+I+Understanding+Data+Accuracy/Chapter+2+Definition+of+Accurate+Data/2.3+Data+Accuracy+Defined/#> > [Diakses 2 Maret]
- Fleming, I., *ISO 9126 Software Quality Characteristics*. [online] Tersedia di: < <http://www.sqa.net/iso9126.html> > [Diakses 2 Maret 2016]
- Floropoulos, 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]
- Lauesen, S., Younessi, H., 2000. *Six Styles for Usability Requirements*. Frederiksberg: Proceedings of REFSQ'98, Presses Universitaires de Namur, 1988
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., et al, 1999. *AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment*. Elsevier Science (North Holland). Tersedia melalui: < <http://mitiq.mit.edu/Documents/Publications/TDQMpub/2002/AIMQ.pdf> > [Diakses 2 Maret 2016]
- Ramayah, A., Zain, A. N. Md., Ahmad, H. B.,. *Exploring The Dimensions of Service Quality in Higher Education Research*. [online] Tersedia di: < <https://core.ac.uk/download/files/361/11435570.pdf> > [Diakses 3 Maret]

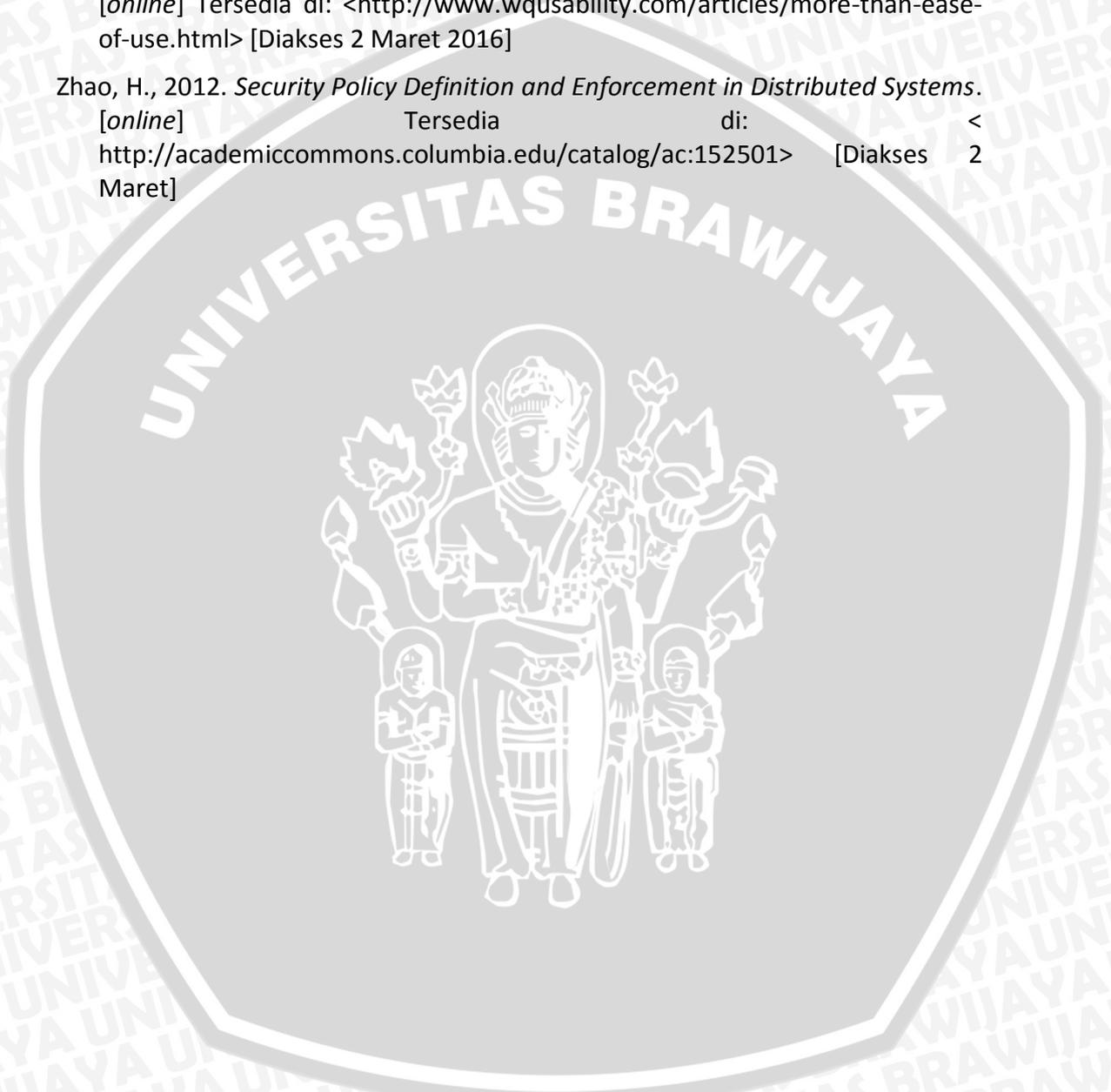
- Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur, 2014. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan pasal 4. Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur tahun 2014 nomor 4 seri D
- Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2015. *Pengertian Monitoring dan Evaluasi 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, 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 13 ayat 3. Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 nomor 12
- 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
- Miller, E., H., 1996. *The Multiple Dimensions of Information Quality*. [online] Tersedia di : <[https://www.researchgate.net/publication/242929284\\_The\\_Multiple\\_Dimensions\\_of\\_Information\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/242929284_The_Multiple_Dimensions_of_Information_Quality)> [Diakses 2 Maret]
- Miller, R., B., 1968. *Response time in man-computer conversational transactions*. [online] Tersedia di: <<http://theixdlibrary.com/pdf/Miller1968.pdf>> [Diakses 2 Maret 2016]
- Moleong, L.J., 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mshila, Vuyisile., Setlhako Angeline., 2013. Evaluation of programs: Reading Carol H. Weiss. Tersedia melalui: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1053973.pdf>> [Diakses 14 Juli 2016]
- Nahm, Meredith, "Data Accuracy in Medical Record Abstraction" (2010). UT SBMI Dissertations (Open Access). Paper 15
- Stufflebeam, D. L., 2001. Evaluation Models<sup>2</sup>. *New Directions for Evaluation*, no 89. Tersedia melalui: <[https://www.wmich.edu/sites/default/files/attachments/u58/2015/Evaluation\\_Models.pdf](https://www.wmich.edu/sites/default/files/attachments/u58/2015/Evaluation_Models.pdf)> [Diakses 29 Februari 2016]
- Sutono, S., 2013. *Kesesuaian Manusia, Organisasi, dan Teknologi Pada Sistem Keuangan Pemerintah Daerah di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Liwa Kabupaten Lampung Barat*. S2. Universitas Gadjah Mada.
- 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 Informatis*, 77(6), 386-398. Tersedia melalui: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505607001608>> [Diakses 29 Februari 2016]

repository.ub.ac.id

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]

Quesenbery, W., 2001. *What Does Usability Mean: Looking Beyond 'Ease of Use'*. [online] Tersedia di: <<http://www.wqusability.com/articles/more-than-ease-of-use.html>> [Diakses 2 Maret 2016]

Zhao, H., 2012. *Security Policy Definition and Enforcement in Distributed Systems*. [online] Tersedia di: <<http://academiccommons.columbia.edu/catalog/ac:152501>> [Diakses 2 Maret]



## LAMPIRAN A PERSETUJUAN WAWANCARA

### A.1 Kepala Perpustakaan

#### BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Dra. Endang Soejaitah, M.Si*

Jabatan : *Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah  
Kota Malang*

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 25 Mei 2016



*Dra. Endang Soejaitah, M.Si*

## A.2 Kepala Sub Bagian Tata Usaha

### BUKTI WAWANCARA

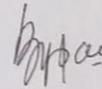
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Surya Bettasari

Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 14 April 2016



SURYA BETTASARI

### A.3 Kepala Seksi Layanan dan Informasi

#### BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUPRIH

Jabatan : KA.SIE. LAYANAN DAN INFORMATI

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan Smart Library Automation (SLA) .

Malang, 18 April 2016



---

## A.4 Pustakawan

### BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Santoso Mahargono, S. Sos.

Jabatan : Pustakawan Pelaksana

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)*.

Malang, 9 April 2016



SANTOSO MAHARGONO

## A.5 Admin

### BUKTI WAWANCARA

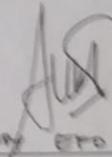
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDY EKO

Jabatan : OPERATOR SLA

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)*.

Malang, 13-05-2016

  
\_\_\_\_\_  
ANDY EKO

## A.6 Input Data

### BUKTI WAWANCARA

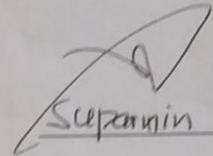
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suparmin Dinata.

Jabatan : Operator Input Data

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 12 April 2016

  
Suparmin Dinata

## A.7 Pendaftaran

### BUKTI WAWANCARA

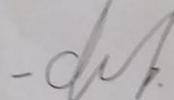
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulastri

Jabatan : Operator Pendaftaran

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 8 April 2016

- 

Sulastri

## A.8 Peminjaman

### BUKTI WAWANCARA

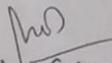
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endah Sriwadi

Jabatan : Staf.

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 10 April 2016

  
Endah Sriwadi

## A.9 Pengembalian

### BUKTI WAWANCARA

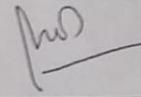
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endah Sriwati

Jabatan : Staf.

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 10 April 2016



---

## A.10 Pelayanan Anak

### BUKTI WAWANCARA

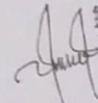
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susana Yulli Sriwahyuni

Jabatan : Operator Pelayanan Anak

Bersedia melakukan wawancara terkait dengan *Smart Library Automation (SLA)* .

Malang, 26-09-2016



SUSANA YULLI SRIWAHYUNI

## LAMPIRAN B WAWANCARA

### B.1 Kepala Perpustakaan

#### ORGANIZATION

##### Structure

1. Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan organisasi dalam penerapan sistem ?
  - Tentu saja, organisasi mendukung karena SLA untuk organisasi dan untuk mendukung kinerja karyawan, dan juga SLA mutlak menjadi otak dari organisasi
2. Apakah organisasi memberikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
  - a. Bila sesuai : Apakah dapat anda jelaskan kesesuaian tersebut ?
  - b. Bila tidak sesuai : Mengapa tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
    - Organisasi memberikan pekerjaan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, tidak dengan latar belakang pendidikannya, selain itu semua staf harus bisa menggunakan sistem ini.
3. Dalam menerapkan sistem ini, apakah organisasi telah merencanakannya dengan baik dengan vendor ?
  - Sangat baik, karena disesuaikan dengan kondisi yang ada dengan keadaan perpustakaan dan juga diadakannya evaluasi program jangka pendek
4. Bagaimana bentuk perencanaan organisasi dalam mendukung penerapan sistem ?
  - Karena dari awal sebelum adanya SLA, konteksnya adalah otomasi yaitu meninggalkan manual. Karena hal itu lah SLA ada
5. Bagaimana bentuk komunikasi organisasi terhadap karyawan ?
  - Dalam bentuk rapat, sehingga karyawan dapat menyumbangkan ide mereka
6. Apakah organisasi memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada karyawan mengenai SLA ?
  - a. Bila iya : Berapa kali organisasi pernah memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai SLA ?
  - b. Bila tidak : Mengapa organisasi belum pernah mengadakan pelatihan mengenai SLA ?
    - Tidak ada pelatihan khusus, sebelum pengguna baru terjun untuk menggunakan sistem, pengguna senior harus mendampingi

##### Environment

1. Apakah organisasi menyediakan fasilitas infrastruktur yang lengkap atau bagus dalam menerapkan sistem ini ?
  - Tentu saja, demi kelancaran penggunaan SLA harus didukung dengan fasilitas yang maksimal
2. Apakah ada rancangan dana dalam pembuatan sistem ini ?
  - Ada
3. Adakah alokasi dana untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
  - Ada, kalau ada perencanaan pasti ada alokasi, sesuai dengan kebutuhan
4. Darimanakah dana yang dialokasikan untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
  - APBD
5. Apakah selama menerapkan sistem ini, organisasi didukung oleh pemerintahan pusat ?
  - a. Bila iya : Seperti apa bentuk dukungannya ?

- Tentu, kalau ada program diajukan ke walikota demi kelangsungan sistem
- 6. Bila ada peraturan baru mengenai pelayanan perpustakaan, apakah peraturan baru tersebut mempengaruhi dalam penggunaan sistem ?
  - Selalu mengikuti peraturan baru, karena berhubungan dengan layanan
- 7. Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan umum lainnya ?
  - Dilakukan studi banding ke perpustakaan lain untuk mencari hal atau informasi yang baru sekiranya di perpustakaan kita ini belum ada
- 8. Seberapa sering organisasi melakukan kunjungan ke perpustakaan umum lainnya ?
  - Disesuaikan dengan kebutuhan
- 9. Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan nasional ?
  - Dihubungkan sesuai dengan keperluan perpustnas saja



## B.2 Kepala Sub Bagian Tata Usaha

### ORGANIZATION

#### Structure

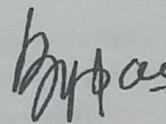
1. Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan organisasi dalam penerapan sistem ?
  - Menyediakan anggaran untuk pemeliharaan maupun update aplikasi
2. Apakah organisasi memberikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
  - a. Bila sesuai: Apakah dapat anda jelaskan kesesuaian tersebut ?
  - b. Bila tidak sesuai : Mengapa tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
    - Sebagian sesuai, contohnya untuk pustakawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kualifikasi keilmuannya. Sedangkan yang lainnya melaksanakan pekerjaan yang tidak memerlukan keahlian khusus. Ketidaksesuaian tersebut karena sistem recruitment yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Kota Malang belum memenuhi permintaan SDM yang diperlukan oleh kantor perpustakaan serta kendala lainnya adalah tidak terpenuhinya persyaratan bagi pegawai untuk menjadi pejabat fungsional tertentu seperti yang dibutuhkan oleh kantor perpustakaan contohnya arsiparis.
3. Dalam menerapkan sistem ini, apakah organisasi telah merencanakannya dengan baik dengan vendor ?
  - Sudah pasti
4. Bagaimana bentuk perencanaan organisasi dalam mendukung penerapan sistem ?
  - Disesuaikan dengan kebutuhan
5. Bagaimana bentuk komunikasi organisasi terhadap karyawan ?
  - Komunikasi timbal balik untuk kemajuan perpustakaan
6. Apakah organisasi memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada karyawan mengenai SLA ?
  - a. Bila iya : Berapa kali organisasi pernah memberikan pelatihan kepada karyawan ?
  - b. Bila tidak : Mengapa organisasi belum pernah mengadakan pelatihan mengenai SLA ?
    - Iya, terutama bagi karyawan yang bertugas di bagian yang secara langsung menggunakan SLA dan pelatihan dilakukan langsung terhadap karyawan baru apabila diposisikan menangani SLA.

#### Environment

1. Apakah organisasi menyediakan fasilitas infrastruktur yang lengkap atau bagus dalam menerapkan sistem ini ?
  - Menyediakan
2. Apakah ada rancangan dana dalam pembuatan sistem ini ?
  - Ada
3. Adakah alokasi dana untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
  - Ada

4. Darimanakah dana yang dialokasikan untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
  - APBD Kota Malang
5. Apakah selama menerapkan sistem ini, organisasi didukung oleh pemerintahan pusat ?
  - a. Bila iya : Seperti apa bentuk dukungannya ?
    - Didukung oleh Pemerintah Kota Malang dan Perpustakaan Nasional, bentuk dukungan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional berupa pembinaan
6. Bila ada peraturan baru mengenai pelayanan perpustakaan, apakah peraturan baru tersebut mempengaruhi dalam penggunaan sistem ?
  - Bisa mempengaruhi bisa tidak
7. Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan umum lainnya ?
  - Koordinasi dan konsultasi
8. Seberapa sering organisasi melakukan kunjungan ke perpustakaan umum lainnya ?
  - Sesuai undangan yang ada dan perjalanan dinas untuk koordinasi dan konsultasi ke perpustakaan dalam serta luar daerah
9. Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan nasional ?
  - Mengadakan kegiatan bersama seperti peningkatan minat baca di daerah dalam bentuk roadshow.

TTD



## B.3 Kepala Seksi Layanan dan Informasi

### ORGANIZATION

#### Structure

1. Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan organisasi dalam penerapan sistem ?
  - Pembaharuan sistem jika diperlukan, maintenance, dan pengembangan sistem
2. Apakah organisasi memberikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
  - a. Bila sesuai : Apakah dapat anda jelaskan kesesuaian tersebut ?
  - b. Bila tidak sesuai : Mengapa tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan ?
    - Ya, terdapat fungsional umum (staf umum) dan khusus (pustakawan dan arsiparis)
3. Dalam menerapkan sistem ini, apakah organisasi telah merencanakannya dengan baik dengan vendor ?
  - Ya
4. Bagaimana bentuk perencanaan organisasi dalam mendukung penerapan sistem ?
  - Dengan membentuk semacam tim kecil, untuk mengumpulkan berbagai macam parameter yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem aplikasi perpustakaan, sekaligus membuat persiapan sarana dan prasarana pendukung saat penggunaan aplikasi
5. Bagaimana bentuk komunikasi organisasi terhadap karyawan ?
  - Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan masing-masing kepala seksi dan kepala sub bagian. Kasie dan kasubag, nantinya yang akan mengkoordinir staf masing masing bagian/seksi untuk melakukan tugas dan fungsi masing-masing
6. Apakah organisasi memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada karyawan mengenai SLA ?
  - a. Bila iya : Berapa kali organisasi pernah memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai SLA ?
  - b. Bila tidak : Mengapa organisasi belum pernah mengadakan pelatihan mengenai SLA ?
    - Ya, setiap kali ada upgrade atau penambahan fitur SLA, dipastikan ada pelatihan singkat untuk karyawan pengguna/operator

#### Environment

1. Apakah organisasi menyediakan fasilitas infrastruktur yang lengkap atau bagus dalam menerapkan sistem ini ?
  - Ya
2. Apakah ada rancangan dana dalam pembuatan sistem ini ?
  - Pasti ada
3. Adakah alokasi dana untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
  - Ada
4. Darimanakah dana yang dialokasikan untuk menerapkan dan mengembangkan sistem ?
  - APBD
5. Apakah selama menerapkan sistem ini, organisasi didukung oleh pemerintahan pusat ?
  - a. Bila iya : Seperti apa bentuk dukungannya ?
    - Belum, karena Pemerintah Pusat menerapkan INLISLITE

6. Bila ada peraturan baru mengenai pelayanan perpustakaan, apakah peraturan baru tersebut mempengaruhi dalam penggunaan sistem ?
  - Ya
7. Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan umum lainnya ?
  - Berkoordinasi dalam kegiatan dan pelayanan
8. Seberapa sering organisasi melakukan kunjungan ke perpustakaan umum lainnya ?
  - Setiap tahun diberikan perjalanan dinas ke perpustakaan umum lainnya
9. Bagaimana bentuk komunikasi perpustakaan umum dengan perpustakaan nasional ?
  - Komunikasi vertical melalui Pembina di Provinsi Jawa Timur/Sinergi program kerja

TTD
 Senth

## B.4 Pustakawan

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Sistem bisa menyamakan dengan format yang ada pada sistem
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Tidak pernah, karena ada ID yang sifatnya primary key
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Mudah untuk digunakan
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Sistem menggunakan Bahasa Indonesia, interface yang mudah, form yang ada pada sistem sudah sesuai dengan masing-masing bagian
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
  - Tidak ada letak kesulitan dalam menggunakan sistem
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah untuk mempelajari sistem ini
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - Seminggu, tetapi saat itu tidak rutin menggunakan sistem ini, sekarang menggunakan besoknya tidak menggunakan dan belajar sendiri untuk menggunakan sistem ini
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Tidak ada kesulitan
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Kalau pada bagian input data sistem digunakan dari jam 8 pagi hingga jam 4 sore dan tiap harinya harus menginputkan 36 buku/hari. Kalau di bagian sirkulasi dari pagi hingga malam
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - 36 buku/hari
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami eror ?
  - Pernah, kalau dari softwarenya waktu itu tiba-tiba muncul tulisan "tidak mengenali database" kalau dari hardwarenya sering terjadi restart sendiri
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami eror ?
  - Jarang, tidak sering
14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami eror ?
  - Tergantung, kalau sebelum direstart sudah klik OK, maka tersimpan, jika belum ya mengulang lagi dari awal

15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Cepat atau akurat
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
  - Tidak pernah, hanya pernah beda data, padahal jaringan dan sistemnya sama, tetapi data yang dikomputer satu dengan yang lain berbeda
17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
  - Sebelum menggunakan harus memasukkan username dan password
18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
  - Sistem pernah terkena virus
19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
  - Data hilang, sehingga mengandalkan data back-up

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Sudah sesuai, hanya yang belum sesuai adalah bagian pelaporan
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Format yang ada pada pelaporan kurang sesuai karena tidak memudahkan orang yang menggunakan atau melihat laporan tersebut
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Informasi yang ditampilkan sistem sudah sesuai dengan masing masing bagian
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Berguna, karena membantu dalam membantu pekerjaan
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Informasi yang ditampilkan sudah akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Memiliki kecocokan

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Selama ada gangguan, vendor cepat, karena rumah dari vendor dekat dengan perpustakaan
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Vendor bersedia menjawab pertanyaan bila kesulitan tentang sistem, tetapi untuk pertanyaan mengenai penambahan fitur atau menu vendor tidak bisa langsung menjawab
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Kurang tahu, lebih baik tanya ke Pak Andi saja

4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - -
5. Apakah pernah sistem tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ?
  - -
6. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - -
7. Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Memahami, hanya saja tidak pernah komunikasi
8. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - Sering melakukan update dalam hal tampilan, keamanan, dan memperbaiki bug
9. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - Setau saya ada maintenance, untuk lebih detailnya tanya Admin saja

## HUMAN

### System Use

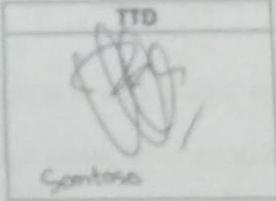
1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Harapan sistem sesuai dengan indoMARC, dapat melakukan pendaftaran online secara nasional, pada bagian laporan lebih baik dimodifikasi (diberikan fitur filter), real time (jadi pengunjung dapat meminjam atau mengembalikan buku yang sama pada saat hari yang sama, penyatuan database dalam Indonesia One Search
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Belum sesuai karena tidak sesuai dengan harapan
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Memudahkan, membantu kinerja, dan mempercepat layanan
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Untuk promosi, seharusnya perpustakaan bisa bergabung dalam penyatuan database yang disebut dengan Indonesia One Search, tetapi hal ini belum dapat diwujudkan
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Membantu
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Karena memudahkan, membantu kinerja, dan mempercepat layanan
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Karena pada saat masuk ke perpustakaan sudah ada sistem, sehingga harus menggunakan sistem
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Sudah anjuran pemerintah untuk menggunakan sistem yang open source
9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Sistem yang baru, karena semua semua sudah dikerjakan menggunakan sistem yang lebih menghemat tenaga dan waktu
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Belum ada

11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?
  - Mungkin bila ada perubahan yang signifikan ada pelatihan, tetapi selama ini belum ada pelatihan
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?
  - Tidak, karena sistem dapat dipelajari sendiri
13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
  - Pengguna dapat sewaktu waktu menggunakan sistem, seperti menggunakan sistem pada saat sedang piket malam atau ada pengguna sistem yang tidak masuk

**User Satisfaction**

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?
  - Pernah
2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - Karena belum sesuai dengan harapan
3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaannya ?
  - Belum ada, untuk fungsi yang ada pada sistem mudah untuk dipahami
4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Merasa masih kurang, pada bagian pelaporan
5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Tergantung pada sistem yang digunakan dan permasalahan yang dihadapi
6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Tergantung pada sistem yang digunakan dan permasalahan yang dihadapi

TTD



Santoro

## B.5 Admin

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Format data ada terpasang pada sistem. Jika user salah memasukkan, akan ditolak sistem
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Pernah ada duplikasi data
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Sistem mudah digunakan dan mudah dipahami
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Penggunaan bahasa Indonesia pada menu-menu
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
  - Kesulitannya harus terkoneksi dengan server dahulu
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah dipelajari
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - Paling lama 2-3 hari penggunaan, sudah paham
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Kesulitan pada database, karena pengetahuan saya kurang tentang database. Kalau instalasi dan penggunaan aplikasi/sistem, relatif lancar
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Tahun 2007-2009
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - Jumlah data yang dimasukkan sekitar 900 entry buku koleksi, dientry sekitar 13 jam
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami eror ?
  - Pernah error
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami eror ?
  - Hanya 1-2 kali dalam kurun waktu 3 hari
14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami eror ?
  - Data sudah tersimpan di sistem, hanya ada beberapa kolom yang keliru dan perlu diedit/dibetulkan tanpa harus entry ulang
15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Cepat
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
  - Tidak pernah

17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
  - Sebelum menggunakan harus memasukkan username dan password
18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
  - Pernah, melalui jaringan lokal dan internet
19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
  - Sistem terpasang antivirus, auto back up/recovery

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Ya, sesuai
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Ya
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Ya, sesuai
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Ya
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Ya, sangat akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Ya, selama data yang dientry sudah dipastikan validitasnya

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Cepat respon vendor
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Ya, vendor selalu merespon
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Jaminan garansi pekerjaan sekitar 6 bulan, setelah itu, bila ada perbaikan, tetap dilayani dengan perhitungan pekerjaan maintenancedi luar garansi
4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - Jaminan garansi sistem, respon yang cepat, teknisi handal
5. Apakah pernah sistem tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ?
  - Belum pernah
6. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - -
7. Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Ya, karena setiap kami perlukan update, selalu kami sampaikan hal yang perlu ditambahkan dalam update sistem terbaru

8. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - Pernah, beberapa kali
9. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - Selama tidak ada masalah dengan sistem, hanya dilakukan pengecekan dan update saja. Tidak perlu dilakukan maintenance penuh yang perlu mematikan sistem untuk sementara

## HUMAN

### System Use

1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Saya berharap kedepan sistem bisa dijalankan online
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Sampai saat ini ya
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Dengan adanya sistem, maka akurasi data diharapkan tinggi dan data bisa tersimpan aman, sehingga bila dibutuhkan, tidak mengalami kelambatan dan bisa ditampilkan secara cepat
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Mempermudah dan mempercepat pekerjaan serta mengamankan hasil pekerjaan
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Ya
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Saat membutuhkan data jumlah koleksi, tinggal mencari saja data jumlah koleksi terakhir dientry, akan muncul data beserta kelengkapan detail yang dibutuhkan. Misalnya, koleksi buku umum dengan subyek fiksi, akan muncul jumlah judul dan jumlah eksemplarnya
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Memangkas waktu kerja dan lebih aman bagi data
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Aturan resmi, memang ada. Harus menggunakan sistem/aplikasi/database
9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Sistem lama masih manual, belum terintegrasi seperti sistem sekarang
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Ya, ada
11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?
  - Ada pelatihan, dan sosialisasi bagi teman-teman operator dan pengguna aplikasi/sistem
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?
  - Bila ada update/penambahan, diperlukan pelatihan lagi
13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
  - Setiap hari

**User Satisfaction**

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?
  - Saya puas selama menggunakan sistem
2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - -
3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ?
  - Tidak
4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Ya
5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Entry data, cetak data, sirkulasi
6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Laporan hasil entry data

TTD  
  
A.07 EFD

## B.6 Input Data

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Ada, karena pada saat memasukkan data yang tidak sesuai dengan format, sistem tidak dapat menyimpan data tersebut. (Seperti contohnya pada kolom jumlah buku, saat memasukkan huruf maka sistem tidak dapat menyimpan data karena format yang ada disistem adalah angka)
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Tidak pernah, karena pada bagian input data dengan buku data yang sama nomer register tidak bisa sama
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Mudah
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Mudah menggunakan aplikasi yang penting dapat menggunakan komputer
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
  - Tidak ada kesulitan, kesulitannya hanya tidak dapat mengubah nomer register
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah mempelajari sistem ini, karena format pada sistem mudah dipahami dan selama dapat mengoperasikan komputer pasti bisa langsung mengoperasikan sistem ini
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - 10 menit sudah bisa
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Bingung pada saat pindah halaman  
Untuk memasukkan data buku ada 4 halaman, yaitu; isian utama, pengarang, subjek, dan alternatif
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Pada saat buku datang, biasanya awal tahun
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - Dalam sehari dapat 300-400 hari, digunakan dari jam 8 pagi hingga jam 3 sore
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami eror ?
  - Sering, komputer panas jadi harus istirahat, lalu mati lampu, lalu jaringan lemot
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami eror ?
  - Sekali komputer panas
14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami eror ?
  - Satu rangkaian dari awal hingga akhir kalau belum memilih tombol simpan

15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Cepat, simpan detik ini juga, pengunjung bisa langsung menggunakan data yang sudah disimpan
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
  - Belum pernah
17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
  - Punya
18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
  - Sistem belum pernah terkena virus, kalau komputer sering terkena virus
19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
  - -

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Sudah
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Mudah sekali untuk dipahami
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Sudah sesuai
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Berguna sekali
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Pasti sudah cocok dengan keadaan nyatanya

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Cepat
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Tentu saja dijawab, terkadang belum tanya, vendor sudah memberitahu mengenai sistem jika ada perubahan mengenai sistem
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Selama ini vendor, memenuhi jaminan yang telah disepakati dengan perpustakaan
4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - Perawatan (agar tidak terkena virus), mengubah aplikasi (menghilangkan menu atau menambah menu dan perubahan dari sisi tampilan sistem)

15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Cepat, simpan detik ini juga, pengunjung bisa langsung menggunakan data yang sudah disimpan
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
  - Belum pernah
17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
  - Punya
18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
  - Sistem belum pernah terkena virus, kalau komputer sering terkena virus
19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
  - -

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Sudah
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Mudah sekali untuk dipahami
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Sudah sesuai
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Berguna sekali
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Pasti sudah cocok dengan keadaan nyatanya

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Cepat
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Tentu saja dijawab, terkadang belum tanya, vendor sudah memberitahu mengenai sistem jika ada perubahan mengenai sistem
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Selama ini vendor, memenuhi jaminan yang telah disepakati dengan perpustakaan
4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - Perawatan (agar tidak terkena virus), mengubah aplikasi (menghilangkan menu atau menambah menu dan perubahan dari sisi tampilan sistem)

5. Apakah pernah sisten tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ? Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Tidak pernah
6. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - Tentu saja memahami
7. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - Biasanya yang menambah untuk fitur adalah kebijakan dari admin atau kepala perpustakaan
8. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - Tergantung kebutuhan, tetapi yang rutin 3 bulan sekali

## HUMAN

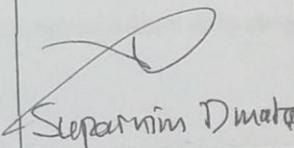
### System Use

1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Kelancaran dari sistem. Selalu menjaga dan merawat agar mudah dalam menggunakan sistem, karena sistem ini digunakan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga sistem harus mudah digunakan agar dapat maksimal melayani masyarakat
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Sudah
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat dan membantu masyarakat dalam mengakses perpustakaan
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Memperkenalkan kepada masyarakat mengenai kegemaran membaca dan untuk mempelajari IT
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Membantu, dengan adanya sistem
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Yang jelas, pekerjaan menjadi mudah, cepat, dan lebih tepat dalam pekerjaan dibandingkan sebelumnya
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Karena tuntutan tugas, tidak ada sistem lain, dan mempermudah pekerjaan
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Saat masuk, sudah ada sistem dan harus menggunakan sistem ini
9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Sistem yang baru
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Awal awal pernah ada dari vendor, setelah itu pengguna yang lama mengajari kepada pengguna yang baru
11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?

- Tidak ada, karena perubahan tidak signifikan hanya perubahan mengenai tampilan dan kolom
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?
    - Tidak, karena sistem mudah untuk dipelajari dan dipahami
  13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
    - Tentu saja setiap hari, karena untuk mengerjakan tugas pekerjaan harus menggunakan sistem

**User Satisfaction**

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?
  - Pernah, pada saat sistem mengalami gangguan
2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - Saat eror, seperti mati lampu, jaringan rusak, atau sistem ngadat
3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ?
  - Tidak ada
4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Puas
5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Fungsi semua yang ada pada input data
6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Pada kolom nomer registrasi

TTD


## B.7 Pendaftaran

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Sepertinya sistem dapat menyamakan sesuai dengan format
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Tidak pernah  
Tetapi bila ada pengunjung yang mengisi namanya berbeda (misalkan: namanya disingkat) maka sistem akan menyimpan dan mencetak kartu anggota tersebut, sehingga satu anggota dapat 2 kartu anggota
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Mudah
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Sistem dikatakan mudah karena hanya mencocokkan data yang dimasukkan pengunjung, sehingga tidak usah menginputkan data pengunjung lagi
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
  - Tidak ada
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - Kira-kira 2 minggu
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Tidak ada kesulitan, hanya belum terbiasa menggunakan sistem seperti ini, jadi belum lancar saat mengoperasikannya
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Ramai pendaftaran tidak dapat diprediksi
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - Sistem menyala dari jam 8 pagi hingga jam setengah 8 malam, dalam sehari dapat melakukan pendaftaran sebanyak 60 kali
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami eror ?
  - Pernah
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami eror ?
  - Sistem mengalami eror 3x dalam setahun, biasanya yang eror itu kameranya saja
14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami eror ?
  - Memasukkan data lagi bila belum menekan tombol "SIMPAN"
15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?

- Sistem secara cepat menampilkan data yang diminta
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
    - Tidak pernah
  17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
    - Sebelum menggunakan harus memasukkan username dan password
  18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
    - Kurang tahu
  19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
    - Kurang tahu

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Sudah sesuai, pada saat ada pengunjung yang ingin membuat kartu anggota, pengguna melakukan pengecekan nama terlebih dahulu, untuk menghindari satu pengunjung memiliki 2 kartu anggota
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Format yang ada pada sistem mudah untuk dipahami
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Sudah sesuai, menampilkan data mengenai pengunjung
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Berguna
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Pasti akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Tentu saja, bisa dibuktikan

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Cepat, jika sistem mengalami kerusakan vendor langsung datang untuk memperbaiki
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Kurang tahu, karena selama ini belum bertemu secara langsung dengan vendornya, hanya mengetahui vendornya saja
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Kurang tahu
4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - Tidak tahu
5. Apakah pernah sistem tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ?
  - -

6. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - -
7. Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Sepertinya memahami
8. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - Tidak pernah
9. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - Kurang tahu

## HUMAN

### System Use

1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Menginginkan agar lebih praktis lagi dalam membuat kartu/mencetak kartu
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Sudah, hanya pencetakan kartu saja yang belum
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Untuk mempermudah dan mempercepat dalam melayani masyarakat
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Tidak ada
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Tentu saja membantu
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Dengan adanya sistem pengguna bisa lebih cepat untuk melayani masyarakat
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Karena saat masuk ke perpustakaan sudah diperintah untuk menggunakan sistem ini
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Ada prosedur untuk memakai sistem ini
9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Sepertinya sistem baru
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Tidak ada
11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?
  - Tidak ada pelatihan, karena selama menggunakan sistem tidak pernah dilakukan perubahan
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?
  - Tentu saja membutuhkan, agar dapat lebih mempelajari sistem ini dengan maksimal
13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
  - Tentu saja setiap hari, karena untuk mengerjakan tugas pekerjaan harus menggunakan sistem

### User Satisfaction

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?

- Tidak pernah
- 2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - -
- 3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ?
  - Tidak ada, pengguna mengetahui tombol-tombol yang ada pada sistem pendaftaran
- 4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Puas
- 5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Semua fungsi
- 6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Semua fungsi

TTD  
- *[Signature]*  
Subandi

## B.8 Peminjaman

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Kurang tahu, selama ini yang dilakukan hanya melakukan scanner kartu anggota dan buku maka data akan tersimpan
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Tidak pernah
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Mudah
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Untuk memasukkan data, cukup melakukan scanner buku dan kartu anggota saja, maka data akan tersimpan pada sistem
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
  - Pada saat salah memasukkan data buku, tidak data dilakukan pembetulan. Sehingga data buku yang sebenarnya harus ditulis dikertas dan ditempel di meja kerja
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - Kurang lebih seminggu
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Tidak ada kesulitan yang berarti, hanya belum terbiasa menggunakan komputer, jadi mengalami kesulitan pada saat mengoperasikannya
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Pada saat musim awal masuk kuliah atau pada saat libur sekolah
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - Kurang lebih 200 per hari pada saat jam 8 pagi hingga jam 3 sore
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami eror ?
  - Tidak pernah
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami eror ?
  - -
14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami eror ?
  - -
15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Sistem secara cepat menampilkan data yang diminta
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?

- Tidak pernah
17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
    - Sebelum menggunakan harus memasukkan username dan password
  18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
    - Kurang tahu
  19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
    - -

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Sudah sesuai, karena sistem hanya menampilkan informasi mengenai data buku yang dipinjam dan data pengunjung yang meminjam
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Format yang ada pada sistem mudah untuk dipahami
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Sudah sesuai, yaitu untuk melayani peminjaman yang ada diperpustakaan, dan sistem hanya menampilkan informasi mengenai data buku yang dipinjam dan data pengunjung yang meminjam
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Berguna
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Pasti akurat
6. Apakah data yang ada di sistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Tentu saja, di sistem dengan keadaan nyata memiliki kecocokan, hanya terkadang pada saat pengguna melakukan scanner buku dan buku tidak dapat discanner maka pengguna harus memasukkan kode buku. Pada saat pengguna memasukkan kode buku yang salah maka data yang ada di sistem dengan keadaan nyata berbeda (tetapi kejadian ini hanya jarang sekali terjadi) dan juga bisa ditangani dengan membuat catatan di kertas untuk menginformasikan pengguna yang lainnya.

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Cepat, jika sistem mengalami kerusakan vendor langsung datang untuk memperbaiki
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Mungkin, karena bila ada kesusahan mengenai sistem, tanya ke rekan kerja dan pertanyaan sudah dapat terjawab
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Kurang tahu

4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - Tidak tahu
5. Apakah pernah sistem tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ?
  - -
6. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - -
7. Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Tentu memahami
8. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - Sepertinya pernah, tapi pengguna lupa apa saja yang pernah diubah oleh vendor
9. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - Tidak tahu

## HUMAN

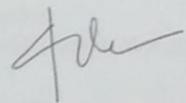
### System Use

1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Menginginkan pada sistem ada fitur untuk dapat mengetahui berapa saja yang bisa dilayani pada satu hari, sehingga tidak usah melakukan penghitungan secara manual dan seharusnya pengunjung dapat meminjam buku yang dikembalikannya pada hari itu
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Sudah
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Untuk memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Sepertinya tidak ada
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Tentu saja membantu
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Dengan adanya sistem pengguna bisa lebih cepat untuk melayani masyarakat
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Karena lebih mudah dan cepat melakukan pekerjaan pengguna, selain itu memang harus menggunakan sistem karena semua sudah terkomputerisasi
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Kurang tahu, untuk menggunakan sistem karena perintah dari atasan
9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Tentu saja sistem baru, karena sistem lama masih manual
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Tidak ada
11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?
  - Tidak ada pelatihan, hanya informasi saja dari rekan kerja
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?

- Tidak membutuhkan adanya pelatihan, tetapi seharusnya memang ada pelatihan bagi yang muda muda saja
13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
- Tentu saja setiap hari, karena untuk mengerjakan tugas pekerjaan harus menggunakan sistem

**User Satisfaction**

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?
  - Tidak pernah
2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - -
3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ?
  - Tidak ada, tahu semua tombol-tombol yang ada pada sistem pinjaman
4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Puas
5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Semua fungsi yang ada pada transaksi sering digunakan oleh pengguna
6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Semua fungsi transaksi dirasa puas

TTD

Lilik Kurniawati

## B.9 Pengembalian

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Kurang tahu, selama ini yang dilakukan hanya melakukan scanner kartu anggota dan buku maka data akan tersimpan
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Tidak pernah
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Mudah
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Untuk memasukkan data pengembalian, cukup melakukan scanner buku dan kartu anggota saja, maka proses pengembalian sudah selesai
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem?
  - Tidak ada
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - Kira-kira satu hari cukup
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Tidak ada kesulitan, hanya belum terbiasa menggunakan komputer, jadi mengalami kesulitan pada saat mengoperasikannya
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Pada saat pengunjung mengembalikan, dengan waktu yang tidak dapat diprediksi tepatnya kapan
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - Dalam sehari bisa hingga melayani pengembalian 200an buku dengan tiap pengunjung maksimal membawa 2 buku
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami error ?
  - Pernah
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami error ?
  - Kira-kira hanya sekali
14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami error ?
  - Pengguna memasukkan data lagi bila belum menekan tombol "PROSES"
15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Sistem secara cepat menampilkan data yang diminta

16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
  - Pernah, tetapi jarang sekali terjadi
17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
  - Sebelum menggunakan harus memasukkan username dan password
18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
  - Kurang tahu
19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
  - Kurang tahu

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Sudah sesuai, karena pada saat melakukan scanner kartu anggota sistem menampilkan data buku apa saja yang dipinjam oleh pengunjung dengan menampilkan data tanggal pinjam hingga denda yang harusnya dibayar oleh pengunjung
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Format yang ada pada sistem mudah untuk dipahami
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Sudah sesuai, menampilkan data yang dipinjam dengan denda pengunjung
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Berguna
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Pasti akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Tentu saja, bisa dibuktikan

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Cepat, jika sistem mengalami kerusakan vendor langsung datang untuk memperbaiki
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Mungkin, karena bila ada kesusahan mengenai sistem, bertanya ke rekan kerja dan rekan kerjanya sudah dapat menjawab pertanyaan
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?
  - Kurang tahu
4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - -
5. Apakah pernah sistem tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ?
  - -

6. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - -
7. Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Memahami
8. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - Pernah, tapi lupa apa saja yang pernah diubah oleh vendor
9. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - Kurang tahu

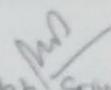
## HUMAN

### System Use

1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Tidak ada, karena sistem yang ada sekarang sudah sesuai dan mudah untuk digunakan
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Sudah
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Untuk memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Membuat kegiatan pelayanan menjadi terkomputerisasi, jadi tidak manual lagi
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Tentu saja membantu
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Dengan adanya sistem bisa lebih cepat untuk melayani masyarakat
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Karena lebih mudah dan cepat melakukan pekerjaan
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Menggunakan sistem karena saat dipindah sebagian pengembalian sudah ada sistem
9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Tentu saja sistem baru, karena sistem lama masih manual
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Tidak ada
11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?
  - Tidak ada pelatihan, hanya informasi saja dari teman kerja
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?
  - Tentu saja membutuhkan, agar dapat lebih mempelajari sistem ini dengan maksimal
13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
  - Tentu saja setiap hari, karena untuk mengerjakan tugas pekerjaan harus menggunakan sistem

**User Satisfaction**

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?
  - Tidak pernah
2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - -
3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ?
  - Tidak ada, mengetahui tombol-tombol yang ada pada sistem pengembalian
4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Puas
5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Semua fungsi yang ada pada transaksi sering digunakan
6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Semua fungsi transaksi dirasa puas

TTD
 Endah Sriwadi

## B.10 Pelayanan Anak

### TECHNOLOGY

#### System Quality

1. Apakah dalam memasukkan data terdapat format agar data dapat diterima sistem ?
  - Hanya memasukkan nomor register anggota dan buku, kalau nomor anggota yang dimasukkan salah maka sistem akan memberikan pesan bahwa nomor anggota yang dimasukkan tidak ada. Kalau nomor buku yang salah, maka ada kesalahan pada buku yang dipinjam, sehingga pengguna akan membuat catatan.
2. Apakah pernah ada duplikasi data ?
  - Tidak pernah
3. Apakah sistem mudah untuk digunakan ?
  - Mudah
4. Pada bagian mana sistem dikatakan mudah?
  - Karena dalam menggunakan sistem hanya melakukan scanning kartu anggota dan buku, bila pada saat melakukan scanning tidak bisa, baru menginputkan secara manual
5. Dimana letak kesulitan menggunakan sistem ?
  - Tidak ada
6. Apakah mudah mempelajari sistem ini ?
  - Mudah sekali
7. Membutuhkan waktu berapa lama untuk mempelajari sistem ini ?
  - Pada saat diberikan sistem ini, langsung bisa menggunakan karena sistem yang mudah sekali untuk dipahami, mungkin hanya dibutuhkan penggunaan yang sering sehingga bisa lebih mahir menggunakannya
8. Kesulitan apa yang anda hadapi pada saat mempelajari sistem ini ?
  - Tidak ada kesulitan yang dihadapi
9. Pernahkah anda menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang sangat banyak?
  - Pernah
10. Bila pernah, kapan anda menggunakannya ?
  - Pada saat musim liburan sekolah
11. Berapa jumlah data yang anda masukkan dan berapa lama waktu anda menggunakan sistem secara terus menerus ?
  - Kurang lebih 200 per hari pada saat jam 8 pagi hingga jam 8 malam
12. Apakah pada saat menggunakan sistem secara terus menerus atau memasukkan data yang banyak, sistem pernah mengalami eror ?
  - Pernah, biasanya itu erornya berupa lemot, sehingga untuk menangani eror tersebut harus melakukan restart sendiri. Tapi terkadang pernah sistem menampilkan bahwa sistem tidak dapat digunakan, sehingga memerlukan bantuan Pak Andi untuk memperbaiki sistemnya, jika Pak Andi tidak bisa mengatasi baru memanggil vendor
13. Pada saat menggunakan secara terus menerus, berapa frekuensi sistem mengalami eror ?
  - Tidak tentu, kadang hanya sekali setahun

14. Apakah sistem menyimpan data yang telah anda masukan tadi atau anda harus memasukkan data lagi, ketika sistem mengalami eror ?
  - Harus memasukkan data lagi selama pengguna belum memilih menyimpan
15. Bagaimana waktu respon yang diberikan sistem untuk menampilkan informasi yang anda butuhkan/inginkan ?
  - Sistem cepat dalam menampilkan informasi yang diminta
16. Apakah pernah, pada saat mencari data atau menyimpan data, sistem not responding ?
  - Tidak pernah
17. Apakah sistem memiliki keamanan untuk pengguna ?
  - Sebelum menggunakan harus memasukkan username dan password
18. Apakah pernah sistem mengalami kerusakan, seperti kena virus atau di hack?
  - Kurang tahu
19. Bila pernah, apakah yang dapat dilakukan oleh sistem untuk menanggulangnya ?
  - -

#### Information Quality

1. Apakah informasi yang diberikan oleh sistem sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan ?
  - Informasi yang diberikan oleh sistem, sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna
2. Apakah format penyajian informasi memudahkan anda memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem ?
  - Format penyajian informasi yang disistem mudah untuk dipahami oleh pengguna
3. Apakah informasi yang dihasilkan sesuai dengan pekerjaan anda ?
  - Sudah sesuai dengan bidang pelayanan anak
4. Apakah informasi yang dihasilkan berguna bagi pekerjaan anda ?
  - Informasi yang diberikan oleh sistem berguna dalam melakukan pelayanan anak
5. Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat ?
  - Akurat
6. Apakah data yang ada disistem memiliki kecocokan dengan keadaan nyata ?
  - Data yang ada disistem dapat dicocokkan dengan keadaan nyata

#### Service Quality

1. Apakah vendor cepat jika dibutuhkan bantuannya ?
  - Vendor cepat saat dibutuhkan oleh organisasi, kecuali saat vendor berada diluar kota, terkadang sebelum organisasi membutuhkan vendor, vendor menginformasikan kepada organisasi bahwa vendor akan pergi keluar kota
2. Apakah vendor bersedia menjawab pertanyaan anda, bila anda memiliki kesusahan dalam menggunakan sistem ?
  - Pengguna belum pernah berbicara dengan vendor
3. Bagaimana jaminan yang diberikan vendor terhadap sistem ?

- Pengguna tidak mengetahui jaminan yang diberikan oleh vendor mengenai sistem ini
- 4. Jaminan apa saja yang diberikan oleh vendor ?
  - -
- 5. Apakah pernah sistem tidak berjalan sesuai dengan jaminan yang diberikan ?
  - -
- 6. Bagaimana pendapat vendor mengenai hal tersebut ?
  - -
- 7. Apakah vendor memahami yang anda butuhkan dalam pekerjaan anda ?
  - Sepertinya memahami
- 8. Apakah vendor pernah menambah/memperbaharui fitur baru atau mengganti tampilan ?
  - -
- 9. Berapa kali vendor memaintenance sistem?
  - -

## HUMAN

### System Use

1. Apakah harapan anda terhadap sistem ?
  - Sebenarnya sistem yang ada saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan pada bagian anak, tetapi ingin ada 1 item tambahan, yaitu TAGIHAN. Jadi anggota yang sudah melebihi dari waktu peminjaman dapat masuk pada menu TAGIHAN, sehingga dapat mengetahui informasi mengenai anggota yang sudah jatuh tempo
2. Apakah dalam menggunakan sistem, sudah sesuai dengan harapan anda ?
  - Sistem yang ada saat ini sudah sesuai dengan harapan
3. Menurut anda, apakah tujuan utama dari adanya sistem ?
  - Memudahkan petugas layanan dalam hal administrasi, pekerjaan bisa dikerjakan dengan lebih cepat, dan memberikan kemudahan kepada pengunjung dalam mengakses
4. Menurut anda, apakah ada tujuan lain dari adanya sistem ?
  - Organisasi dapat memantau layanan yang diberikan oleh kepada masyarakat, seperti; dapat melihat jumlah buku yang keluar, melihat berapa banyak pengunjung, dll
5. Apakah sistem membantu anda untuk mencapai tujuan pekerjaan anda ?
  - Sistem membantu dalam memberikan layanan yang baik dan cepat kepada pengunjung
6. Apakah dapat anda jelaskan, seperti apa sistem membantu menyelesaikannya ?
  - Dengan adanya sistem bisa lebih cepat untuk melayani pengunjung
7. Apakah alasan anda menggunakan sistem ?
  - Karena sudah ada rujukan dari atasan untuk menggunakan sistem
8. Apakah ada aturan mengenai penggunaan sistem ?
  - Sepertinya ada aturan untuk menggunakan sistem dalam memberikan pelayanan

9. Menurut anda, lebih memilih ke sistem yang lama atau sistem yang baru ?
  - Tentu saja, sistem baru
10. Apakah pernah ada pelatihan pengenalan sistem ?
  - Tidak pernah ada pelatihan mengenai sistem
11. Bila sistem mengalami perubahan, apakah pernah ada pelatihan ?
  - Tidak pernah
12. Menurut anda, apakah anda membutuhkan pelatihan mengenai sistem ?
  - Membutuhkan pelatihan, cukup pelatihan secara intern saja
13. Seberapa sering anda menggunakan sistem ini dalam tugas anda sehari-hari ?
  - Tentu saja setiap hari, karena untuk mengerjakan tugas pekerjaan harus menggunakan sistem

**User Satisfaction**

1. Pernahkah anda merasakan tidak puas selama menggunakan sistem ?
  - Tidak pernah, selama ini sudah puas dengan sistem yang ada sekarang
2. Apakah alasan anda tidak puas ?
  - -
3. Adakah fungsi dari sistem yang tidak anda ketahui kegunaanya ?
  - Tidak ada, mengetahui fungsi yang ada pada sistem
4. Apakah anda puas dengan fungsi-fungsi yang ada di sistem ?
  - Puas dengan fungsi yang ada pada sistem saat ini
5. Fungsi apakah yang sering anda gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - Semua fungsi yang ada pada transaksi sering digunakan
6. Fungsi manakah yang dirasa anda paling memuaskan dalam membantu pekerjaan anda ?
  - Semua fungsi transaksi dirasa puas

TTD

