

Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pengguna Layanan OPAC

Date: 2018-01-09 11:53 UTC

* All sources 10 | Internet sources 9 | Organization archive 1

<input checked="" type="checkbox"/>	[0]	flyangeldiary.blogspot.com/2009/	3.0%	3 matches	1 documents with identical matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[2]	https://www.scribd.com/document/34731030...sa-Di-Cafe-Starbucks	1.6%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]	https://dokumen.tips/documents/perpustakaan-55cd7ea5ce915.html	1.5%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]	https://www.scribd.com/document/195204959/servqual-IT-pdf	1.3%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]	https://www.slideshare.net/renlaviatha/38cc328c5e	1.2%	2 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]	https://dokumen.tips/documents/si-perpustakaan.html	1.2%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]	https://www.scribd.com/presentation/355502837/perpustakaan-perguruan-tinggi	1.0%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]	abdulzahir86.blogspot.com/2012/11/model-servqual-service-quality.html	1.1%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]	"Jurnal - 130080 (14-08-17).pdf" dated 2017-08-15	0.5%	1 matches	
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]	https://rzabdulaziz.files.wordpress.com/...yelenggaraan-pts.pdf	0.5%	1 matches	

4 pages, 1417 words

PlagLevel: selected / overall

6 matches from 11 sources, of which 10 are online sources.

Settings

Data policy: Compare with web sources, Check against organization repository, Check against the Plagiarism Prevention Pool

Sensitivity: Medium

Bibliography: Consider text

Citation detection: Reduce PlagLevel

Whitelist: --

Abstract: Dr. Soetomo University (Unitomo) is one of the universities in Surabaya which has a library. One of the mission of Unitomo library is to develop Unitomo Library with facilities and services based on technology and communication. In order to reach that mission, Unitomo library must know the level of satisfaction of existing users of information technology services. So far, users still have not provided suggestions regarding existing services, due to lack of direction from the library. Thus, the library had hard times in knowing the quality of information technology services in the library Unitomo till now. Based on the above problems, a need arises in the form of application of service user satisfaction analysis with Servqual method where Servqual method is used to analyze the gap between expectation and reality received by the user. Existing processes in this application include validity test, reliability test, Servqual calculation, and quadrant analysis. This application is able to assist in the deployment, processing, and storage of questionnaires. In addition, this application can help the Unitomo library in making decisions for the coming period. With this application, it is expected that the Unitomo library can improve the existing information technology services by considering the perception of the users of technology.

Keywords: Application, Unitomo, Library, Analyze, Gap, Analysis, Servqual

Pada UU No. ^[7] 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki perpustakaan. Salah satu perguruan tinggi tersebut adalah Universitas Dr. Soetomo (Unitomo). ^[3] Sehubungan dengan itu, maka tujuan perpustakaan yang tercantum pada pasal 4 Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pada awal berdirinya perpustakaan Unitomo, jumlah koleksi awal perpustakaan Unitomo kurang lebih 452 eksemplar dan hanya memiliki layanan sirkulasi. Hingga kini, jumlah koleksi yang ada melebihi 2000 eksemplar serta memiliki website Online Public Access Catalog (OPAC). Layanan-layanan yang ada pada OPAC adalah Katalog Pencarian, Informasi Perpustakaan, Kotak Saran, Daftar Keanggotaan, Area Anggota, Bantuan Pencarian Berisi Informasi, dan Permintaan Buku.

Salah satu misi dari perpustakaan Unitomo adalah mengembangkan Perpustakaan Unitomo dengan fasilitas dan jasa layanan berbasis teknologi dan komunikasi. Dalam mencapai misi tersebut, pihak perpustakaan Unitomo harus mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan teknologi informasi yang ada. Hingga saat ini, pihak perpustakaan Unitomo sudah menyediakan wadah yang menampung feedback dari pengguna yakni kotak saran. Namun selama ini, pengguna masih belum memberikan saran terkait layanan yang ada, karena kurangnya arahan dari pihak perpustakaan. ^[9] Karena kotak sarannya selalu kosong, pihak perpustakaan kesulitan dalam mengetahui tentang kualitas layanan teknologi informasi yang ada di perpustakaan Unitomo saat ini.

Berdasarkan penuturan (Tjiptono & Chandra, 2011) pada buku Service, Quality & Satisfaction, salah satu model kualitas jasa yang paling populer hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model Service Quality (Servqual). Model Servqual dibangun dari perbandingan antara dua faktor utama, yakni layanan yang diterima pengguna (Perceived Service) dengan layanan yang diharapkan pengguna (Expected Service). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Dari penjelasan diatas, maka model Servqual merupakan model yang paling tepat sebagai metode analisis kepuasan pengguna layanan teknologi informasi perpustakaan.

Disisi lain, dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna, tidak bisa dilakukan hanya sekali saja. Pihak perpustakaan seharusnya melakukan analisis kepuasan pengguna secara periodik dan berkesinambungan agar dapat melakukan perbaikan layanan perpustakaan sehingga semakin kecilnya kesenjangan yang ada antara pengguna dengan

pihak perpustakaan. Dengan demikian, pihak Perpustakaan Unitomo membutuhkan aplikasi analisis kepuasan pengguna untuk mengetahui kepuasan pengguna secara berkala dengan efektif tanpa harus dilakukan secara konvensional, maka dari itu hasil analisis Servqual dapat dijadikan sebagai landasan untuk membangun aplikasi analisis kepuasan pengguna. Selain itu, dengan adanya aplikasi tersebut, hasil pengolahan datanya bisa disimpan dengan baik, sehingga bisa dijadikan sebagai bahan rekomendasi pengambilan keputusan. Berdasarkan permasalahan diatas, muncul suatu kebutuhan berupa aplikasi analisis kepuasan pengguna layanan dengan metode Servqual.

METODE

SDLC memiliki beberapa tahapan, yaitu System Investigation, System Analysis, System Design, System Implementation dan System Maintenance (O'Brien & Marakas, 2008). Tahapan-tahapan dalam metode SDLC adalah sebagai berikut ini:

1. System investigation
 - a. Menentukan bagaimana menambah peluang dalam bisnis dan tingkat prioritas.
 - b. Melakukan studi kelayakan untuk menentukan apakah sistem bisnis yang baru lebih baik dan merupakan solusi yang layak.
 - c. Mengembangkan rencana pengelolaan proyek dan mendapatkan persetujuan manajemen.
2. System analysis
 - a. Mengidentifikasi kebutuhan informasi pegawai, pengguna dan pemangku kepentingan bisnis lainnya.
 - b. Mengembangkan fungsional bersyarat untuk suatu sistem yang dapat memenuhi prioritas bisnis dan kebutuhan semua pemangku kepentingan.
 - c. Mengembangkan model logical dari sistem saat ini.
3. System design
 - a. Mengembangkan spesifikasi untuk perangkat keras, perangkat lunak, orang, jaringan, dan sumber data dan produk informasi yang akan memenuhi persyaratan fungsional dari sistem informasi bisnis yang diusulkan.
 - b. Mengembangkan model logical dari sistem baru.
4. System implementation
 - a. Mengembangkan perangkat lunak dan keras.
 - b. Uji sistem dan latih orang untuk mengoperasikan dan menggunakannya.
 - c. Beralih ke sistem yang bisnis baru.
 - d. Mengelola efek perubahan sistem pada end-user.
5. System maintenance
 - a. Gunakan proses review pasca-implementasi untuk mengevaluasi serta memodifikasi sistem bisnis sesuai kebutuhan.

Gambar 1.^[0] Siklus Hidup Pengembangan Sistem (O'Brion & Marakas, 2008)

METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual dirancang untuk mengukur ekspektasi dan harapan pelanggan, serta gap di antara dua hal tersebut.^[2] Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan harapan. Model Servqual memiliki 5 dimensi, antara lain adalah:

1. Tangible
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
- 5.^[0] Empathy

Skor Servqual untuk setiap pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Tjiptono & Chandra, 2011):

Skor Servqual = Skor Persepsi - Skor Harapan

Menurut (Supranto, 2003) tingkat kualitas layanan dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Skor Persepsi - Skor Harapan = 0, maka tingkat kualitas layanan yang diberikan

sama dengan harapan pengguna.

2. Skor Persepsi – Skor Harapan 0, maka tingkat kualitas layanan yang diberikan sangat memuaskan pengguna.

3. Skor Persepsi – Skor Harapan 0, maka tingkat kualitas layanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP), dan menggunakan database MySQL.

Tampilan Menu Login

Menu ini digunakan oleh pihak perpustakaan baik kepala perpustakaan maupun staff.

Gambar 7. Menu Login

Tampilan Menu Dimensi Layanan

Menu ini digunakan oleh staff perpustakaan untuk mengolah dimensi layanan.

Gambar 8. Menu Dimensi Layanan

Tampilan Menu Pernyataan

Menu ini digunakan oleh staff perpustakaan untuk mengolah pernyataan.

Gambar 9. Menu Pernyataan

Tampilan Menu Periode

Menu ini digunakan oleh staff perpustakaan untuk mengolah periode.

Gambar 10. Menu Pernyataan

Tampilan Menu Isi Kuesioner

Menu ini digunakan oleh pengguna untuk mengisi kuesioner sesuai dengan periode yang berlangsung dan pernyataan yang aktif.

Gambar 11. Menu Isi Kuesioner

Tampilan Menu Uji Validitas

Menu ini digunakan staff perpustakaan untuk menguji validitas dari kuesioner yang telah disebarkan pada periode tertentu.

Gambar 11. Menu Uji Validitas Ekspektasi

Gambar 12. Menu Uji Validitas Harapan

Tampilan Menu Uji Reliabilitas

Menu ini digunakan staff perpustakaan untuk menguji reliabilitas dari kuesioner yang telah disebarkan pada periode tertentu.

Gambar 13. Menu Uji Reliabilitas Ekspektasi

Gambar 14. Menu Uji Reliabilitas Harapan

Tampilan Menu Perhitungan Servqual

Menu ini digunakan staff perpustakaan untuk menghitung gap dari kuesioner yang telah disebarkan pada periode tertentu.

Gambar 15. Menu Perhitungan Servqual

Tampilan Menu Analisis Kuadran

Menu ini digunakan staff perpustakaan untuk mengetahui layanan mana yang harus diperhatikan dan layanan mana yang harus dipertahankan dari kuesioner yang telah disebarkan pada periode tertentu.

Gambar 15. Menu Analisis Kuadran

Tampilan Menu Dashboard

Menu ini digunakan kepala perpustakaan untuk menampilkan informasi disesuaikan dengan kategori.

Gambar 15. Menu Analisis Kuadran

SIMPULAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dapat membantu proses pengisian kuesioner para pengguna sehingga bisa dijadikan sebagai sarana dalam menyalurkan keluhan pada pihak perpustakaan Unitomo.
2. Aplikasi membantu kinerja staff dalam penyebaran, pengumpulan, serta pengolahan kuesioner lebih efisien dan efektif.
3. Aplikasi ini dapat meminimalisir kesalahan dan mempercepat dalam proses pengolahan kuesioner.
4. Aplikasi ini membantu staff dalam memberikan laporan terkait kuesioner kepada Kepala perpustakaan sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pada periode mendatang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dibuat, ada beberapa saran untuk pengembangan sistem selanjutnya :

1. Aplikasi ini bisa dikembangkan dengan meningkatkan keamanan pada aplikasi supaya terhindar dari pihak-pihak yang kurang bertanggung jawab

RUJUKAN

- O'Brien, J., & Marakas, G. (2008). Introduction To Information Systems. The MacGraw-Hill Companies.
- Supranto, J. (2003). Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.