

## **BAB III**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Obejk penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek dari penelitian ini adalah Survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan IPDN Jatinangor.

##### **3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) berdiri sejak bersamaan dengan berdirinya APDN/STPDN. Sesuai dengan perkembangan Pendidikan, para pengelola perguruan tinggi termasuk Pendidikan tinggi kedinansan bahwa perpustakaan adalah asset paling utama dalam upaya mengembangkan kehidupan akademis suat perguruan tinggi.

Sejaktahun 1989 bersamaan dengan beridirinya APDN Nasional, perpustakaan mulau dikelola secara baik. Seirinig dengan perubahan status APDN Nasional menjadi Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri (STPDN), perpustakaan di STPDN juga mengalami perkembangan berupa tempat, fasilitas, dana, pengelolaan dan jumlah koleksi baik dalm jumlah judul maupun jumlah emksemplarnya.

Saat ini perpustakaan di lingkungan Institut Pemerintahan berada di delapan lokasi yaitu di kampus Jatinangor dan kampu s

IPDN di Cilandak Jakarta, Maksar, NTB, Kalbar, Sumbar, Manado, Papua.

Selain dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka peran perpustakaan sebagai pusat penyebaran informasi juga dituntut untuk memanfaatkan TIK dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pada tahun 2004 UNIT pelayanan Perpustakaan IPDN mendapatkan bantuan dari World Bank berupa bantuan computer dan peralatan penggunaan TIK di lingkungan perpustakaan. Pada tahun 2005 perpustakaan penggunaan IPDN diresmikan sebagai e-library meskipun dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala.

Pengembangan perpustakaan digital atau e-library bagi tenaga pengelola perpustakaan dapat membantu pekerjaan di perpustakaan melalui fungsi sistem otomatisasi perpustakaan, sehingga proses pengelolaan perpustakaan lebih efektif dan efisien. Fungsi sistem otomatisasi perpustakaan menitikberatkan pada bagaimana mengontrol sistem administrasi layanan secara otomatis/terkomputerisasi. Sedangkan bagi pengguna perpustakaan dapat membantu mencari sumber-sumber informasi yang diinginkan dengan menggunakan catalog online yang dapat diakses melalui intranet maupun internet. Sehingga pencarian informasi dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun ia berada. Otomatisasi yang mulai dikembangkan di perpustakaan IPDN meliputi statistik pengunjung, akses katalog, laporan akhir, katalog buku (OPAC), e-book dan video online (multimedia online)

dan sirkulasi (pinjam dan pengembalian) dengan alat bantu barcode scanner.

Selain otomasi administrasi layanan, menjadi tuntutan bagi perpustakaan IPDN untuk semakin mengembangkan koleksi dan layanan termasuk akses informasi elektronik. Selain koleksi buku, majalah, jurnal dan referensi lain dalam bentuk cetak juga dikembangkan pada penyediaan koleksi perpustakaan berbasis elektronik terutama yang terkait dengan local content seperti laporan akhir, skripsi, tesis maupun proceeding hasil penelitian civitas akademika IPDN. Sebagai langkah awal telah dibangun digital library yang memuat secara fulltext melalui alamat <http://digilib.ipdn.ac.id> (internet) dan akses local melalui jaringan LAN di lantai II perpustakaan.

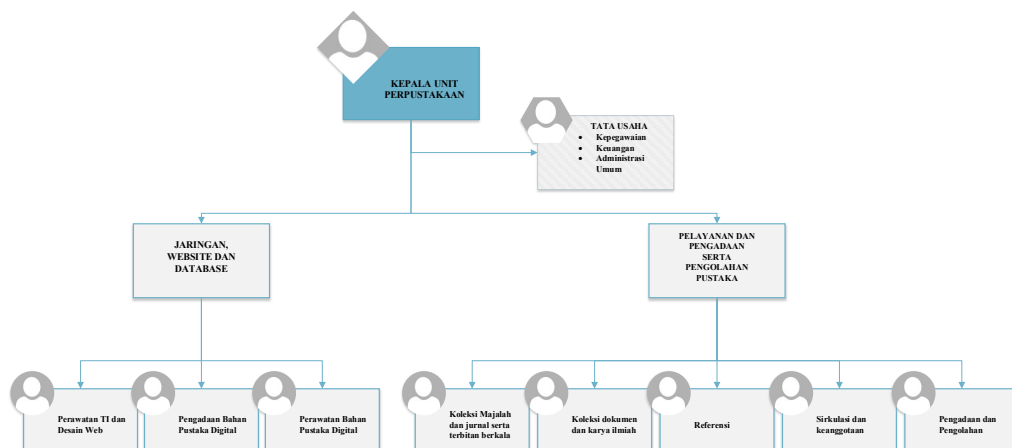
Saat ini di lingkungan perpustakaan merupakan area hotspot. Hotspot (WiFi) adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi Wireless LAN pada lokasi-lokasi publik seperti di taman atau di perpustakaan maupun di ruang public lainnya. Dengan pemanfaatan teknologi ini, individu (pengguna perpustakaan) dapat mengakses jaringan seperti internet melalui computer atau laptop yang mereka miliki di lokasi-lokasi dimana hotspot disediakan. Daerah hotspot di lingkungan perpustakaan IPDN saat ini adalah di gedung perpustakaan dan di daerah sekitar perpustakaan IPDN.

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Perpustakaan IPDN adalah menjadi pusat pengelolaan dan penyebaran informasi yang berbasis teknologi informasi guna mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat serta pengembangan ilmu dan terapan pemerintahan.

Misi Perpustakaan IPDN adalah meningkatkan kemampuan mengelola dan menyebarkan informasi guna mendukung kebutuhan informasi bagi civitas akademika IPDN. Meningkatkan kemampuan mengelola dan menyebarkan informasi atas kekayaan ilmiah yang dimiliki IPDN. Menunjang sistem jaringan informasi baik di antara perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan lain di tingkat regional, nasional, dan internasional. Mengelola dan menyebarkan informasi tentang perkembangan ilmu pemerintahan dan penerapannya khusus di lingkungan pemerintahan daerah dan pemerintahan pusat.

### 3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan IPDN

### 3.1.4 Deskripsi Tugas

1. Rincian tugas Kepala Perpustakaan adalah :
  - a. Membuat perencanaan stratejik kegiatan-kegiatan perpustakaan.
  - b. Mengkoordinasi semua kegiatan pelayanan perpustakaan yang ada di lingkungan perpustakaan.
  - c. Menjalin kerjasama dengan instansi terkait baik di dalam maupun di luar negeri dalam rangka menyelenggarakan palyanan perpustakaan.
  - d. Mengelola sumber-sumber informasi penunjang kegiatan akademik yang ada di lingkugan institute.
  - e. Melakukan pembinaan dan usaha pengembangan sumber daya manusia yang terdiri dari pustakawan dan pegawai perpusatakaan.
  - f. Merancang, merencanakan, melaksanakan dan mengembangkan e-library (perpustakaan elektronik) meliputi otomasi layanan dan perpustakaan digital.
  - g. Membuat evaluasi pelaksanaan kegiatan perpusatkanaan.
  - h. Mengkoordinasi dan membina pusatkawan di lingkungan perpusatkaan.
  - i. Mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan kepala/coordinator bidang pelayanan.

- j. Mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan kepala bidang/Koordinator jaringan dan database.
  - k. Menyusun rencana program, kegiatan dan anggaran tahunan perpustakaan.
  - l. Merencanakan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan pelayanan perpustakaan.
  - m. Atas perintah pimpinan menjalankan tugas-tugas/kegiatan lain yang dapat mendukung keberhasilan perpustakaan.
  - n. Membuat laporan secara periodik kepada pimpinan IPDN.
2. Rincian tugas Tata Usaha adalah :
- a. Melakukan koordinasi kegiatan tata usaha perpustakaan.
  - b. Membuat sistem penulisan surat, laporan, pembukuan dan inventarisasi kantor, serta sistem pengarsipan.
  - c. Melakukan koordinasi pengelolaan teknis kegiatan perpustakaan.
  - d. Mengkoordinasikan aset-aset perpustakaan.
  - e. Melakukan koordinasi pengelolaan teknis kegiatan perpustakaan.
  - f. Mengkoordinasikan aset-aset perpustakaan.
3. Rincian tugas Bidang Jaringan, Website dan Database adalah :
- a. Mengkoordinasi sumber daya manusia bidang teknologi informasi perpustakaan untuk mengelola sistem dan objek-objek informasi dalam format digital :

1. Merancang dan mengimplementasikan digital library (digilib).
  2. Mengembangkan cakupan digilib dengan memasukkan fulltext selain buku, yaitu, jurnal, skripsi, tesis, local content, multi-media, dsb.
  3. Merumuskan dan memperbaiki pedoman/manual digitalisasi.
  4. Melakukan pelatihan tentang digitalisasi.
- b. Melakukan standarisasi format database yang digunakan di perpustakaan :
1. Mengkonversi database ke CD-ROM dan sebaliknya.
  2. Mengaitkan database dengan Situs Perpustakaan.
  3. Meningkatkan akses dan partisipasi pengguna dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada dan yang akan ada (misalnya: menambahkan fasilitas upload yang mudah, menambahkan fasilitas untuk memberi masukan mengenai suatu dokumen).
- c. Merancang infrastruktur jaringan internet dan intranet di lingkungan perpustakaan IPDN.
- d. Meningkatkan dan mengelola informasi dalam jaringan dan database.
- e. Merencanakan software sistem informasi perpustakaan terpadu untuk perpustakaan di lingkungan IPDN.

- f. Merancang, memelihara dan mengembangkan Sistem web internet di perpustakaan :
1. Merancang dan mengimplementasikan situs/website perpustakaan.
  2. Menjamin kebaruan isi informasi dan links yang tersedia di Situs Perpustakaan.
  3. Memikirkan pembaruan yang perlu dilakukan terhadap Situs Perpustakaan (misalnya: menambah fasilitas, meningkatkan kecepatan akses).
  4. Menentukan siapa saja yang boleh menggunakan fasilitas yang ada di Situs Perpustakaan.
  5. Menjamin bahwa Situs Perpustakaan senantiasa memperhatikan kebutuhan pengunjung.
  6. Melibatkan para stakeholder terkait yang ada di lingkungan IPDN dalam melakukan hal-hal tersebut di atas.
- g. Mengembangkan fasilitas pembuatan data statistik secara otomatis.
- h. Membuat dan menganalisis data statistik yang berguna untuk monitoring dan evaluasi perkembangan dan pemanfaatan digilib dan otomasi (misalnya: penambahan rekord per anggota PERPUSTAKAAN, statistik pemanfaatan).



#### 4. Rincian Tugas Bidang Pengaduan, Pelayanan dan Pengolahan

Perpustakaan adalah :

- a. Mengkoordinasi jalannya pengelolaan dan peningkatan bahan pustaka.
- b. Menginventarisasi dan mencatat bahan pustaka.
- c. Mengklasifikasikan dan mengkatalogkan bahan pustaka.
- d. Memelihara dan merawat aset-aset perpustakaan.
- e. Menerima kunjungan perpustakaan.
- f. Mengkoordinasi jalannya pelayanan di perpustakaan.
- g. Membina, membimbing serta mengarahkan sumber daya manusia perpustakaan di bidang pelayanan perpustakaan.
- h. Merancang inovasi pelayanan untuk keperluan kepuasan pemakai serta meningkatkan citra Perpustakaan IPDN.
- i. Membuat usulan pengadaan prasarana untuk keperluan pelayanan perpustakaan.
- j. Membuat laporan berkala kepada Pimpinan Perpustakaan.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelityian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkandata denga tujuan dan kegunaan tertentu.

#### **3.2.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan sebuah kerangka kerja yang dilakukan pada saat melakukan penelitian, sehingga dapat

memberikan gambaran dan arahan yang akan di lakukan dalam melaksanakan penelitian tersebut, desain peneliti yang baik dapat memudahkan penelitian dalam melakukan penelitian dan sesuai dengan tujuan yang di tetapkan sebelumnya.

Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif, metode deskriptif mengharsukan penulis mengumpulkan data dan bahan yang diperlukan terlebih dahulu, kemudian data tersebut diolah oleh penulis dan membahas sampai pada kesimpulan yang akhirnya dapat dijadikan laporan.

### **3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.2.2.1 Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah informasi yang didapatkan peratama kali oleh peneliti yang menyangkut variable yang menjadi tujuan utama penelitian, seperti wawancara dan observasi langsung ke lapangan. Objek yang penulis teliti dalam hal ini adalah di Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Jatinangor :

1. Observasi merupakan cara mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang akan diamati. Penulis melakukan

pengamatan secara langsung kelapangan di IPDN Jatinangor.

2. Wawancara dilakukan untuk melengkapi bahan yang sudah ada selama melakukan observasi. Penulis melakukan tanya jawab kepada pustakawan perpustakaan IPDN Jatinangor.

### **3.2.2.2 Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang akan digunakan untuk mendukung data primer. Data tersebut dapat kita gunakan untuk memahami persoalan yang muncul di perusahaan tersebut dan yang akan kita gunakan dalam melakukan penelitian.

Sumber data sekunder yang penulis buat diantaranya :

1. Dokumentasi : mengumpulkn data tertulis yaitu kegiatan memperoleh data dengan cara menganalisis dan mempelajari dokumen atau catatan yang ada. Untuk dokumen yang penulis dapatkan untuk dijadikan bahan penelitian adalah formulir pengisian survey kepuasan pelanggan perpustakaan IPDN Jatinagor.
2. Metode Perpustakaan : dengan cara mempelajari dari catatan, literatur dan juga referensi dari berbagai buku-buku, jurnal dan internet yang berhubungan dengan bahan yang diteliti.

### 3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pendekatan dan pengembangan sistem menggambarkan tahapan-tahapan dalam proses penelitian untuk memecahkan masalah penelitian dari awal perencanaan sampai tercapainya tujuan penelitian dan pengembangan sistem.

Metode pendekatan yang digunakan penulis adalah metode pendekatan objek sedangkan untuk metode pengembangan sistem menggunakan metode pengembangan sistem prototype.

Adapun alat bantu yang digunakan penulis dalam menganalisis dan merancang Sistem Informasi Perpustakaan di IPDN Jatinangor dengan menggunakan :

#### 1. Use Case Diagram

Use-case diagram adalah gambaran graphical dari beberapa atau semua actor, use-case, dan interaksi diantara komponen-komponen tersebut yang memperkenalkan suatu sistem yang akan dibangun. Use-case diagram menjelaskan manfaat suatu sistem jika dilihat menurut pandangan orang yang berada di luar sistem. Diagram ini menunjukkan fungsionalitas suatu sistem atau kelas dan bagaimana sistem tersebut berinteraksi dengan dunia luar.

Use-case diagram dapat digunakan selama proses analisis untuk menangkap requirement sistem dan untuk memahami bagaimana sistem seharusnya bekerja. Selama tahap desain, use-

case diagram berperan untuk menetapkan perilaku (behavior) sistem saat diimplementasikan. Dalam sebuah model mungkin terdapat satu atau beberapa use-case diagram. Kebutuhan atau requirements sistem adalah fungsionalitas apa yang harus disediakan oleh sistem kemudian didokumentasikan pada model use-case yang menggambarkan fungsi sistem yang diharapkan (use-case), dan yang mengelilinginya (actor), serta hubungan antara actor dengan use-case (use-case diagram) itu sendiri.

## 2. Activity Diagram

Activity diagrams menggambarkan berbagai alir aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alir berawal, decision yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir. Activity diagram juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi. Activity diagram merupakan state diagram khusus, di mana sebagian besar state adalah action dan sebagian besar transisi di-trigger oleh selesainya state sebelumnya (internal processing). Oleh karena itu activity diagram tidak menggambarkan behaviour internal sebuah sistem (dan interaksi antar subsistem) secara eksak, tetapi lebih menggambarkan proses-proses dan jalur-jalur aktivitas dari level atas secara umum. Menggambarkan proses bisnis dan urutan aktivitas dalam sebuah proses. Dipakai pada business modeling untuk memperlihatkan urutan aktifitas proses

bisnis. Struktur diagram ini mirip flowchart atau Data Flow Diagram pada perancangan terstruktur. Sangat bermanfaat apabila kita membuat diagram ini terlebih dahulu dalam memodelkan sebuah proses untuk membantu memahami proses secara keseluruhan.