

**PEMBUATAN SISTEM SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA
BERBASIS *WEB* DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
SUMATERA BARAT**

MAKALAH TUGAS AKHIR

**untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya
Informasi Perpustakaan dan Kearsipan**



**KHAIRUL FAKHRI
NIM 2020/20026053**

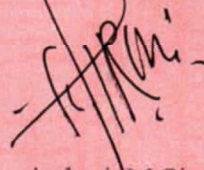
**PROGRAM STUDI INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

MAKALAH TUGAS AKHIR

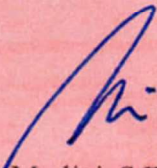
Judul : Pembuatan Sistem Survei Kepuasan Pemustaka Berbasis
Web di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat
Nama : Khairul Fakhri
NIM : 2020/20026053
Program Studi : Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, 05 Februari 2024
Disetujui oleh Pembimbing,



Dr. Ardoni, M.Si
NIP 196011041987021002

Kepala Departemen,



Dr. Marlina, S.IPL., MLIS.
NIP 198102102009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Khairul Fakhri
NIM : 2020/20026053

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan makalah di depan Tim Penguji
Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

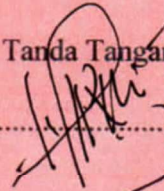
**Pembuatan Sistem Survei Kepuasan Pemustaka
Berbasis Web di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Sumatera Barat**

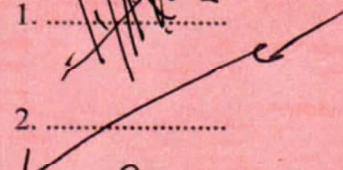
Padang, 06 Februari 2024


Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si
2. Anggota : Dr. Yona Primadesi, S.Sos., M.Hum
3. Anggota : Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairul Fakhri

NIM : 20026053

Program Studi : Informasi Perpustakaan Kearsipan

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya, dengan judul "Pembuatan Sistem Survei Kepuasan Pemustaka Berbasis Web di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan sah dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dan dicantumkan sebagai acuan dalam makalah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa cabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 26 Februari 2024

Saya menyatakan,



Khairul Fakhri

NIM 2020/20026053

Abstrak

Khairul Fakhri. 2023. “Pembuatan Sistem Survei Kepuasan Pemustaka Berbasis *Web* Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat”. Makalah. Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan dari penulisan makalah ini adalah mendeskripsikan yaitu proses dalam tahapan pembuatan Survei Pemustaka Berbasis *Web* Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Sumatera Barat serta mendeskripsikan hasil uji coba dari Survei Pemustaka Berbasis *Web* Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, literatur dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini yaitu mendeskripsikan yang pertama, yaitu berdasarkan proses tahap pembuatan Survei Pemustaka Berbasis *Web* adalah sebagai berikut: (1) survei dan *research*, melakukan survei dan observasi dengan pencarian secara langsung di objek kajian; (2) ide konten pada *web*, mencari ide konten yang sesuai dengan latar belakang masalah; (3) pembuatan situs *web*, melakukan pembuatan terhadap situs *web* berdasarkan konten yang telah ditemukan dengan menggunakan aplikasi pendukung laravel dan melakukan pengkodean; (4) penyerahan situs *web*, penyerahan situs *web* dilakukan secara resmi terkait penggunaannya kepada Lembaga Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Kedua, pada hasil uji coba produk survei pemustaka berbasis *web* dilakukan dengan penyebaran data angket uji coba kepada 7 orang responden yang terdiri dari 2 staf perpustakaan, 1 mahasiswa magang bagian pelayanan dan koleksi perpustakaan dan 4 pemustaka lalu memperoleh hasil 87% dengan hasil positif, dan sebanyak 13% mengatakan bahwa produk mengatakan bahwa tampilan dari situs *web* masih belum terlalu menarik Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa produk survei pemustaka berbasis *web* layak untuk digunakan dalam mengumpulkan berbagai data saran dari para pemustaka.

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan dan panjatkan atas kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga dapat menyelesaikan makalah ini dengan judul “Pembuatan Sistem Suvei Kepuasan Pemustaka Berbasis *Web* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat “. Maka tugas akhir ini dibuat oleh yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan makalah ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan mengucapkan terima kasih kepada: (1) Dr. Ardoni, M.Si., selaku dosen pembimbing makalah tugas akhir; (2) Dr. Yona Primadesi. S.Sos. M.Hum., selaku dosen penguji makalah tugas akhir; (3) Gustina Erlianti, S.Hum. M.IP., selaku dosen penguji makalah tugas akhir; (4) Marlina, S.IPI, MLIS., selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan; (5) Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom., selaku Sekretaris Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan; (6) Imam Ardhana, S.Si., selaku staf perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat; (7) Citra Alfianti Putri A. Md. Kom., selaku pemberi arahan dalam pembuatan situs web. Lalu yang sangat spesial kepada ibu dan ayah saya yang sangat bangga dalam menyelesaikan

makalah ini dan ikut mendoakan dalam setiap doa, memberi support baik itu moral ataupun finansial yang sangatlah berarti. Teruntuk para sahabat dan teman serta bagi seluruh staf perpustakaan dan pemustaka di Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penulisan makalah tugas akhir ini. Sangat menyadari bahwa dalam penulisan Makalah Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan yang telah dilakukan. Ini mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun tanpa menjatuhkan dari pembaca. Semoga makalah Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi keseluruhan dan pembaca

Padang, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan	6
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Perpustakaan.....	6
2. Sistem	7
3. Kepuasan.....	9
4. Kepuasan Pemustaka.....	10
5. Survei Kepuasan Pemustaka.....	11
6. <i>Web</i>	12
7. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat	17
F. Metode Penulisan	18
BAB II PEMBAHASAN	22
A. Pembuatan Survei Pemustaka Berbasis <i>Web</i> di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.....	22
1. Survei dan <i>Research</i>	26
2. Ide Konten Pada <i>Web</i>	28
3. Pembuatan Situs <i>Web</i>	30
4. Penyerahan Situs <i>Web</i>	55
B. Hasil Uji Coba Produk Survei Pemustaka Berbasis <i>Web</i> di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat	55
1. Mudah Dipahami Penggunaannya.....	58
2. Desain.....	59
3. Opsi dan Fitur.....	60
4. Menu Navigasi dan Situs <i>Web</i>	61
5. Tampilan	62
6. Partisipasi Pengguna Untuk Survei Dalam <i>Website</i> atau Situs <i>Web</i>	63
7. Tingkat Kepuasan.....	64
8. Kelayakan.....	65
BAB III PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA..... 69
DAFTAR LAMPIRAN 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Kerja	20
Gambar 2. Survei Manual Kepuasan Pemustaka	22
Gambar 3. Penguinstalan Laravel Menggunakan Composer	32
Gambar 4. <i>Homepage</i> Laravel	33
Gambar 5. Pembuatan <i>Database</i> Sistem	35
Gambar 6. Pembuatan Tabel Menggunakan <i>Migration</i> Laravel.....	37
Gambar 7. Struktur Tabel Saran.....	38
Gambar 8. Tampilan Koding Login	40
Gambar 9. Tampilan Halaman Login	41
Gambar 10. Tampilan Koding <i>Register</i>	42
Gambar 11. Tampilan Halaman <i>Register</i>	43
Gambar 12. Tampilan <i>Coding Dashboard</i>	44
Gambar 13. Tampilan <i>Dashboard</i>	45
Gambar 14. Tampilan Koding <i>Form</i> Puas, Cukup Puas dan Tidak Puas	46
Gambar 15. Tampilan <i>Form</i> Puas, Cukup Puas dan Tidak Puas.....	47
Gambar 16. Tampilan Koding <i>Form</i> Data Yang Ditampilkan Sesuai Dengan Tanggal.....	48
Gambar 17. Tampilan Data Yang Ditampilkan Sesuai Dengan Tanggal	49
Gambar 18. Tampilan Koding Total Data Puas, Cukup Puas, Dan Detail Data Tidak Puas	51
Gambar 19. Tampilan Total Data Puas, Cukup Puas, Dan Detail Data Tidak Puas	52
Gambar 20. Tampilan Koding <i>Print</i> Data Sesuai Tanggal	53
Gambar 21. Tampilan <i>Print</i> Data Sesuai Tanggal	54
Gambar 22. Tampilan <i>Web</i> Yang Telah Diperbaiki.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Data Angket Hasil Uji Coba	57
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi dan Hasil Wawancara.....	72
Lampiran 2. Hasil Angket Uji Coba.....	86
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	93
Lampiran 4. Forum Konsultasi Bimbingan.....	94
Lampiran 5. Dokumentasi.....	95

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Informasi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dapat ditemukan di perpustakaan. Menurut pendapat dari Yusuf (2010) Perpustakaan merupakan tempat berlangsungnya kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian berbagai informasi, baik yang dicetak sebagai buku, maupun yang dicatat sebagai surat kabar, majalah, komputer, tape recorder, film, video, dan lain-lain. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pendidikan penghasil sumber daya manusia yang tinggi sesuai dengan Keputusan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 yang menyatakan bahwa setiap lembaga pendidikan harus mempunyai prasarana seperti ruang perpustakaan. Didalam perpustakaan memiliki kegiatan pelayanan serta bagian pengembangan koleksi yang merupakan bagian inti pada perpustakaan, perpustakaan tidak dapat dikatakan perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan untuk menciptakan situasi kondusif, lancar dan baik.

Perpustakaan merupakan bentuk suatu kegiatan yang melayani masyarakat yang akan menggunakan koleksi yang ada pada perpustakaan tersebut untuk mengetahui informasi yang ada pada subjek koleksi dari perpustakaan. Pengguna perpustakaan disebut dengan pemustaka yang akan menggunakan koleksi perpustakaan dalam kebutuhan informasinya sehari-hari. Dengan adanya partisipasi dari pemustaka dalam menggunakan koleksi perpustakaan maka akan memberikan

sebuah perkembangan yang baik dalam sebuah peningkatan layanan dan koleksi sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan aspek yang penting dalam perkembangan sebuah perpustakaan. Menurut Firma (2012), kepuasan pengguna bergantung pada koleksi, sarana, dan prasarana buatan pustaka. Kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hubungan antara harapan dan hasil kerja di bawah harapan, pengguna tidak puas; jika hasil kerja di atas harapan, pengguna puas; dan jika hasil kerja di antara keduanya, pengguna cukup puas. Dengan adanya indeks kepuasan pemustaka tersebut maka diharapkan memberikan hasil yang terbaik dalam memberikan yang terbaik kepada indeks kepuasan pemustaka.

Tidak diragukan lagi, teknologi memainkan peran penting dalam perkembangan perpustakaan. Kehadiran teknologi di perpustakaan membantu meringankan beban kerja, terutama yang berkaitan dengan tugas-tugas yang berulang-ulang dan rutin yang membutuhkan waktu dan energi untuk menyelesaikannya. Untuk meningkatkan kualitas layanan pada pemustaka perpustakaan dapat menggunakan website sebagai pengumpulan data indeks kepuasan pengunjung di perpustakaan.

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang dan maju, yang memberikan manfaat bagi semua orang dalam berbagai cara, diantaranya kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan dan mengakses berbagai sumber informasi dan digunakan sebagai sarana pengumpulan data yang digunakan untuk lembaga-lembaga yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Teknologi tidak hanya digunakan untuk

menyajikan sumber informasi saja namun juga perlu memberikan wadah pengumpulan data.

Menurut pendapat Norazah (2008) *website* adalah salah satu jenis media informasi yang memiliki elemen-elemen visual yang menarik dan khas seperti menu, latar belakang gambar, ukuran huruf, dan kombinasi warna yang digunakan untuk mengolah dan mengumpulkan data menjadi sebuah informasi. Dengan adanya *website* maka dapat melihat penilaian kepuasan pemustaka pada perpustakaan. Penilaian berbasis situs *web* dilakukan melalui *online* atau daring (dalam jaringan). Pada dasarnya, penilaian berbasis *web* adalah metode yang dirancang agar praktis dan mudah digunakan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ketika melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ada terdapat permasalahan yang menyangkut terkait dengan kepuasan pemustaka yang menyangkut dengan layanan yang terkait koleksi dan pelayanan dari perpustakaan yang bertempat dan dilaksanakan pada Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Kepuasan pemustaka merupakan aspek terpenting yang digunakan sebagai penilaian terhadap kinerja yang telah dilakukan pihak perpustakaan dalam memuaskan setiap layanan dan koleksi yang diberikan kepada pemustaka, pada penggunaan saat sekarang ini masih adanya penggunaan terhadap survei pemustaka berbasis konvensional yang menggunakan kotak saran yang terletak di meja pengembalian buku. Maka dari itu ada beberapa hal

yang melatarbelakangi dalam mengangkat judul tugas akhir mengenai pembuatan sistem survei kepuasan pemustaka berbasis *web*.

Pertama, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan selama melakukan PKL (pengalaman kerja lapangan) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat adanya sedikit kecanggungan dalam melakukan pengisian survei kepuasan pemustaka yang terletak di meja pengembalian koleksi perpustakaan dengan adanya kecanggungan dari para pemustaka dan keraguan para pemustaka dalam melakukan penilaian seperti saran dan masukan kepada pihak perpustakaan dikarenakan letaknya yang ada pada meja pengembalian. Maka dari itu pemaksimalan dalam mengetahui keinginan dari para pemustaka dinilai berkurang dalam mencapai hasil yang lebih baik bagi kedua belah pihak.

Kedua, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak perpustakaan bahwa adanya keterlambatan dalam pengumpulan data yang cukup memakan waktu dengan menggunakan kertas yang masih ada di kotak saran dan juga terkadang adanya ketidakjelasan maksud dan tujuan yang disampaikan yang mengakibatkan memakan waktu yang cukup lama dalam melakukan pengumpulan data yang diniatkan kepada maksud dan tujuan yang lebih baik bagi kedua belah pihak.

Dengan adanya latar belakang yang ada dari hasil observasi serta wawancara yang telah dilakukan dan telah dilaksanakan di Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat maka penggunaan teknologi yang

sudah berkembang pada saat sekarang ini dinilai sesuai dengan latar belakang masalah yang ada dan terjadi pada saat sekarang ini dikarenakan dinilai dapat memengaruhi nilai efisiensi yang dapat menguntungkan dalam melakukan pengumpulan data yang bersifat pribadi. Penggunaan teknologi yang berkembang saat ini menjadi pertimbangan dengan penyesuaian latar belakang yang ada.

Berdasarkan hal tersebut, dalam makalah tugas ini dibahas tentang pembuatan sistem survei kepuasan pemustaka dengan menggunakan *website* pada Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat. Pembuatan produk ini diharapkan agar survei pemustaka berbasis *web* ini dapat menjadi salah satu alat untuk evaluasi dalam melakukan pengumpulan data yang sangat efisiensi pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam makalah ini adalah: (1) bagaimana tahapan kerja pembuatan sistem survei kepuasan pemustaka berbasis *web* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat? (2) bagaimana hasil dari pengujian dari sistem survei kepuasan pemustaka berbasis *web* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dari makalah ini adalah mendeskripsikan: (1) tahapan kerja pembuatan sistem survei kepuasan pemustaka berbasis *web* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat; (2) hasil dari uji coba sistem survei

kepuasan pemustaka berbasis *web* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan makalah ini, antara lain: (1) bagi instansi, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat dapat menggunakan *website* sebagai tempat pengumpulan saran pemustaka sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemustaka; (2) bagi pengguna, *website* dapat menjadi sarana pemberian saran dan kritikan kepada perpustakaan dengan singkat.

E. Tinjauan Pustaka

1. Perpustakaan

Perpustakaan adalah kumpulan bahan-bahan tertulis atau cetak yang disusun dan diorganisasikan untuk kajian dan penelitian atau bacaan umum. Menurut Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah lembaga yang mengumpulkan informasi tercetak dan tercatat serta mengelolanya secara khusus untuk memenuhi kebutuhan intelektual penggunanya melalui berbagai media informasi. Menurut Abdul (2014), berpendapat bahwa perpustakaan merupakan tempat atau arsip informasi, sumber informasi penting yang dapat mengungkap masa lalu dan dapat digunakan sebagai landasan perencanaan dan penelitian di masa depan. Perpustakaan bersifat universal, artinya siapa pun, berapa pun usianya, dalam profesi apa pun, dapat belajar dan mencari informasi di perpustakaan. Perpustakaan ada dimana-mana, baik desa maupun kota mempunyai perpustakaan, walaupun jenis, ukuran dan kualitasnya berbeda-beda. Menurut Bafadal (2005) yaitu Istilah

perpustakaan adalah suatu satuan kerja suatu lembaga atau lembaga tertentu yang menyimpan bahan perpustakaan baik berupa buku maupun non buku, yang disusun secara sistematis menurut aturan-aturan tertentu, sehingga setiap orang dapat memanfaatkannya sebagai sumber informasi. pengguna. Menurut Lasa HS (2007) perpustakaan adalah suatu sistem informasi yang mempunyai kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pelestarian, penyajian dan pendistribusian informasi.

Menurut Fatimah (2018) perpustakaan adalah suatu kesatuan kerja yang merupakan tempat pengumpulan, pelestarian, dan pemeliharaan koleksi perpustakaan, serta buku-buku dan bahan bacaan lainnya, ditata, ditata, dan dikelola untuk kemudahan serta digunakan oleh perpustakaan secara terus-menerus atau berkesinambungan. pengguna sebagai informasi yang dapat digunakan sebagai kebutuhan sehari-hari pengguna perpustakaan..

Berdasarkan pendapat diatas, yaitu dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu bentuk tempat yang ditata dan digunakan sebagai tempat menghimpun, melestarikan dan melestarikan koleksi perpustakaan yang diolah mulai dari bahan pustaka mulai dari media cetak hingga media elektronik..

2. Sistem

Dalam segala aspek kegiatan atau perencanaan diperlukan adanya segala elemen penting yang diorganisir guna membuat keseluruhan kumpulan dari segala aktivitas dijadikan menjadi satu dalam sebuah tujuan. Menurut Tata (2012) Suatu sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan atau kumpulan elemen, komponen atau variabel yang terorganisir, berinteraksi, saling bergantung dan terintegrasi. Teori

sistem secara umum menekankan bahwa sangat penting untuk memperhatikan setiap bagian yang membentuk sistem, dan sistem juga menyediakan unsur-unsur yang membentuk organisasi.

Menurut Sutarman (2012) bahwa sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menyelesaikan proses pencapaian suatu tujuan utama. Menurut Kadir (2014) bahwa sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Sutabri (2012) bahwa suatu sistem adalah sekumpulan atau kumpulan unsur-unsur, komponen-komponen atau variabel-variabel yang tersusun, saling berinteraksi, saling bergantung dan terpadu. Menurut Fatansyah (2015) bahwa Sistem adalah suatu tatanan (integrasi) yang terdiri dari beberapa komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas tertentu) yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk melaksanakan suatu proses tertentu..

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekumpulan elemen, himpunan dari suatu unsur, komponen fungsional yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan dengan memiliki segala aspek tersebut dapat memberikan sebuah tujuan yang dapat dicapai bersama guna memberikan suatu aturan dalam menggapai tujuan tersebut walaupun mendukung segala aspek dalam mencapai tujuan tersebut bagi keseluruhannya.

3. Kepuasan

Menurut Hamdani (2006), kepuasan konsumen adalah perilaku dimana seseorang membandingkan kinerja produk (jasa) yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Menurut Philip (2009), berpendapat bahwa Kepuasan merupakan kebahagiaan yang dirasakan pelanggan ketika menerima produk atau jasa yang sesuai dengan harapannya.. Menurut Keller (2012), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa umumnya mempengaruhi pola perilaku selanjutnya. Ini akan terlihat oleh pelanggan setelah proses pembelian. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja yang dirasakan suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika hasilnya melebihi ekspektasi maka pelanggan sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan terhadap fungsionalitas produk bergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas pelanggan dengan merek. Konsumen sering kali membentuk persepsi yang lebih baik terhadap suatu produk yang mereknya sudah mereka ketahui akan memuaskan pengguna..

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah faktor terkait kebahagiaan yang dialami pelanggan ketika mereka menerima produk atau layanan yang memenuhi harapan dalam suatu kinerja dalam suatu kegiatan yang melibatkan masyarakat.dan juga kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa umumnya mempengaruhi pola perilaku selanjutnya.

4. Kepuasan Pemustaka

Menurut Harjosoe (1996), kepuasan pengguna layanan merupakan kunci penting bagi penyedia layanan apabila produknya ingin dihargai dan terus digunakan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Semua perusahaan, lembaga, badan pemerintah, maupun swasta dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena tuntutan masyarakat terus mengalami perubahan. Menurut Firma dan Rahmah (2012), kepuasan pengguna bergantung pada koleksi, sarana, dan prasarana pustaka. Kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hubungan antara harapan dan hasil kerja adalah: jika hasil kerja di bawah harapan, pengguna tidak puas; jika hasil kerja di atas harapan, pengguna puas; dan jika hasil kerja di antara keduanya, pengguna cukup puas. Penilaian terhadap penggunaan kepuasan pemustaka merupakan bentuk penilaian secara langsung dari pemustaka kepada para pustakawan yang melakukan kinerja yang sebaik mungkin kepada para pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya sehari-hari.

Menurut Nguyen (2016) berpendapat bahwa kepuasan pemustaka merupakan faktor penting bagi keberlangsungan suatu perpustakaan. Peningkatan kualitas layanan cenderung mengarah pada kepuasan dan loyalitas pengguna, tetapi manajer juga harus mempertimbangkan kepuasan sumber daya manusia atau pustakawan. Kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang dirasakan.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan bentuk partisipasi para pemustaka dalam upaya peningkatan kualitas layanan cenderung mengarah pada kepuasan dan loyalitas pengguna, tetapi manajer juga harus mempertimbangkan kepuasan sumber daya manusia atau pustakawan dan juga. Kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hubungan antara harapan dan hasil kerja adalah: jika hasil kerja di bawah harapan, pengguna tidak puas; jika hasil kerja di atas harapan, pengguna puas; dan jika hasil kerja di antara keduanya, pengguna cukup puas.

5. Survei Kepuasan Pemustaka

Dalam kegiatan untuk mengetahui hasil kritik atau saran yang dipergunakan untuk membangun suatu pelayanan dan juga segala bentuk penilaian dari segala aspek maka pengetahuan terkait hasil dari kepuasan dari kinerja yang ada kepada publik atau masyarakat. Pada aspek ini pemustaka diperlukan kritik dan saran guna mengetahui hasil dari kinerja yang ada, maka diperlukan sebuah Survei yaitu suatu metode yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi/data berupa jawaban dalam sebuah pertanyaan yang diberikan kepada peneliti untuk subjek yang diteliti. Di dalam dunia penelitian, metode survei ini sangat populer. Menurut Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2004 tentang Penguatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran menyeluruh yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Menurut Irsyad (2021) bahwa kepuasan pemustaka adalah hasil penilaian orang, kelompok, atau institusi sebagai pengguna perpustakaan, tentang koleksi, informasi atau layanan lainnya sebagai hasil perbandingan antara kondisi yang dirasakan dan diharapkan melalui pernyataan emosional sebagai evaluasi pada pengalaman saat penggunaan dan pemanfaatan. Oleh sebab itu tugas dan fungsi utama dari sebuah perpustakaan tidak hanya untuk menyediakan informasi secara cepat, lengkap, dan mudah. Selain itu juga harus memberi perhatian pemustaka dalam hal kepuasan baik dari sisi penyediaan akses informasi maupun layanan lainnya yang disediakan. Menurut Damayanti (2019) kepuasan pemustaka merupakan bentuk tingkat kepuasan penerima pelayanan merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan penerima maka itu yang disebut dengan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat diuraikan bahwa survei kepuasan pemustaka merupakan bentuk analisis serta survei yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dengan memberikan angket kepuasan kepada para pemustaka agar dapat memberikan dan mengetahui segala aspek terkait segala bidang yang ada dalam pelayanan dan koleksi perpustakaan.

6. Web

a. Pengertian Web

World Wide Web adalah suatu sistem yang berhubungan dengan media berupa dokumen yang dapat menampilkan gambar, teks, serta multimedia yang terdapat

jaringan internal. Dalam *web* itu sendiri merupakan bentuk disediakan ke seluruh bagian Internet yang dapat diakses oleh perangkat lunak *browser web*.

Menurut Mahidun (2007) menjelaskan bahwa situs *web* disifatkan sebagai tunjang utama teknologi internet masa kini yang dapat membantu membekalkan bahan dan kursus secara mudah di dalam pendidikan, khususnya pendidikan jarak jauh, penyelidikan infrastruktur, penyebaran maklumat serta komunikasi elektronik dalam bentuk multimedia. Serta menurut Norazah (2008) menjelaskan bahwa situs *web* ialah satu halaman atau situs yang mempunyai persembahan visual yang menarik dan unik serta melibatkan grafik latar belakang, logo, size tulisan, butang menu dan kombinasi warna.

Menurut Sidik (2005) *web* merupakan file teks murni (*plain text*) yang berisi sintaks-sintaks *HTML* yang dapat dibuka/dilihat/diterjemahkan dengan internet browser. Kini internet identic dengan *web*, karena kepopuleran *web* sebagai standar *interface* pada layanan-layanan yang ada di internet, dari awalnya sebagai penyedia informasi, ini digunakan juga untuk komunikasi dari email sampai dengan *chatting* dan dapat juga digunakan sebagai komunikasi lainnya.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat diurakan bahwa *web* merupakan bentuk dari tunjang utama teknologi yang menggunakan internet sebagai perantara penggunaannya yang digunakan dalam kegiatan tertentu sebagai sistem yang mendahulukan kebutuhan informasi dengan keseluruhan pengguna yang memberikan aspek segala akses.

b. Tahapan Pembuatan *Web*

Dalam pembuatan suatu bentuk situs *web* yang ditujukan kepada penggunaanya diperlukan adanya tahapan yang dimulai dari awal hingga kepada tahapan akhir agar dapat diketahui keseluruhan pengetahuan dalam pembuatan situs *web* tersebut. Menurut Andi (2019) tahapan dalam pembuatan *web* memiliki tahapan yaitu: (1) survei dan *research*, mencari tahu mengenai kebutuhan yang diperlukan dalam dari permasalahan yang ditemukan dan yang akan menjadi cikal bakal dari pembuatan sebuah *web* yang akan digunakan untuk mengetahui maksud dan tujuan dari pembuatan sebuah *web*; (2) ide konten pada *web*, mengetahui isi konten yang akan diisi pada situs *web* yang akan dibuat berdasarkan hasil survei dan *research*; (3) pembuatan situs *web*, pembuatan situs *web* dilakukan dengan tahapan penggunaan aplikasi atau *tools coding* sebagai perantara pembuatan situs *web* dan memasukkan ide konten yang ada pada situs *web*; (4) penyerahan *web*, penyerahan *web* dilakukan kepada suatu individu atau lembaga yang membutuhkan dari penggunaan *web* tersebut.

Menurut Yogie (2018) dalam tahapan pembuatan *web* dilakukan dengan tahapan yang dimulai dari awal yaitu: (1) analisis dan perancangan *web*, pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap *website* yang menjadi solusi dari permasalahan yang telah ditemukan dan dianalisis; (2) Implementasi *web*, implementasi dari *website* tersebut yaitu dengan membangun atau dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman; (3) pemaparan *web* ke mitra, setelah *web* tersebut selesai dibangun,

kemudian diadakan sebuah pertemuan untuk membahas fitur-fitur dengan pihak mitra; (4) pengujian, dilakukan pengujian terhadap *web* yang ada kepada mitra.

Menurut pendapat Lina (2023) menuturkan pendapat bahwa dalam pembuatan situs *web* yaitu ada beberapa tahapan yang diperlukan guna memberikan hasil terbaik dalam sebuah pembuatan situs *web*, yaitu sebagai berikut: (1) Perencanaan (*planning*) pada tahap ini diawali dengan memahami konteks jaringan, menentukan *output*, fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi, fungsionalitas aplikasi yang akan dibuat, waktu dan alur proses pengembangan aplikasi; (2) *Design* (perancangan) tahapan ini melakukan pembuatan desain *web* meliputi pembuatan basis data dan layout aplikasi; (3) Coding atau pengkodean, pada tahapan ini merupakan kegiatan penerapan pemodelan pada *user interface* yang dibuat dalam bahasa pemrograman *web* dengan *framework* Laravel. Ini akan membuat situs siap untuk pengujian.; (4) Testing (pengujian) tahap ini memfokuskan pada pengujian fitur – fitur yang ada pada *web* dengan melibatkan calon pengguna sehingga tidak ada kesalahan (*error*), serta situs *web* yang dibuat akan dapat digunakan. Dalam pembuatan makalah ini akan menggunakan dengan metode dari ahli Andi (2019) yang dinilai sesuai dengan pembuatan mengenai survei pemustaka berbasis *web* yang akan dilaksanakan di Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam tahapan pembuatan *web* yaitu dimulai dari tahapan awal yaitu sebagai berikut:

Pertama, survei dan *research*, melakukan bentuk pencaharian informasi secara langsung di objek kajian terkait pengumpulan data berdasarkan hasil observasi

yang telah dilakukan dengan mengamati dan melakukan wawancara narasumber dan responden yang akan memberikan pemahaman secara langsung. Dengan mengadopsi pendapat dari Ashari (2019) bahwa dalam meninjau suatu ilmu pengetahuan maka diperlukan kegiatan pengumpulan informasi dan dapat dilakukan dengan melakukan observasi serta wawancara lalu didukung dengan jurnal serta buku dan melakukan verifikasi sumber informasi.

Kedua, ide konten pada *web* merupakan bentuk isi dari pembuatan situs *web* yang menjadi tujuan pembuatan situs *web*. Ide konten pada pembuatan situs *web* dinilai memberikan acuan pada situs *web* guna dapat tertuju terhadap sasaran yang telah dinilai sesuai dengan tujuan dari pembuatan *web*. Hal ini dengan mengadopsi pendapat dari Vira (2022) berpendapat bahwa konten digunakan oleh para pengguna media dan mengatakan bahwa konten ialah salah satu ciri isi dari pembuatan *website* dan juga dari media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa konten media sosial sepenuhnya dimiliki dan dikontribusikan oleh pengguna..

Ketiga, pembuatan situs *web*, pembuatan ini merupakan aspek utama dalam menciptakan tujuan yang bernilai luas guna mencapai tujuan dan sasaran berdasarkan dari pembuatan *web* yang memanfaatkan teknologi informasi dalam mengumpulkan data yang dinilai dengan aspek tujuan yang telah ditetapkan dalam pembuatan situs *web*. Hal ini mengadopsi pendapat dari Nasa (2020) berpendapat bahwa proses penyusunan *website* dimulai dari mengumpulkan data tentang selanjutnya adalah memilih tema dan menyusun data tersebut menggunakan selesai disusun dan didesain.

Keempat, penyerahan *web*. penyerahan ini akan memberikan aspek pembelajaran sekaligus pengetahuan dalam melakukan survei pemustaka lebih lanjut dalam mengumpulkan keseluruhan data secara efisiensi dengan menghemat waktu dan ruang. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Yusuf (2016) yang berpendapat bahwa penyerah *website* yang telah dibuat merupakan bentuk kerjasama yang baik dalam menciptakan suatu hubungan agar dapat memanfaatkan teknologi informasi sesuai dengan arah dan tujuan yang telah diciptakan bersama.

7. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat

Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Barat merupakan lembaga pengembangan perpustakaan dan arsip daerah. Ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2008 tanggal 21 Juli 2008 tentang Penetapan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Inspeksi, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan Badan Teknis Daerah di Provinsi Sumatera Barat. Peraturan daerah ini merupakan kelanjutan dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Administrasi atau Kota, serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat keras regional. Biro Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumbar tidak dapat dipisahkan dari Biro Perpustakaan dan Kearsipan Sumbar. Sebelumnya lembaga ini merupakan dua lembaga yang digabung menjadi satu akibat peraturan daerah tersebut di atas, yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 41 Tahun 2007.

Kelembagaan perpustakaan diawali dengan berdirinya Perpustakaan Negara. Dasar pendiriannya adalah Peraturan No. 21091/S Menteri Pendidikan, Pelatihan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 10 April 1956. Penetapan perubahan nama tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 095/ 0/1979, tanggal 29 Mei 1979. Sumatera Barat termasuk tipe A, karena perpustakaanya lebih dari 10.000 eksemplar. Pada tanggal 19 Maret 1987, Jalan Diponegoro dipindahkan ke Nomor 4 Padang menempati gedung baru seluas 2.378 meter. Upacara pembukaan diselenggarakan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Prof. Dr. Fuad Hasan. Direktur perpustakaan daerah pada saat pemindahannya adalah Dr. Zainuddin Kamal bertugas pada tahun 1986 hingga 1995. Bangunan tiga lantai ini akhirnya runtuh dan rata dengan gempa besar pada 30 September 2009.

F. Metode Penulisan

1. Jenis Penulisan

Jenis penulisan yang digunakan dalam pembuatan makalah ini adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan pembuatan survei kepuasan pemustaka berbasis *web* sebagai bahan kritik dan saran yang membangun yang ditujukan kepada Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Menurut Nazir (2011) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, maupun satu kabar peristiwa pada manusia sekarang. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan suatu objek secara sistematis, tentang

mengetahui hasil dari pemberian deskripsi, penjelasan, serta uji coba terhadap produk dari hasil dari penelitian kepada kegiatan yang akan diteliti.

2. Objek Kajian

Dalam penelitian ini yang menjadi objeknya yaitu pembuatan survei kepuasan pemustaka berbasis *web* di Lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Daerah Sumatera Barat karena itulah pokok persoalan yang akan diteliti untuk mendapatkan hasil yang lebih terarah, sedangkan subjek penelitian atau sasaran penelitian adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Daerah Sumatera Barat karena merupakan tempat yang akan diamati dalam rangka sebagai tempat penelitian.

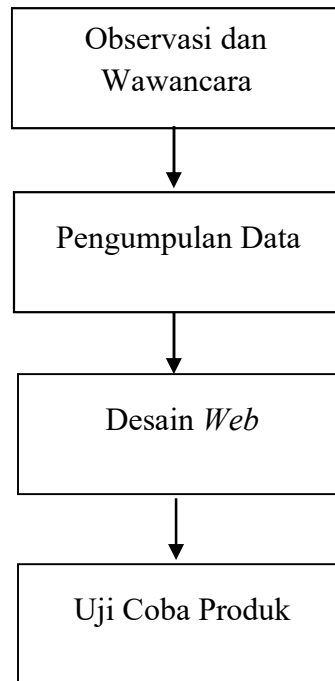
3. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, dengan melakukan pengumpulan data yang diperlukan dalam pembuatan sebuah pembuatan survei kepuasan masyarakat berbasis *web* dengan itu maka dapat menentukan suatu bentuk data yang akan dikumpulkan dalam pembuatan produk survei kepuasan masyarakat berbasis *web*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Adapun teknik dalam pengumpulan data yaitu: (a) wawancara, yaitu melakukan proses tanya jawab dengan narasumber yaitu kepala bidang layanan dan koleksi staf perpustakaan dan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat; (b) Observasi, merupakan pengumpulan data dengan cara langsung ke lapangan yaitu melakukan pengamatan langsung dengan mengamati keadaan koleksi dan layanan perpustakaan.

4. Sistematika Penulisan/Tahapan Kerja

Data yang telah ditemukan dan dikumpulkan akan dianalisis dengan mendeskripsikan hasil yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Maka dari itu diperlukan kesimpulan dalam melakukan pelaksanaan dari alur tahapan kerja dalam pembuatan survei kepuasan pemustaka berbasis *web* yang akan dibutuhkan oleh pengguna. Berikut alur tahapan dalam membuat survei kepuasan pemustaka berbasis *web* yang dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Sumatera Barat.



Gambar 1. Tahapan Kerja

Gambar 1 merupakan alur pembuatan yang dilakukan selama proses pembuatan survei pemustaka berbasis *web* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pembuatannya adalah sebagai berikut: (1) observasi, pada tahapan awal ini melakukan observasi dengan

melakukan pengamatan dan wawancara secara langsung dengan pustakawan dan pemustaka mengenai koleksi, layanan, dan sumber literasi pemustaka; (2) pengumpulan data, data penulis didapatkan dari hasil observasi dan pengamatan serta wawancara dengan pustakawan dan pemustaka; (3) desain *web*, setelah memperoleh data mulai merancang *web*; (4) uji coba produk, setelah tahapan pembuatan situs *web* dan tahapan terakhir yaitu melakukan uji coba terhadap produk dengan mengetahui kelayakan produk.