

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi berbasis website penggunaan internet telah menjadi hal yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. kebutuhan akan informasi yang praktis dan cepat semakin meningkat seiring waktu. Contohnya dalam dunia pendidikan yang dulunya dilakukan secara manual menjadi terkomputerisasi, memungkinkan kinerja yang lebih efisien. Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi menjadi entitas penting dalam memberikan akses terhadap beragam materi tertulis, cetakan, dan rekaman. Perpustakaan diatur oleh sejumlah peraturan yang bertujuan untuk mendukung kegiatan pendidikan dan penelitian.

Salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas perpustakaan adalah dengan fokus pada peningkatan layanan yang diberikan kepada pengunjung. Hal ini mencakup penyediaan bahan bacaan yang relevan, penyusunan tata letak yang efisien dan memberikan bantuan serta panduan kepada pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan tidak hanya menjadi kegiatan rutin tetapi juga menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan karena kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan. Sistem pengaduan pelayanan menjadi elemen penting dalam pengelolaan perpustakaan, khususnya dalam menampung keluhan, saran, atau masukan dari pengunjung terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Perpustakaan pada SMPN 1 Pilangkenceng Kabupaten Madiun pada saat ini masih menggunakan sistem pengaduan yang belum memadai. Proses pengaduan masih dilakukan secara manual, mengandalkan pelaporan secara langsung kepada petugas perpustakaan, sehingga tidak praktis dalam pengelolaannya. Untuk mengatasi kekurangan itu perlu dibuatkan sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website. Dengan adanya sistem ini, pengunjung perpustakaan dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, saran, dan masukan. Serta merespons dengan cepat dan meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis membangun sistem ini sebagai bahan dalam penulisan laporan skripsi dengan judul “SISTEM PENGADUAN KEPUASAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMPN 1 PILANGKENCENG BERBASIS WEBSITE”.

B. Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sistem pengaduan kepuasan pelayanan ini hanya dapat diakses oleh admin dan siswa perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng dan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, MySQL, Framework, Laravel.
2. Pengaduan yang dapat disampaikan melalui sistem ini hanya terbatas pada fitur keluhan (mengirimkan pengaduan dan melihat status pengaduan) serta saran (menerima tanggapan) terkait pelayanan perpustakaan SMPN 1

Pilangkenceng, seperti fasilitas, koleksi buku, layanan petugas, dan lain-lain.

3. Sistem ini dapat memberikan informasi prioritas aduan yang akan ditindak lanjuti pihak perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng.

C. Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun perancangan sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website supaya dapat diakses dengan mudah oleh siswa SMPN 1 Pilangkenceng secara online ?
2. Apa saja fitur yang ada pada sistem pengaduan kepuasan pelayanan di perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng?
3. Bagaimana mengimplementasikan sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website tersebut agar dapat digunakan oleh siswa SMPN 1 Pilangkenceng dengan baik?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun perancangan sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website supaya dapat diakses dengan mudah oleh siswa SMPN 1 Pilangkenceng secara online.
2. Mengatahui apa saja fitur yang ada pada sistem pengaduan kepuasan pelayanan di perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng

3. Mengimplementasikan sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website tersebut agar dapat digunakan oleh pengunjung perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan siswa.

E. Kegunaan Penelitian

Terdapat 2 macam kegunaan penelitian yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Berikut adalah kegunaan penelitian tersebut.

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Universitas PGRI Madiun

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmu terkait bidang ilmu informatika dan bisa menjadi acuan bagi peneliti lain dalam rangka mengadakan penelitian lebih lanjut yang bisa dijadikan referensi di perpustakaan universitas PGRI Madiun.

b. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan sumber inspirasi bagi yang ingin mengembangkan sistem atau aplikasi sejenis dalam konteks yang berbeda.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan penelitian sendiri.

b. Bagi SMPN 1 Pilangkenceng

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat membantu perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan berdasarkan masukan dari pengunjung.

c. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pembaca tentang pentingnya sistem pengaduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di perpustakaan. Pembaca dapat memahami manfaat, tantangan, dan aspek-aspek penting dalam sistem pengaduan berbasis website.