

**PENERAPAN PELAYANAN DIGITALISASI PERPUSTAKAAN KOTA
MALANG**

(Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi

Publik



OLEH:

YOSEFINA ANCELINA UGE

2018210087

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2022

RINGKASAN

Perpustakaan Kota Malang telah menciptakan aplikasi M-Mobilib, aplikasi Malang Cilin Digital Access, dan layanan pendaftaran anggota secara online untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini. Dikarenakan penetrasi internet yang semakin tinggi tetapi literasi masyarakat masih rendah sehingga perpustakaan Kota Malang menyediakan koleksi digital tersebut. Layanan perpustakaan Kota Malang juga mengalami kesulitan dalam memberikan layanan karena hal tersebut. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perpustakaan di Kota Malang dalam implementasi layanan digitalisasi serta jangkauannya. Strategi eksplorasi menggunakan semacam pemeriksaan subyektif. data baik dari sumber primer maupun sekunder. mewawancarai, mengamati, dan mendokumentasikan pengumpulan data. *Purposive sampling* digunakan untuk mencari informan. Kemudian digunakan tahapan untuk menganalisis: penurunan informasi, penyajian informasi dan mencapai determinasi. Jika enam teori standar layanan produk layanan digunakan untuk mengamati dan mengukurnya, prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, infrastruktur, dan beban penyedia layanan terlihat penerapan layanan digitalisasi perpustakaan di Kota Malang sudah berjalan efektif. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya tenaga ahli yang mampu dalam hal digital.

Kata Kunci: Digitalisasi, Penerapan pelayanan, Perpustakaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dengan pelayanan prima. Pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik secara efisien dan efektif agar warga negara dapat memenuhi semua kebutuhannya. Pelayanan kepada masyarakat adalah deretan aktivitas secara sadar yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa pelayanan, pengelolaan, maupun produk yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memungkinkan penyedia layanan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, maka sifat pelayanan sangat erat hubungannya dengan upaya peningkatan kapasitas pemerintah sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat (Mukarom, 2015: 147-148). Penerapan pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat juga diharapkan bisa mempermudah, akurat, dan lebih cepat sesuai dengan standar pelayanan.

Konsep digitalisasi dewasa ini berkembang dengan pesatnya. Perkembangan sektor bidang teknologi tersebut memiliki tanggung jawab yang besar dalam menghadapi perkembangan industri yang kian maju. Perkembangan di bidang teknologi saat ini menjadi tuntutan yang harus dihadapi seluruh lapisan masyarakat. Digitalisasi menawarkan satu pengalaman baru yang dulu tak pernah terbayangkan. Banyak kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam melakukan sesuatu. Dunia perpustakaan pun tidak luput dari proses digitalisasi ini. Perpustakaan di Indonesia perlu diperbarui untuk mengikuti *trend* millennial saat ini. Semua perpustakaan diharapkan mampu melacak perkembangan informasi, mengetahui kekuatan dan kelemahannya, serta memprediksi perkembangan di masa mendatang. Penggunaan media selain kertas menjadi ciri pelayanan publik digital. Untuk memastikan bahwa layanan publik digital berfungsi dengan baik, teknologi memainkan peran penting. Saat ini hampir semua orang dapat menggunakan atau mengoperasikan suatu

perangkat, sehingga setiap orang dapat dengan mudah mengakses informasi melalui perangkatnya.

Perpustakaan harus mampu berubah agar tetap berfungsi sebagai salah satu fondasi untuk membangun bangsa yang berpendidikan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, Perpustakaan Kota Malang telah mengembangkan aplikasi M-Mobilib, aplikasi Celin Malang Digital Access, dan layanan pendaftaran online. Dikarenakan penetrasi internet yang semakin tinggi tetapi literasi masyarakat masih rendah sehingga perpustakaan Kota Malang menyediakan koleksi digital tersebut agar masyarakat bisa mengakses buku dimana saja tanpa harus ke perpustakaan. Dengan demikian masyarakat bisa memanfaatkan apapun akses perpustakaan tanpa harus ke perpustakaan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Pelayanan Digitalisasi Perpustakaan Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pertanyaan-pertanyaan berikut akan menjadi fokus penyelidikan dan peneliti diharapkan dapat menjawabnya:

1. Bagaimana penerapan pelayanan digitalisasi perpustakaan Kota Malang?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi perpustakaan di Kota Malang dalam implementasi layanan digitalisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menunjukkan hasil yang diperoleh setelah penelitian selesai sehingga peneliti dapat memecahkan masalah yang diajukan untuk penelitian:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan digitalisasi perpustakaan Kota Malang.
2. Untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi pelaksanaan administrasi digitalisasi di perpustakaan Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Kegunaan secara akademik yang diinginkan dalam penulisan Skripsi ini, yaitu menambah wawasan Penulis untuk menerapkan konsep-konsep pelayanan yang didapatkan selama masa perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

1. Sebagai target pertimbangan dan kontribusi untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang penerapan pelayanan digitalisasi di perpustakaan Kota Malang.
2. Dijadikan bahan pertimbangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam penerapan pelayanan digitalisasi di perpustakaan Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2013. *Standar pelayanan Publik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Adi Heri, Djaelani, Sakdiah. 2015. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital pada SMA 2 Banda Aceh*. 3(1), 2015.
- Aliyah, Nuriyatul. 2020. *Layanan Digitalisasi di perpustakaan Iain Madura*. Madura: Pamekasan.
- Bafadal Ibrahim. 2011. *Pengelolaan perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- David Fred R. 2017. *Konsep manajemen Strategik*. Jakarta: Slemba Empat.
- Dwi Lestari, Sukaesih,dkk. 2021. *Perpustakaan digital Sebagai alternative Utama dalam Memberikan Pelayanan pada masa Pandemi di Perpustakaan Kabupaten Bandung*. 3(1), 2021.
- Faathir Ryan Hokiarta. 2022. *Percepatan Penerapan layanan Perpustakaan Digital pada Perpustakaan Daerah untuk Menyongsong Era Masyarakat 5.0*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hartono,S.S. 2020. *Transformasi Perpustakaan Dalam ekosistem Digital:Konsep Dasar, Organisasi Informasi, dan Literasi Digital*. Jakarta:Kencana
- Sumber:<https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/wali-kota-sutiaji-dukung-perpustakaan-kota-gencarkan-layanan-digital-dan-inklusif/> diakses 6 November 2022 jam 15.00).
- <http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-11759-BABII.Image.Marked.pdf> / (diakses 5 Februari 2022).
- <https://id.scribd.com/doc/174736911/PENJELASAN-PERUBAHAN-PERILAKU?/> (diakses 6 Februari 2022).

https://www.researchgate.net/publication/235263675_3_The_functional_and_dysfunctional_consequences_of_human_resource_information_technology_for_organizations_and_their_employees. / (diakses 6 Februari 2022).

Mahmudi, 2015. Standar Pelayanan Publik.

Miles, Huberman, dkk. 2014. *Qualitatif Data Analisis: A Method Sourcebook*. Third Edition
Singapore: Sage.

Moleong, lexy j. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV
Pustaka Setia.

Mulyadi deddy. 2018. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung. Alfabeta.

Nengtiyas, SW. 2010. *Strategi Pelayanan Perpustakaan Di kantor Arsip Dan Perpustakaan
Daerah Kota Surakarta*.

Nurmayanti, Luna. 2021. *Upaya Perpustakaan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada
Era Digital Dinas Perpustakaan Dan Kerasipan Kabupaten Lombok Timur*.

Purwono, 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha
Ilmu.

Rohman, Abd & Willy Try Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*.
Malang: Intrans Publishing.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan
Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Soekanto, Soerjono. 2015. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yunaningsi Ani, Diani Indah. 2021. *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui
Digitalisasi*. 3 (1), 2021.