

**IMPLEMENTASI PROGRAM OTOMASI PERPUSTAKAAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
STUDI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Oleh

**MOHAMAD FIRMANSYAH
NPM 1716041068**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM OTOMASI PERPUSTAKAAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN STUDI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

MOHAMAD FIRMANSYAH

Sistem otomasi perpustakaan dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kota Bandar Lampung merupakan ibukota provinsi Lampung yang secara tidak langsung akan menjadi contoh bagi kabupaten/kota lainnya yang ada di Provinsi Lampung. Tidak terkecuali Perpustakaan Kota Bandar Lampung yang menjadi contoh bagi perpustakaan lainnya yang ada di Provinsi Lampung. Perpustakaan Kota Bandar Lampung telah menerapkan sistem otomasi perpustakaan sejak tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem perpustakaan terotomasi dalam meningkatkan efisiensi dan ketepatan operasional perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem otomasi memiliki dampak yang signifikan dalam mengurangi waktu yang dihabiskan untuk membuat katalog dan memeriksa buku, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi di antara staf Perpustakaan Kota Bandar Lampung. Selain itu, sistem ini juga meningkatkan akurasi pencatatan buku, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelatihan dan dukungan pengguna untuk memastikan keberhasilan implementasi dan adopsi sistem otomatis. Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap manajemen Perpustakaan Kota Bandar Lampung, kebutuhan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam operasi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna menjadi titik penekanan utama bagi Perpustakaan Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : implementasi program, otomasi perpustakaan,
kualitas pelayanan.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE LIBRARY AUTOMATION SYSTEM IN AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF LIBRARY SERVICES STUDY OF THE LIBRARY AND ARCHIVES OFFICE OF THE CITY OF BANDAR LAMPUNG

By

MOHAMAD FIRMANSYAH

Library automation system is considered as a means to improve the quality of library services. Bandar Lampung City is the capital of Lampung province which will indirectly become an example for other districts/cities in Lampung Province. Bandar Lampung City Library is no exception, which is an example for other libraries in Lampung Province. Bandar Lampung City Library has implemented a library automation system since 2016. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the automated library system in improving the efficiency and accuracy of library operations at the Bandar Lampung City Library.

This research uses a qualitative data analysis approach. The results showed that the automation system had a significant impact in reducing the time spent on cataloging and checking out books, thereby increasing productivity and efficiency among Bandar Lampung City Library staff. In addition, the system also improved book recording accuracy, reduced errors, and improved the overall quality of library services. This research also highlights the importance of user training and support to ensure the successful implementation and adoption of automated systems. The results of this study have significant implications for the management of Bandar Lampung City Library, the need to integrate technology into library operations to improve the quality of services provided to users is a major point of emphasis for Bandar Lampung City Library.

*Keywords: Implementation, Library automation system,
Service Quality.*

**IMPLEMENTASI PROGRAM OTOMASI PERPUSTAKAAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
STUDI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

MOHAMAD FIRMANSYAH

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM OTOMASI PERPUSTAKAAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN (STUDI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA BANDAR LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : **Mohamad Firmansyah**

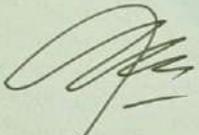
Nomor Pokok Mahasiswa : 1716041068

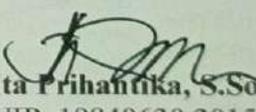
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

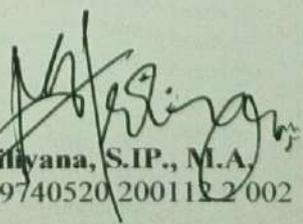
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP. 19710615 200501 1 003


Ita Prihanika, S.Sos., M.A.
NIP. 19840630 201504 2 002

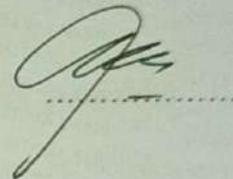
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Mulyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

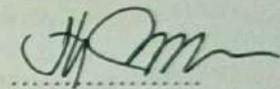
MENGESAHKAN

1 Tim Penguji

Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.



Sekretaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A.



Penguji Utama : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.



2 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 20 Mei 2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi lain.

Bandar Lampung, 16 Mei
2024

Yang membuat
pernyataan,



Mohamad FirmanSyah
NPM. 1716041068

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Mohamad FirmanSyah, lahir di Hargomulyo pada tanggal 05 Agustus 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Bapak Margono dan Ibu Siti Rohani. Pendidikan formal yang ditempuh penulis yakni Sekolah Dasar Negeri 3 Hargomulyo diselesaikan

pada tahun 2011, SMP Negeri 2 Sekampung diselesaikan pada tahun 2014, dan SMA Negeri 1 Sekampung diselesaikan pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) pada periode 2018/2019. Pada tahun 2020 di pertengahan bulan Januari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Pahayu Jaya, Kecamatan Pagar Dewa, Kabupaten Lampung Barat selama 40 hari, pada bulan Juli 2020 penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung selama 30 hari.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(Q.S Ar-Rad:11)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Sayyidina Umar Ibn Khattab R.A)

“Naskah sutradara kita tahu didepan, naskah Tuhan kita tahu dibelakang”

(Sujiwo Tejo)

“Tetaplah yakin dalam melakukan rencanamu, kegagalan mungkin menghampirimu tapi percayalah jika memang sudah menjadi takdirmu maka semesta pun tak akan dapat menundanya”

(Mohamad FirmanSyah)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT telah kuselesaikan karya ilmiah ini.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,
Kupersembahkan karya ini untuk:

Bapak dan Ibu Tercinta,

Yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, dan perjuangan yang tak kenal lelah untukku.

Keluarga besar dan sahabat,
yang selalu memberikan doa serta dukungannya.

Para Pendidik

Yang telah memberikan bekal ilmu,
dukungan, dan doa

Almamater Tercinta
UNIVERSITAS LAMPUNG.

SANWACANA

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“IMPLEMENTASI PROGRAM OTOMASI PERPUSTAKAAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN (STUDI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA BANDAR LAMPUNG.”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AN) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Dalam proses skripsi ini, penulis telah mendapat pengalaman yang luar biasa dan pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini, baik bantuan moril, materi, berupa petunjuk, bimbingan, nasehat dan saran yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantupenulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Meiliyana S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing utama.

Terima kasih atas saran, nasihat, bimbingan selama proses pengerjaan skripsi, waktu, serta kesabaran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga keikhlasan dan ketulusan bapak dalam mendidik

mendapatkan keberkahan dari Allah SWT dan semoga kesehatan dan rezeki selalu dilimpahkan kepada bapak.

4. Ibu Ita Prihantika, S. Sos., M.A. selaku dosen pembimbing kedua.

Terima kasih atassaran, nasihat, bimbingan selama proses pengerjaan skripsi, waktu, serta kesabaran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sungguh- sungguh berterima kasih dan merasa terbantu sekali dengan proses bimbingan sertasegala motivasi yang diberikan. Semoga kesehatan dan rezeki selalu dilimpahkan kepada ibu.

5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M. Si selaku dosen pembahas. Terima kasih atas arahan, saran, kritik, masukan, nasihat serta waktu yang telah diluangkan untuk membantu penulis. Terima kasih pula atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk belajar dan berbagi ilmu dalam skripsi ini ke masyarakat. Semoga ibu selalu diberkahi kesehatan dan dimudahkan dalam menjalani kehidupan.

6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku dosen pembimbing akademik.

7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas semua ilmu yang telah penulis peroleh selama proses perkuliahan. Semoga dapat menjadi amal jariyah dan menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan penulis ke depannya.

8. Mba Wulan dan Mba Rukiah selaku *Staff* Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang banyak membantu kelancaran adminstrasi skripsi hingga terselesaikan.

9. Pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung. Khususnya Bapak Khenderi Ismet, S.E., M.M. Ibu Dewi Piper Ningrum dan Ibu Siti Nurhidayati yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam proses penelitian. Terima kasih atas saran, motivasi, dan setiap pengalaman yang dibagikan selama penulis melakukan penelitian.

10. Orang tua penulis yaitu Ayahanda Drs. Margono dan Ibunda Siti Rohani. Terima kasih atas kasih sayang, doa, motivasi, pengorbanan, didikan, tiap tetes keringatmu pasti akanku balas dengan kesuksesan, kepercayaan dan amanat yang selama ini kalian berikan untuk menyelesaikan studi sehingga bisa mencapai gelar Sarjana Administasi Publik. Semoga dengan mendapatkan gelar S.AN. ini penulis bisa dengan segera mendapatkan pekerjaan yang dapat meningkatkan derajat kedua orang tua dan keluarga, Aamiin.
11. Keluarga Abi Margono, yaitu Mbak Devi Nur Annisa dan Mas Irham Bariklana, Mas M. Feri Barkah dan Mbak Novia Juni, Terima kasih atas doa, motivasi, bantuan dan akomodasi selama penulis berkuliah sampai proses skripsi selama ini.
12. Sahabat karib Pondok Zaitun, Irfan Nul Hakim, Dinar Supriyadi, M. Izul Haq, Rizki Adi Suseno, Andrianto, Ariyanto, Filza Sahertian, Gede Artha, M. Akbar, Deni Arifin, M. Ridho, Fani Saparinda, Edho Pangestu, Robi Apriadi, Rio Gema, Nyoman Yogi, Fani Indra, Danil Siahainenia, yang selalu memberikan semangat dan berbagi cerita hidup sehingga membuat penulis semangat dalam mengerjakan proses skripsi.
13. Sahabat seperjuangan Keluarga Bolo, yaitu Ratna Sari dan Fitria Lestari. Terimakasih atas semangat, motivasi, dan candaan selama proses kuliah sampai proses skripsi.
14. Sahabat dirumah Dinar, Arif, Irfan, Eric, Izul, Nur, Asnan, Derika, Khoirul, Reza, Rizki (Gogon), Ahmad (Bendol), Esy, Indah, Eka, Ilul, Indri. Terimakasih yang selalu memberi candaan dengan kejujuran dan semangat selama kuliah sampai proses skripsi.
15. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 (ANGKASA) semoga selalu dilancarkan dalam proses bimbingan dan perkuliahan, semoga cepat menyelesaikan masa studinya dan menjadi orang sukses.

Akhir kata semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT dan penulis meminta maaf apabila ada kesalahan yang disengaja atau pun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan siapapun yang telah menyediakan waktu untuk membacanya. Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 14 Mei 2024

Penulis

MOHAMAD FIRMANSYAH

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik	8
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik	8
2.2.2 Tahap Tahap Kebijakan Publik	9
2.3 Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan	11
2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan	11
2.3.2 Model Implementasi Kebijakan.....	12
2.4 Tinjauan Tentang Otomasi Perpustakaan	17
2.4.1 Pengertian Sistem Otomasi Perpustakaan	17
2.4.2 Unsur – Unsur Otomasi Perpustakaan	19
2.4.3 Manfaat Otomasi Perpustakaan	22
2.4.4 Cakupan Otomasi Perpustakaan	22
2.4.5 Jenis – Jenis Software Otomasi Perpustakaan	22
2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan	24
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.5.2 Prinsip Kualitas Pelayanan	29
2.5.3 Pengertian Pelayanan Perpustakaan.....	32
2.6 Pengertian Dampak Kebijakan.....	34
2.7 Kerangka Pikir.....	35

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Teknik Keabsahan Data	45

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung	48
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung.....	48
4.1.2 Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung.....	49
4.1.3. Tugas Pokok Bidang Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan Kota Bandar Lampung	49
4.1.4. Fungsi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung	50
4.1.5. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung	51
4.1.6. Mekanisme Sistem Otomasi Perpustakaan.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.3 Pembahasan Penelitian.....	81

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Informan Penelitian	42
Tabel 2. Daftar Observasi.....	43
Tabel 3. Daftar Dokumentasi	44
Tabel 4. Data Pengunjung Perpustakaan Kota Bandar Lampung.....	77
Tabel 5. Pengetahuan Mengenai Program Sistem Otomasi Perpustakaan.....	78
Tabel 6. Sumber Informasi Tentang Program Sistem Otomasi Perpustakaan.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Indeks Alibaca Nasional Indonesia Tahun 2019	2
Gambar 2. Indeks Alibaca Provinsi Indonesia Tahun 2019.....	4
Gambar 3. Model Kesesuaian Implementasi Program	10
Gambar 4. Tahapan dalam Pembuatan Kebijakan Publik.....	15
Gambar 5. Bagan Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung	52
Gambar 7. Bagan Alur Pelayanan Sirkulasi.....	54
Gambar 8. Tampilan Portal <i>Inlislite</i> 3.1.....	59
Gambar 9. Tampilan <i>Dashboard Back Office</i>	60
Gambar 10. Tampilan Modul Baca Ditempat	61
Gambar 11. Tampilan Modul Buku Tamu	61
Gambar 12. Tampilan Modul Keanggotaan Online	62
Gambar 13. Tampilan Modul OPAC	63
Gambar 14. Tampilan Modul Layanan Koleksi Digital	64
Gambar 15. Tampilan Kartu Anggota Aktif	64
Gambar 16. Tampilan Modul Pendaftaran Anggota.....	65
Gambar 17. Tampilan Modul Statistik.....	65
Gambar 18. Tampilan Modul Survey	66
Gambar 19. Tampilan Modul Artikel	67
Gambar 20. Tampilan Modul Peminjaman	67
Gambar 21. Tanda Bukti Pengembalian Koleksi	68
Gambar 22. Tampilan Modul Pengembalian	68
Gambar 23. Panduan Penggunaan <i>Inlislite</i> Versi 3 PHP <i>Opensource</i>	72

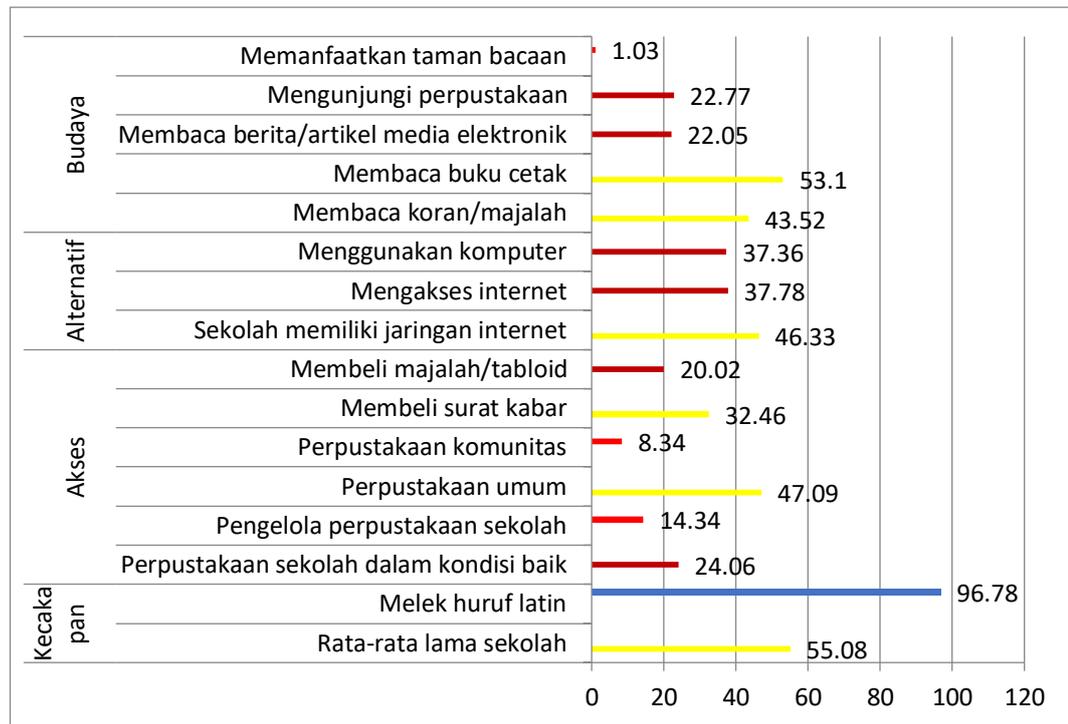
I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah institusi yang sudah tidak asing lagi bagi kita masyarakat Indonesia. Namun, pemahaman tentang perpustakaan bagi sebagian masyarakat tampaknya masih konvensional. Perpustakaan oleh sebagian masyarakat tersebut masih dianggap sebagai tempat yang hanya terdapat buku atau gudang buku. Padahal dengan semakin berkembangnya ilmu, fungsi, dan tugas perpustakaan juga ikut berkembang. Tidak terbantahkan lagi, bahwa perpustakaan adalah sarana yang sangat penting bagi semua tingkatan masyarakat, baik masyarakat negara maju, negara berkembang, bahkan masyarakat negara miskin sekalipun. Perpustakaan merupakan sarana vital bagi suatu peradaban dalam mencapai kemajuan dalam ilmu pengetahuan. Namun, kenyataannya di Indonesia sebagai salah satu negara berkembang, perpustakaan sebagai cikal-bakal kemajuan peradaban masih kurang mendapatkan perhatian dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari Indeks Alibaca Nasional Indonesia yang masih tergolong rendah.

Indeks alibaca yaitu susunan dari beberapa faktor yang mempengaruhi aktivitas literasi di suatu daerah yang mengadopsi konsep dari Miller (2016) dengan melihat dari empat dimensi komposit yaitu dimensi kecakapan, dimensi akses, dimensi alternatif, dan dimensi budaya. Dimana dalam indeks tersebut terdapat 4 dimensi komposit, salah satu dimensi tersebut yaitu dimensi budaya yang mencakup indikator mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan taman bacaan, seperti yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1. Indeks Alibaca Nasional di Indonesia Tahun 2019



Sumber: *Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2019)*

Gambar 1 menunjukkan secara umum rata-rata indeks aktivasi literasi membaca tergolong dalam kategori rendah. Kemudian, Pemerintah Indonesia berusaha membangun budaya membaca di masyarakat melalui penetapan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 4 (5) yang menyatakan bahwa mencerdaskan bangsa dilakukan melalui pengembangan budaya baca, tulis, dan hitung bagi segenap warga masyarakat, selanjutnya pada tahun 2015 pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan membuat sebuah program yang dinamakan Gerakan Literasi Sekolah yang merupakan tindaklanjut dari Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 23 Tahun 2015 tentang pertumbuhan budi pekerti.

Salah satu cara dalam meningkatkan indeks alibaca nasional yaitu meningkatkan indeks pelayanan di perpustakaan yang ada di suatu daerah sehingga masyarakat banyak mengunjungi ruang baca di perpustakaan di daerah tersebut. Di karenakan saat ini, sarana yang dapat meningkatkan minat baca masyarakat dan sebagai sumber informasi belajar adalah perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu lembaga yang berupa tempat untuk menyimpan

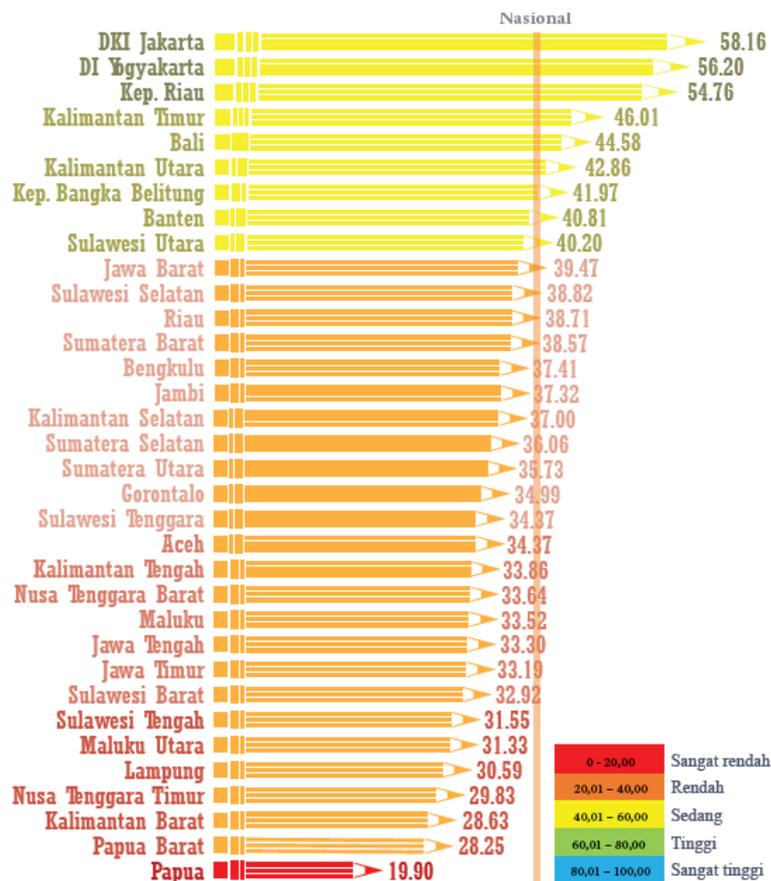
koleksi bahan pustaka guna menunjang proses pendidikan yang diatur secara sistematis. Zuliarso & Februariyanti (2013) mengatakan bahwa keberadaan perpustakaan sangat diperlukan agar semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk belajar tanpa batasan umur dan status sosial. Perpustakaan diharapkan menjadi pusat kegiatan pengembangan minat baca dan budaya membaca. Perpustakaan memiliki tanggung jawab besar terhadap pengembangan dan peningkatan minat dan budaya membaca.

Nurbatra dkk. (2017) mengungkapkan bahwa keberadaan perpustakaan di Indonesia secara umum belum merata hingga ke tingkat satuan terkecil masyarakat. Penggunaan perpustakaan di tingkat kabupaten juga belum tentu dapat dimaksimalkan masyarakat yang masih memiliki tingkat minat baca yang rendah. Sistem administrasi pelayanan perpustakaan yang juga berbasis kertas dirasa kurang efektif dan efisien. Transaksi dan laporan kegiatan yang direkam secara manual sangat memungkinkan terjadi kesalahan (*human error*). Hal ini mengindikasikan bahwa perpustakaan yang masih menggunakan sistem konvensional kurang optimal dalam hal pelayanan (*circulation services*). Untuk jumlah perpustakaan yang ada di Indonesia melalui sensus perpustakaan yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Nasional terdapat sebanyak 162.553 perpustakaan dengan rincian, perpustakaan madrasah sebanyak 113.541 perpustakaan, perpustakaan umum sebanyak 42.460 perpustakaan, dan perpustakaan khusus sebanyak 6.552 perpustakaan yang tersebar diseluruh wilayah di Indonesia (Perpusnas.go.id).

Pemerintah Indonesia kemudian melalui Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, dimana dalam pasal 21 ayat (2) menjelaskan tentang tugas Perpustakaan Nasional salah satunya adalah melakukan pengembangan terhadap pengelolaan perpustakaan dimana menjadi dasar hukum dari program sistem otomasi perpustakaan. Otomasi perpustakaan menurut Adhe dan Mukhyadal (2014) yaitu penerapan dan pemanfaatan layanan berbasis komputer dalam suatu kinerja operasi dan fungsi perpustakaan yang berbeda dalam penyediaan berbagai layanan dan hasil produksi. Sistem otomasi perpustakaan dinilai berkaitan langsung dengan peningkatan pelayanan perpustakaan. Peningkatan pelayanan perpustakaan dilakukan untuk

mendukung pelaksanaan peningkatan budaya literasi di Indonesia yang masih tergolong rendah. Melalui sistem otomasi perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang mempermudah pengunjung untuk mencari informasi bacaan yang diinginkan.

Gambar 2. Indeks Alibaca Provinsi Indonesia 2019



Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2019

Berdasarkan gambar/1 dapat dilihat bahwa Provinsi Lampung menempati posisi ke 30 pada Indeks Alibaca Nasional dengan angka 30,59 yang berarti tingkat kegemaran membaca di Provinsi Lampung tergolong sangat rendah di banding dengan provinsi lainnya di Indonesia. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti melalui *website* dan sosial media, Provinsi Lampung telah memiliki beberapa perpustakaan di beberapa daerah yang telah menerapkan sistem otomasi perpustakaan, perpustakaan itu meliputi Perpustakaan Daerah Lampung (provinsi), beberapa perpustakaan kabupaten dan kota seperti Perpustakaan Kota Bandar Lampung dan Perpustakaan Kota Metro, dan

perpustakaan di tingkat sekolah/institusi pendidikan tinggi seperti Perpustakaan Universitas Lampung dan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Salah satu perpustakaan di kabupaten/kota yang menerapkan program otomasi perpustakaan adalah Perpustakaan Kota Bandar Lampung di bawah Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung yang telah menerapkan sistem otomasi sejak tahun 2016.

Adanya kebijakan mengenai program sistem otomasi perpustakaan ini tentunya memiliki alasan mengapa harus diimplementasikan berikut permasalahan dan alasan mengapa sistem otomasi perpustakaan diterapkan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung yaitu jumlah koleksi Perpustakaan Kota Bandar Lampung yang berjumlah 18.062 eksemplar dengan 6.558 judul tentunya akan menghambat pelayanan staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan mulai dari *presensi* daftar pengunjung, pencarian koleksi, serta pencatatan peminjaman dan pengembalian buku koleksi oleh penunggunjung. Dan pengunjung akan kesulitan dalam mencari koleksi yang diinginkan secara langsung serta pengunjung tidak mengetahui apakah koleksi yang dicari sedang tersedia atau telah habis di pinjam. Kemudian masyarakat secara umum tidak mengetahui koleksi yang ada di perpustakaan karena tidak adanya sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*) sehingga masyarakat tidak dapat mengakses baik koleksi buku secara langsung ataupun *E-book* yang tersedia di Perpustakaan Kota Bandar Lampung. Beberapa permasalahan tersebut akan mengurangi kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Bandar Lampung yang juga akan berdampak pada Indeks Alibaca Provinsi Lampung. Staf kepegawaian perpustakaan Kota Bandar Lampung Ibu Dewi Piper Ninggrum menuturkan dalam penerapan program sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung telah menyediakan 6 unit komputer yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk mengakses internet gratis yang telah tersedia dan koleksi perpustakaan yang ada. Disamping itu juga telah ditambahkan 3 unit komputer untuk pelayanan pemustaka yaitu 1 unit untuk akses buku tamu, survey maupun katalog koleksi perpustakaan dan 2 unit lagi untuk pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Bandar Lampung. (<https://bandarlampungkota.go.id>)

Peneliti tertarik untuk meneliti implementasi program sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung dikarenakan Kota Bandar Lampung menjadi ibukota provinsi Lampung yang secara tidak langsung menjadi contoh bagi kabupaten/kota lainnya yang ada di Provinsi Lampung. Tidak terkecuali Perpustakaan Kota Bandar Lampung yang menjadi contoh bagi perpustakaan lainnya yang ada di Provinsi Lampung. Dengan tanggung jawab tersebut Perpustakaan Kota Bandar Lampung di haruskan melakukan pelayanan yang terbaik. Perpustakaan Kota Bandar Lampung sendiri memiliki koleksi berjumlah 10.262 judul dengan total 14.625 eksemplar dengan anggota perpustakaan aktif berjumlah 949 orang dan secara umum masyarakat Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Implementasi Program Otomasi Perpustakaan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Bandar Lampung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program otomasi perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip kota Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan program otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan pengkajian bidang ilmu administrasi negara khususnya mengenai implementasi program. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian ilmiah selanjutnya terhadap masalah yang relevan.
2. Secara praktis, untuk Pemerintahan Kota Bandar Lampung, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan untuk tetap mencermati pentingnya pelaksanaan suatu program. Bagi masyarakat, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bahwa pentingnya mendukung dan mensukseskan pelaksanaan program pemerintah. Selain itu, penelitian ini mampu mengembangkan kemampuan peneliti dalam penelitian sebagai penerapan ilmu yang telah diperoleh dalam perkuliahan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu referensi peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian. Peneliti akan mengangkat tema tentang implementasi program otomasi perpustakaan dalam pengaruhnya terhadap pelayanan perpustakaan di perpustakaan kota Bandar Lampung. Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan latar belakang masalah dan pendalaman teori yang sama dengan penelitian penulis dan melalui penelitian terdahulu, penulis dapat menggunakan beberapa penelitian sebagai literatur dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berupa skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Penelitian Pangabea (2017), yang berfokus membahas tentang penerapan sistem otomasi perpustakaan pada perpustakaan umum kota tebing tinggi yang meliputi: pengadaan, pengatalogan, pengawasan sirkulasi, keanggotaan, dan pengolahan koleksi buku dengan hasil penelitian membahas sistem otomasi di perpustakaan umum kota Tebing Tinggi sudah di terapkan dengan baik karena proses pengadaan, pengatalogan, pengawasan sirkulasi, keanggotaan, dan pengolahan koleksi buku berjalan cukup maksimal.

Penelitian Annisa (2017), yang berfokus membahas persepsi mahasiswa terhadap sistem otomasi perpustakaan berkaitan dengan pemanfaatan komputer dan sarana teknologi lainnya secara terpadu untuk beragam aktifitas rutin di perpustakaan (pengadaan, pengolahan, pelayanan, penelusuran dan transksi sirkulasi) dalam rangka meningkatkan mutu layanan perpustakaan,

dengan hasil analisis deskripsi bahwa persepsi mahasiswa terhadap sistem otomasi perpustakaan STIKES Mega Reski Makassar tergolong dalam kategori tinggi. Dengan berdasar pada jawaban 30 responden penelitian, skor indikator pemanfaatan koleksi referensi sebesar 1.800 termasuk kategori tinggi (rentang skor 1.920 - 480). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap sistem otomasi perpustakaan STIKES Mega Reski Makassar tergolong tinggi.

Penelitian Rejeki (2016), hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan sistem otomasi di SMA Plus Negeri 17 Palembang sudah berjalan dengan baik namun belum memenuhi komponen-komponen sistem otomasi, yaitu: perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, dan prosedur.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas maka dapat dilihat terdapat perbedaan penelitian yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini. Penelitian oleh penulis dengan judul Implementasi Program Otomasi Perpustakaan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung akan berfokus pada bagaimana pelaksanaan program otomasi dengan menggunakan teori Korten (1980) yang menyebutkan bahwa pelaksanaan suatu program dikatakan berhasil diimplementasikan jika terdapat kolaborasi yang berkesinambungan dari tiga unsur pelaksanaan program meliputi: kesesuaian antara program dengan pelaksana, kesesuaian antara elemen sasaran dengan elemen yang ada dalam program kebijakan, dan kesesuaian antara elemen sasaran dengan organisasi pelaksana.

2.2 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik

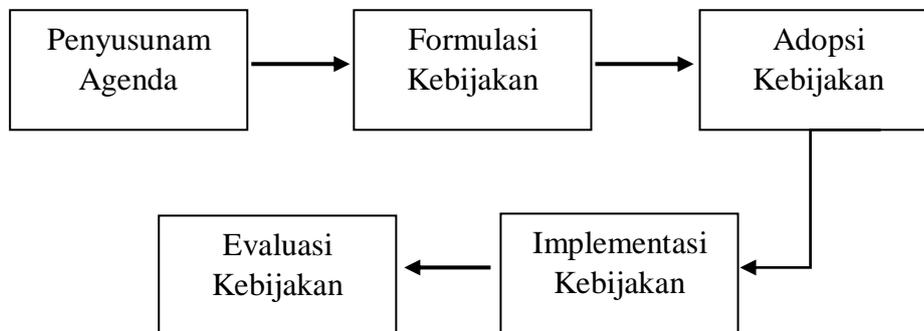
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah salah satu bagian dari alat negara yang digunakan untuk mengatur suatu negara dan tidak boleh diabaikan begitu saja. Negara tanpa kebijakan publik sebagai alat akan dipandang gagal, karena negara tersebut hanya akan diatur oleh seseorang atau sekelompok orang saja, yang bekerja seperti tiran, dengan tujuan untuk mencapai kepentingan diri atau kelompok saja (Handoyo, 2012). Kebijakan publik,

termasuk di dalamnya adalah tata kelola negara (governance), mengatur interaksi antara negara dengan rakyatnya. Sebagaimana dijelaskan Nugroho (Handoyo, 2012), setiap pemegang kekuasaan pasti berkepentingan untuk mengelola dan mengendalikan negara. Mengelola berarti mengendalikan dengan menjadikannya lebih bernilai. Dalam mengelola suatu negara pemerintah tidak hanya mengendalikan arah dan tujuan negara, salah satunya melalui kebijakan publik agar negara dapat lebih bernilai.

Kebijakan publik memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaannya, tahapan dalam kebijakan publik menurut Subarsono (2011) adalah suatu proses rangkaian kegiatan intelektual yang dilakukan dengan proses kegiatan yang sistematis dan bersifat politis. Kegiatan ini terlihat dalam rangkaian proses sistematis yang terdiri dari penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Kelima tahapan dalam pembuatan kebijakan publik dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 3. Tahapan dalam Pembuatan Kebijakan Publik



Sumber: Subarsono (2011)

2.2.2 Tahap Tahap Kebijakan Publik

Menurut Winarno (2007), mengemukakan bahwa proses kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Proses-proses penyusunan kebijakan publik tersebut dibagi kedalam beberapa tahapan. Tahapan-tahapan kebijakan publik adalah sebagai berikut:

- a. Tahap penyusunan agenda
Para pejabat yang dipilih dan diangkat topiknya pada agenda publik, sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah lain yang ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.
- b. Tahap formulasi kebijakan masalah
Telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari masalah masalah. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (alternatif kebijakan / opsi kebijakan) yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk kedalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.
- c. Tahap adopsi kebijakan
Berdasarkan sekian kebijakan alternatif yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.
- d. Tahap implementasi kebijakan
Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Karena itu, keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pengelolaan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan administrasi atau badan pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia.
- e. Tahap evaluasi kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dilihat atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada kenyataan dibuat untuk laporan dampak yang diinginkan (Winarno, 2007).

2.3 Tinjauan Implementasi Kebijakan

2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to implement*. Webster (Handoyo, 2012), *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Menurut Van Meter dan Van Horn (Handoyo, 2012), implementasi adalah rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang dilakukan untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Dalam perkembangannya studi implementasi merupakan suatu disiplin ilmu mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks dan sistematis yang tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan.

Kerumitan dalam proses implementasi tersebut dapat dilihat pada pernyataan seorang ahli studi kebijakan Eugene Bardach dalam (Agustino, 2012), yaitu cukup untuk membuat sebuah program dan kebijakan umum yang kelihatannya baik di atas kertas. Lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang kedengarannya mengenakan bagi telinga para pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk cara yang memuaskan semua orang termasuk yang mereka anggap klien.

Secara umum dalam implementasi kebijakan terdapat dua pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan *top-down* dan *bottom-up*. Purwanto dan Dyah (Handoyo, 2012) menjelaskan bahwa dalam studi implementasi

terdapat dua pendekatan yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan permasalahan implementasi, yaitu pendekatan *top-down* yang berasumsi bahwa hal-hal yang sudah diputuskan (kebijakan) adalah solusi alternatif terbaik, dan dalam mencapai hasil yang baik maka kontrol administrasi dalam pelaksanaannya adalah hal mutlak. Pendekatan ini sering disebut sebagai pendekatan terpusat, dimana kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan harus dilaksanakan oleh administrator dan birokrat pada level di bawahnya. Sedangkan, model pendekatan bottom-up muncul sebagai kritik dari pendekatan top-down yang memandang proses sebagai sebuah negosiasi dan pembentukan consensus yang melibatkan para aktor dari berbagai level.

2.3.2 Model Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan memiliki beberapa model yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli diantaranya dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Sitomurang, 2016) bahwa implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat luas, meliputi bagaimana implementasi ditempatkan sebagai alat administrasi hukum dan juga sekaligus dipandang sebagai fenomena kompleks sebuah proses atau hasil dari kebijakan. Sitomurang juga menegaskan bahwa implementasi kebijakan adalah satu dari sekian banyak tahap kebijakan publik, sekaligus menjadi variabel terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap keberhasilan kebijakan terkait penyelesaian isu-isu publik. Sedangkan, implementasi kebijakan menurut Edward III (Winarno, 2012) terdapat dua karakteristik utama dalam pelaksanaan suatu kebijakan, yakni *standard operating procedures* (SOP) dan *fragmentasi*: SOP atau prosedur kerja adalah ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan *fragmentasi* berasal dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan

sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah. Sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

2.3.3. Konsep Implementasi Program

Program di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta upaya-upaya yang akan dilakukan. Jones dalam Rohman (2009) menjelaskan bahwa program adalah langkah yang dilaksanakan oleh pelaksana untuk mencapai tujuan. Menurut Charles O. Jones (Latifi, 2009) ada tiga pilar aktivitas dalam mengoprasikan program yaitu:

1. Pengorganisasian

Struktur organisasi yang jelas dibutuhkan dalam mengoprasikan program sehingga implementor dapat terbentuk dari sumberdaya manusia yang kompeten dan berkualitas.

2. Interpretasi

Implementor harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

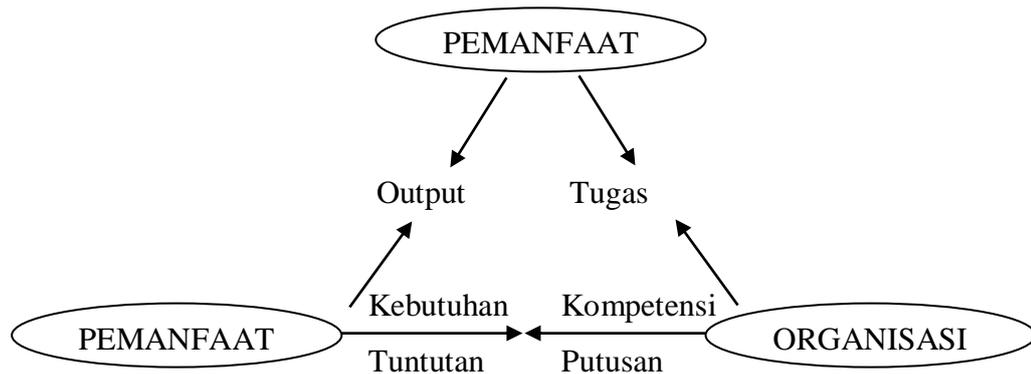
3. Penerapan atau Aplikasi

Perlu adanya pengadaan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.

Korten (1980) juga berpendapat jika implementasi suatu program menggunakan pendekatan proses pembelajaran yang dikenal dengan model kesesuaian implementasi program. Dalam model ini proses implementasi dilihat sebagai proses belajar sosial yang bersifat kolaboratif antara birokrasi di tingkat lokal dengan kelompok sasaran atau komunitas, dengan tujuan agar komunitas mampu menolong dirinya sendiri dan mencapai selfsustaining capacity. Konsep ini pertama kali digagas oleh

Korten (1980) yang ia sebut sebagai *People-Centered Development*, yang ide dasarnya adalah penempatan masyarakat sebagai fokus utama sekaligus pelaku utama pembangunan, bukan sekedar pemaksimum manfaat. Adapun gambar model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Korten (1980) adalah sebagai berikut:

Gambar 4. Model Kesesuaian Implementasi Program



Sumber: Korten (1980)

Berdasarkan gambar 3 di atas dapat dilihat bahwa model kesesuaian implementasi program Korten (1980) mempunyai tiga elemen penting yakni program itu sendiri, organisasi (pelaksana program), dan kelompok sasaran program. Adanya kesesuaian dari tiga elemen tersebut mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program.

1. Kesesuaian program dengan organisasi, yaitu kesesuaian antara tugas akan isi program tersebut dengan kemampuan organisasi sebagai pelaksana.
2. Kesesuaian antara program dan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang akan ditawarkan oleh program tersebut melalui apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran.
3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana (implementor) yaitu kesesuaian yang berkaitan dengan syarat yang diputuskan oleh organisasi atau aparat guna memperoleh hasil program dengan apa yang dilakukan oleh sasaran program.

Penelitian ini menggunakan pendekatan implementasi kebijakan model *top-down*. Karena kebijakan yang merujuk kelompok sasaran secara

langsung sebagai target perubahan, akan lebih cocok menggunakan pendekatan model ini. Selain itu, untuk mencapai maksud ideal dalam menganalisa implementasi kebijakan memerlukan ruang dan waktu yang cukup besar. Sementara ruang dan waktu dalam penelitian ini sangat terbatas. Untuk itu, pendekatan teori implementasi kebijakan yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian implementasi program otomasi perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan (studi dinas perpustakaan dan kearsipan kota bandar lampung) menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Korten (1980) dengan tiga variable yang saling berkaitan yakni program itu sendiri, organisasi (pelaksana program), dan kelompok sasaran program. Dengan adanya kesesuaian dari tiga elemen tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan dari implementasi suatu program. Ketiga elemen tersebut antara lain:

1. Elemen Program

Menurut Korten (1980), harus ada kesesuaian antara program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran. Dalam penelitian ini elemen program yang dimaksud yaitu program sistem otomasi perpustakaan yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung, yang telah diterapkan sejak tahun 2016 melalui Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung. Untuk itu diperlukan indikator yang diperlukan dalam suatu program yang baik, indikator tersebut memuat beberapa aspek diantaranya:

- a. Adanya tujuan yang ingin dicapai secara jelas.
- b. Adanya kebijakan-kebijakan yang diambil dalam mencapai tujuan.
- c. Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
- d. Adanya strategi dalam pelaksanaan.

2. Elemen Organisasi Pelaksana

Elemen organisasi pelaksana yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung melalui Sub-Bagian Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan.

Menurut Korten (1980), harus ada kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Oleh karena itu, kemampuan implementor merupakan sumberdaya manusia yang juga mempengaruhi keberhasilan implementasi. Menurut Edward III disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik. Ada tiga unsur yang mempengaruhi sikap pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan:

- a. Kognisi (pemahaman dan pengetahuan)
 - b. Arah respon pelaksana terhadap implementasi menerima atau menolak.
 - c. Intensitas dari respon pelaksana.
3. Elemen Kelompok Sasaran

Elemen kelompok sasaran yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengunjung Perpustakaan Kota Bandar Lampung. Menurut Korten (1980), harus ada kesesuaian antara kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana untuk dapat memperoleh hasil program yang sesuai dengan kelompok sasaran program. Sementara oleh Van Meter dan Van Horn bahwa hal tersebut disebutnya dengan kondisi ekonomi, sosial dan politik (ekosopol) merupakan faktor yang memiliki efek yang menonjol terhadap keberhasilan aktivitas pelaksana. Prinsip-prinsip pokok dalam implementasi yang efektif harus memenuhi lima tepat implementasi yakni:

- a. Tepat kebijakan atau program sejauh mana program yang ada telah memuat hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Kedua, program dirumuskan sesuai karakter masalah yang hendak dipecahkan. Ketiga, program dibuat oleh lembaga yang memiliki kewenangan yang sesuai dengan karakteristik program.

- b. Tepat pelaksanaannya artinya aktor implementasi sesuai dengan program yang akan dijalankan.
- c. Tepat target berkenaan dengan tiga hal. Pertama, target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan dan tidak saling tumpang tindih. Kedua, target dalam kondisi siap untuk diintervensi. Target mendukung implementasi program yang akan dilakukan. Ketiga, implementasi program bersifat baru atau memperbaiki implementasi program sebelumnya demi tidak mengulang program yang lama.
- d. Tepat lingkungan. Interaksi di dalam lingkungan dengan interaksi di luar lingkungan.
- e. Tepat proses artinya antara lembaga pelaksana dengan masyarakat saling memahami sebuah aturan main bahwa lembaga pelaksana menerima memahami dan melaksanakan program sebagai tugasnya sementara masyarakat menerima, memahami dan melaksanakan program.

2.4 Tinjauan Tentang Otomasi Perpustakaan

2.4.1 Pengertian Otomasi Perpustakaan

Pengertian otomasi secara umum, yaitu suatu rangkaian proses dari mesin swatindak atau swakendali yang menghilangkan campur tangan manusia dalam rangkaian proses tersebut. Dalam bidang perpustakaan bila menerapkan konsep tersebut maka rangkaian proses mesin swatindak tersebut akan menghilangkan campur tangan pustakawan melalui penerapan teknologi informasi. Lebih jelasnya menurut Yoga (2010) sistem otomasi perpustakaan atau *library automation system* adalah *software* yang beroperasi berdasarkan pangkalan data untuk mengotomasi kegiatan perpustakaan. Dengan bantuan teknologi maka beberapa pekerjaan manual dapat dipercepat dan diefisienkan seperti pengolahan data koleksi menjadi lebih cepat dan akurat untuk ditelusur kembali. Selain itu Pendit (Ammiruddin, 2015) menjelaskan sistem otomasi perpustakaan (*library automation system*) adalah seperangkat aplikasi komputer untuk kegiatan di perpustakaan terutama bercirikan

penggunaan pangkalan data ukuran besar, dengan kandungan cantuman tektual yang dominan, dan dengan fasilitas utama dalam hal menyimpan, menemukan dan menyajikan informasi.

Berdasarkan definisi tentang otomasi perpustakaan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa otomasi perpustakaan adalah pemanfaatan hasil dari perkembangan teknologi informasi ke dalam perpustakaan yang bertujuan untuk membantu pegawai dan pengunjung perpustakaan dalam melakukan kegiatan pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan. Menurut Supriyanto dan Muhsin (2008) penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Teknologi informasi digunakan sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan. Bidang kerja yang diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah bagian pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, dan statistik yang sering disebut dengan automasi perpustakaan.
2. Teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan, dan menyebarkan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital atau yang lebih sering dikenal dengan perpustakaan digital.

Selain itu, terdapat fungsi sistem otomasi yang berkaitan dengan peningkatan mutu layanan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan. Otomasi juga membuka peluang bagi perkembangan perpustakaan dalam hal penambahan koleksi, transaksi, kepada perpustakaan lainnya, serta dapat memudahkan dalam pencarian koleksi buku bagi pengunjung. Berikut ini fungsi otomasi perpustakaan yang dikemukakan oleh Sukrino dalam Panggabean (2017) yaitu:

1. Fungsi pengganti dari pekerjaan manual menjadi otomasi.
2. Fungsi pengaturan pekerjaan rutin secara otomatis, sehingga fungsi pengaturan manusia berkurang.
3. Fungsi informasi, fungsi yang didasarkan pada komunikasi data jaringan kerja computer dengan berbagai jenis bahasa.
4. Fungsi komputasi di dasarkan atas data.

5. Fungsi kordinasi yaitu fungsi yang di dasarkan pada sistem informasi manajemen, pengajaran berbantu computer, pelaksanaa penelitian, dan membuat model.

Adapun tujuan dari penerapan otomasi di perpustakaan menurut Lasa (2009) antara lain:

- a. Untuk meningkatkan layanan yang ada di perpustakaan.
- b. Memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dilakukan dengan cara manual.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di perpustakaan.
- d. Meningkatkan kinerja pustakawan.
- e. Meningkatkan daya saing di perpustakaan.

Menurut Hermawan dalam Panggabean (2017) menyatakan terdapat sepuluh tujuan otomasi perpustakaan atau yang sering disebut dengan penerapan teknologi informasi pada perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

1. Mengatasi keterbatasan waktu.
2. Mempermudah akses informasi dari berbagai pendekatan misalnya dari judul, kata kunci judul, pengarang, dan kata kunci pengarang.
3. Dapat dimanfaatkan secara bersama – sama.
4. Mempercepat proses pengolahan, peminjaman dan pengembalian.
5. Memperingan pekerjaan.
6. Meningkatkan layanan.
7. Memudahkan dalam pembuatan laporan statistik.
8. Menghemat biaya
9. Menumbuhkan rasa bangga
10. Mempermudah dalam pelayanan untuk kepentingan akreditasi.

2.4.2 Unsur – Unsur Otomasi Perpustakaan

Pelaksanaan otomasi perpustakaan dibutuhkan unsur – unsur yang saling mendukung dan terkait satu sama lain. Menurut Supriyanto dan Muhsin (2008) unsur –unsur yang diperlukan dalam otomasi perpustakaan antara lain:

1. Pengguna (*User*)

Pengguna merupakan unsur penting dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan karena nantinya pengguna adalah orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan. Dalam penerapan otomasi perpustakaan hendaknya selalu dikembangkan dan dikomunikasikan dengan pengguna – penggunanya yang meliputi pustakawan, staf yang nantinya sebagai operator atau teknisi, serta para pemustaka.

Pustakawan diwajibkan terlibat dalam proses penerapan otomasi perpustakaan, mulai dari tahap perencanaan dan pelaksanaan sistem. Masukan dari masing – masing pustakawan harus dikumpulkan untuk menjamin kerja sama mereka. Tenaga – tenaga inti yang dilatih untuk menjadi operator, teknisi dan administrator sistem harus diidentifikasi dan dilatih sesuai bidang yang akan dioperasikan.

2. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras merupakan sebuah mesin yang dapat menerima dan mengolah data menjadi informasi secara cepat dan tepat serta diperlukan program untuk menjalankannya. Fungsi perangkat keras untuk mengumpulkan data dan mengubahnya ke dalam bentuk yang dapat diproses oleh komputer. Perangkat keras (*hardware*) yang digunakan dalam otomasi perpustakaan antara lain.

a. Komputer

Komputer merupakan perangkat elektronik yang dapat melakukan masukan data (*input*), kemudian melakukan pengolahan data (*process*) yang menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi serta dapat menyimpan informasi (*storage*). Dalam komputer perangkat utama input berupa *keyboard* dan *mouse*, kemudian dapat ditambahkan *barcode reader*, *scanner* dan *webcam*. Kemudian untuk perangkat pemrosesan berupa CPU yang di dalamnya terdapat prosesor, RAM, VGA, *Motherboard*, *harddisk*, *USB Card*, dan *Audio Card*. Sedangkan untuk perangkat output berupa *monitor*, *speaker*, dan *printer*.

b. *Scanner*

Scanner merupakan alat yang digunakan untuk meng-*copy* atau menyalin gambar atau teks yang kemudian ditampilkan di *monitor* dan disimpan ke dalam komputer. *Scanner* memiliki fungsi yang hampir sama dengan mesin fotokopi, tetapi berkas yang telah di scan dengan *scanner* dapat di edit atau di modifikasi terlebih dahulu sebelum dicetak.

c. *Barcode reader*

d. *Barcode reader* adalah alat yang digunakan untuk membaca label yang berbentuk yang tertempel pada koleksi buku.

3. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak atau yang lebih sering disebut *software* adalah program komputer yang digunakan untuk menggambarkan instruksi – instruksi yang memberitahu perangkat keras untuk melakukan suatu tugas sesuai dengan perintah. Tanpa adanya *software* maka perangkat keras tidak dapat bekerja dengan baik. Perangkat lunak juga sering diartikan sebagai metode atau prosedur untuk mengoperasikan komputer agar sesuai dengan permintaan pemakai baik *multi-tasking* maupun *multi-user*. *Software* dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

a. *Software sistem (Operating System)*

Software sistem (Operating System) memiliki tugas untuk menjalankan operasi dasar komputer, mengelola sumber daya komputer dan memungkinkan *software* aplikasi dapat dijalankan di komputer. Contoh operating sistem yaitu: *Windows (Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1)*, *Linux (Ubuntu, Android, Edubuntu, redhat, Debian)*, *UNIX*, dan *Machintos*.

b. *Software aplikasi*

Software aplikasi yang digunakan untuk melakukan tugas – tugas yang bersifat umum, contohnya: *Software* perkantoran *Microsoft Office (Word, Excel, Poer Point, Access)*, *software* editing foto

Photoshop, coreldraw, software otomasi perpustakaan Senayan (slims), otomigenx, *Koha*, UNSLA, CDS/ISIS dan lain – lain.

c. *Network / Jaringan*

Jaringan komputer digunakan untuk menghubungkan 2 komputer atau lebih dengan menggunakan media kabel (LAN) atau tanpa kabel (*wireless*). Jaringan komputer merupakan salah satu elemen utama dalam penerapan otomasi di perpustakaan, karena dengan adanya jaringan komputer maka kinerja di perpustakaan dapat terintegrasi menjadi satu.

4. Data

Data merupakan bahan baku informasi yang dapat didefinisikan sebagai simbol – simbol yang dikelompokkan secara teratur yang mewakili fakta, kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya.

5. Manual/Panduan Operasional

Biasa disebut prosedur adalah penjelasan bagaimana menyesuaikan, menjalankan suatu perangkat keras atau perangkat lunak. Manual adalah kunci bagi kelancaran suatu sistem otomasi perpustakaan.

2.4.3 Manfaat Otomasi Perpustakaan

Penerapan Sistem otomasi perpustakaan dengan menerapkan hasil perkembangan teknologi informasi akan memberikan manfaat yang besar bagi suatu perpustakaan. Menurut Supriyanto dan Muhsin (2008), berpendapat mengenai manfaat otomasi antara lain:

1. Mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan dalam pengelolaan perpustakaan.
2. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan.
3. Meningkatkan citra perpustakaan
4. Pengembangan infrastruktur regional, nasional, dan global.

2.4.4 Cakupan Otomasi Perpustakaan

Bidang cakupan yang memperoleh manfaat dari penerapan otomasi perpustakaan dengan menerapkan hasil dari perkembangan teknologi informasi menurut Supriyanto dan Muhsin (2008) yaitu:

1. Katalogisasi.
2. Inventarisasi.
3. Sirkulasi, *reserve*, *inter-library loan*.
4. Pengelolaan penerbitan berkala.
5. Pengelolaan anggota.
6. Pengolahan bahan pustaka.
7. Sistem temu kembali koleksi (OPAC).

2.4.5 Jenis – Jenis Software Otomasi Perpustakaan

Saat ini sudah banyak sekali *software – software* otomasi perpustakaan yang beredar di perpustakaan, mulai dari *software* yang bisa di *download* secara gratis hingga *software* yang harus membayar untuk bisa menggunakannya. Untuk *software* yang bersifat gratis biasanya menggunakan *open source software*. Menurut James Lee dan Brent Ware (2003), *Open Source* adalah software yang memungkinkan pengguna untuk melihat *source files* dan dapat melakukan modifikasi terhadap *source files* tersebut. Contoh dari *software* otomasi perpustakaan yang menggunakan *open source code* yaitu: *openbiblio*, Senayan (*slims*), *otomigenx* dan KOHA.

Software otomasi perpustakaan yang berbayar biasanya pengguna tidak diberi akses untuk melakukan modifikasi terhadap *source-code* yang terdapat di dalam *software*. Contoh *software* otomasi perpustakaan yang berbayar yaitu: *NCI bookman* dan *Athenaeum Pro*. Berikut ini adalah penjelasan singkat dari jenis – jenis *software* otomasi perpustakaan yaitu:

1. CDS/ISIS

Software CDS/ISIS dikembangkan oleh UNESCO sejak tahun 1985 untuk memenuhi keperluan penyimpanan dan pengambilan

informasi serta merampingkan kegiatan pengelolaan informasi dengan menggunakan teknologi modern

2. *Openbiblio*

Openbiblio adalah *software* open-source perpustakaan dan berbasis web yang berfungsi untuk menjalankan katalog dan layanan bibliografi untuk bahan pustaka. Selain itu *openbiblio* juga dirancang untuk penggunaan *editing* dan pendistribusian informasi sehingga memungkinkan pengguna untuk membuat bibliografinya sendiri.

3. Otomigenx

Otomigenx merupakan salah satu *software* pengelolaan perpustakaan yang digunakan oleh Institut Teknologi Bandung. Sistem Otomigenx memiliki fitur seperti: peminjaman, pengembalian, pemesanan, laporan/statistik, pengadaan, pengolahan, pencarian koleksi, status koleksi, dan keanggotaan.

4. KOHA

Koha merupakan *software* paket otomasi perpustakaan pertama yang bersifat gratis dan dilisensikan di bawah GPL v2 atau di atasnya. Koha memiliki komunitas dan terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan basis pengguna. Koha memiliki banyak pilihan bahasa yang dikembangkan oleh komunitas koha di setiap negara.

5. INLIS Lite

INLIS Lite merupakan singkatan dari *Integrated Library System* yaitu *software* otomasi perpustakaan yang dibuat dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Sejak Tahun 2011. INLIS Lite dikembangkan guna membantu penerapan otomasi perpustakaan di seluruh Indonesia.

6. NCI BOOKMAN

NCI BOOKMAN adalah *software* manajemen administrasi perpustakaan yang dikembangkan oleh PT. Nuansa Cerah Informasi. *Software* tersebut dibuat dan digunakan untuk membantu kegiatan yang ada di perpustakaan, serta dilengkapi dengan aplikasi berbasis *web* yang memungkinkan penelusuran melalui internet.

2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan suatu organisasi dalam membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan seseorang agar dapat bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan. Sinambela (2010) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Lukman dalam Sinambela (2010) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan jika pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki beberapa karakteristik, seperti yang dijelaskan Yulianto (2018), yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan berbeda sifat dengan barang jadi.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi bersamaan dan ditempat yang sama.

Dzikra (2020) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang bersifat strategis dimana kegiatan tersebut melibatkan seluruh unit kerja atau setiap unit dalam organisasi mulai dari pimpinan hingga pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Pada dasarnya definisi kualitas pelayanan jasa (pelayanan publik) adalah upaya pemenuhan yang berfokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas yaitu

pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ideal sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan.

Ratminto dan Atik (2012) berpendapat bahwa pada setiap pelaksanaan pelayanan publik telah memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sehingga terdapat jaminan dan kepastian bagi penerima layanan terhadap pelaksana layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang kemudian mengikat dan wajib ditaati baik oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: merupakan aturan pelayanan yang di tetapkan bagi pemberi dan penerima layanan.
- b. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat mengajukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan: biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yang berisi 6 poin dalam melaksanakan pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan dapat

berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing - masing jenis pelayanan

b. Prosedur layanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

d. Biaya/tarif layanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk layanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan

f. Pengelolaan pengaduan

Pengaduan Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Sendi pelayanan prima menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63 tahun 2003 dalam Sedarmayanti (2010) yaitu:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian tugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai denganketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang diakibatkan dari pelayanan

Kasmir (2017) berpendapat bahwa pelaksanaan pelayanan yang baik yaitu kemampuan seseorang (birokrat) dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dengan standar yang telah ditetapkan. Kemudian Sinambela (2010) berpendapat bahwa agar dalam pelayanan publik terdapat kepastian maka haruslah disusun standar pelayanan yang jelas dan terbuka. Standar tersebut diperlukan bukan hanya memberikan kepastian pelayanan saja, tetapi juga dapat digunakan dalam menilai kompetensi aparatur pelaksana dan memudahkan dalam evaluasi dan pertanggungjawaban kepada publik. Hak masyarakat dan kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan dalam pelayanan publik perlu diketahui oleh masyarakat sehingga mempermudah kontrol masyarakat dalam penyampaian kritik dan saran serta ketidaksesuaian dalam pelayanan publik.

2.5.2 Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip dalam kualitas pelayanan di butuhkan untuk memudahkan birokrat dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Winarno (2012)

berpendapat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

- a. Rasional, efektif, efisien yang dilaksanakan dengan menerapkan sistem manajemen terbuka.
- b. Ilmiah, pelayanan berpedoman pada kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
- c. Inovatif, pengembangan pelayanan dilaksanakan secara berkala untuk menghadapi lingkungan yang berubah seiring perkembangan waktu dan teknologi.
- d. Produktif, pelaksana berpedoman kepada proses dan hasil kerja yang optimal.
- e. Profesionalisme, penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan kemampuannya.
- f. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Prinsip menyiapkan kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Sedarmayani (2010), yaitu:

1. Terjamah: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
2. Handal: kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Pertanggungjawaban: rasa tanggung jawab terhadap mutu layanan.
4. Jaminan: pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai dalam pelayanan.
5. Empati: perhatian pegawai pada pelanggan dalam pelayanan.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009) berpendapat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh birokrat harus berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini :

1. *Appropriateness*
2. *Accesibility*
3. *Continuity*
4. *Technically*

5. *Profitability*
6. *Equitability*
7. *Transparency*
8. *Accountability*
9. *Effectiveness And Efficiency*

Surjadi (2009) juga mengemukakan mengenai prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: pelaksanaan pelayanan publik yang mudah dipahami, mudah didapatkan dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian dan tepat waktu: terdapat standar waktu yang harus tercapai dalam suatu pelayanan publik.
4. Akurasi: pelaksanaan pelayanan tepat sasaran dan sesuai standar yang ditetapkan.
5. Tidak diskriminatif: tidak adanya perpedaan pelayanan terkait suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi pelanggan.
6. Bertanggung jawab: Petugas pelayanan terkait bertanggungjawab atas seluruh pelayanan dan keluhan terkait pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: menyediakan sarana dan prasarana terkait pelayanan yang dilaksanakan.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: pelayanan dilaksanakan dengan prinsip kejujuran.
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, dan telaten.

11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: birokrat pelaksana pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dan ikhlas sehingga penerima layanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum.

Menurut (Lovelock, dkk: 2014) terdapat lima unsur dalam mengukur kualitas pelayanan, unsur tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat 14 komponen dalam standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan publik, meliputi:

1. *Service Delivery*, merupakan komponen yang wajib disusun dan dipublikasikan. Mencakup 6 komponen antara lain:
 - a. Persyaratan
 - b. Prosedur
 - c. Jangka waktu penyelesaian
 - d. Biaya

- e. Produk layanan
 - f. Penanganan pengaduan
2. *Manufacturing*, merupakan komponen yang wajib disusun namun tidak wajib dipublikasikan. Mencakup 8 komponen antara lain:
- a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Jumlah pelaksana
 - e. Jaminan pelayanan
 - f. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - g. Pengawasan internal
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

2.5.3 Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan bagi masyarakat oleh aktor birokrat yang mana terjadi di lingkungan perpustakaan. Dalam perkembangannya terdapat tiga sistem layanan dalam perpustakaan, yakni sistem layanan terbuka (*open access*), sistem layanan tertutup (*close access*), dan sistem layanan campuran (*mixed access*). Ketiga sistem layanan ini berhubungan dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk menemukan bahan pustaka.

1. Sistem layanan terbuka (*open access*)

Sistem layanan ini memberikan kebebasan kepada pemakai untuk mencari dan menemukan bahan pustaka yang diperlukan secara langsung. Tujuan sistem ini layanan terbuka adalah memberikan kesempatan kepada pemakai untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca, tetapi mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung penelitiannya. Sistem layanan terbuka biasanya diterapkan untuk layanan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi.

2. Sistem layanan tertutup (*close access*)

Pada sistem layanan koleksi tertutup, pemakai tidak boleh langsung mencari dan mengambil bahan pustaka di rak, tetapi petugas perpustakaan yang akan membantu mencarinya dan mengambilkannya di rak. Dengan menggunakan sistem ini petugas akan lebih sibuk karena harus mencari bahan pustaka di rak terutama pada jam-jam sibuk pada saat banyak pemakai yang memerlukan bahan pustakan, oleh karena itu, pemakai harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog yang disediakan.

3. Sistem layanan campuran (*mixed access*)

Pada sistem layanan campuran perpustakaan dapat menerapkan dua sistem pelayanan sekaligus, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, koleksi referensi atau tesis, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem layanan terbuka. Sistem layanan campuran ini biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah.

Menurut MENPAN-RB yang dikutip dari Surat Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Agam Nomor 21 Tahun 2021 terdapat 5 prosedur dalam pelaksanaan pelayanan digital dalam perpustakaan antara lain:

1. Pemustaka mengisi buku pengunjung.
2. Pemustaka menyerahkan kartu identitas yang berlaku.
3. Pemustaka memasuki ruang untuk memanfaatkan komputer.
4. Pemustaka menggunakan komputer.
5. Apabila pemustaka sudah selesai, pemustaka lapor kepada petugas.

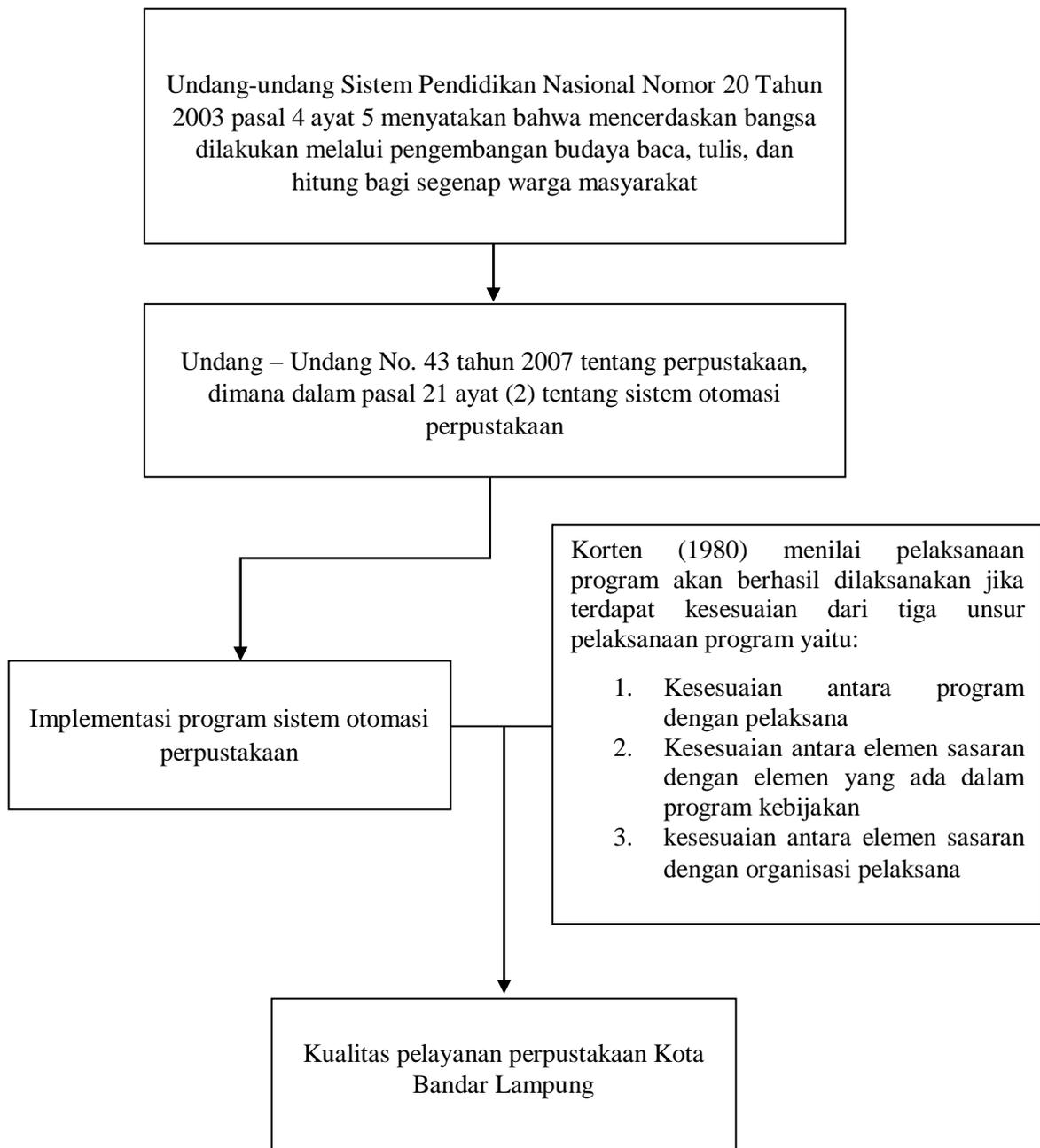
2.6 Kerangka Pikir

Perpustakaan dalam era perkembangan teknologi yang pesat tanpa disadari mengalami penurunan pengunjung karena minat baca masyarakat berkurang

karena perpustakaan dinilai tidak *up to date* atau ketinggalan zaman dalam hal pelayanan. Maka dari itu sistem otomasi diciptakan dan diterapkan dalam maksud untuk mengikuti perkembangan zaman. Pemerintah dalam upaya meningkatkan budaya baca di masyarakat membuat Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 4 ayat 5 menyatakan bahwa mencerdaskan bangsa dilakukan melalui pengembangan budaya baca, tulis, dan hitung bagi segenap warga masyarakat. Yang selanjutnya di ikuti oleh Undang – Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, dimana dalam pasal 21 ayat (2) tertulis bahwa Perpustakaan Nasional bertugas antara lain, menetapkan kebijakan teknis pengelolaan perpustakaan dan melaksanakan pembinaan, serta pengembangan perpustakaan.

Perpustakaan Kota Bandar Lampung menjadi salah satu perpustakaan yang menerapkan sistem otomasi dalam pelayanannya sejak tahun 2015. Dengan kota Bandar Lampung yang merupakan ibukota Provinsi Lampung, peneliti tertarik untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan program sistem otomasi di Perpustakaan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan model pelaksanaan program yang dikemukakan oleh Korten (1980). Dimana dalam teori tersebut melihat kesesuaian antara program dengan pelaksana, kesesuaian antara elemen sasaran dengan elemen yang ada dalam program kebijakan, dan kesesuaian antara elemen sasaran dengan organisasi pelaksana. Kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4 sebagai berikut:

Gambar 5. Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: diolah oleh peneliti 2023

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian dan tipe penelitian akan selalu berkaitan, karena dengan menggunakan metode penelitian dan tipe penelitian yang tepat akan mempermudah penulis dalam proses mengolah data sehingga dapat memaksimalkan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan suatu peristiwa yang ada dengan cara menjabarkannya dengan kata-kata dan gambar (Wibowo, 2020).

Penelitian kualitatif ini dipilih karena sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam bagaimana implementasi sistem otomasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung. Selain itu, dalam pendekatan penelitian kualitatif menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dan objek penelitian yang dapat memberikan kemungkinan bagi perubahan-perubahan jika dalam pengumpulan data ditemukan fakta-fakta yang lebih nyata dalam pengimplementasiannya.

Moleong (2017), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya) secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks tertentu yang alami dengan menggunakan berbagai metode alamiah.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi masalah penelitian agar jelas ruang lingkup dan batasan yang akan diteliti, fokus penelitian diperlukan agar penelitian dapat diteliti secara lebih spesifik dan rinci serta mempunyai batasan masalah yang dapat membuat penelitian tetap berada dalam lingkup konteks penelitian tersebut. Fokus penelitian berisikan tentang pokok masalah yang bersifat umum. Menurut Wibowo (2020), dengan penetapan fokus dan mantap, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang. Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan sistem otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Bandar Lampung. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Implementasi program sistem otomasi perpustakaan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung yang kemudian dianalisis dengan teori yang dikemukakan Korten (1980) yang berisi 3 indikator implementasi sebagai berikut:
 - a. Kesesuaian antara elemen program dan elemen pelaksana, dianalisis mengenai terdapatnya kesesuaian antara elemen pelaksana (Aparatur Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung) dengan elemen program (sistem otomasi perpustakaan) seperti kemampuan elemen pelaksana dalam menjalankan sebuah program.
 - b. Kesesuaian antara elemen sasaran dan elemen program, dianalisis mengenai kebermanfaatan program untuk memenuhi kebutuhan kelompok sasaran.
 - c. Kesesuaian elemen sasaran dan elemen pelaksana, dianalisis mengenai terdapatnya kesesuaian antara tugas yang terdapat dalam program dengan kemampuan organisasi pelaksana sehingga manfaat program dan tujuan program dapat berpengaruh terhadap elemen sasaran.

Jika pelaksanaan program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran maka jelas tujuan dan hasil program tidak dapat dirasakan manfaatnya. Jika organisasi pelaksana program tidak memenuhi kriteria kemampuan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan oleh program maka

organisasi tersebut tidak dapat melaksanakan program dengan maksimal yang berdampak pada tujuan program yang tidak dapat dicapai. Atau jika kriteria yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran maka kelompok sasaran pasti tidak mendapatkan manfaat dari program tersebut. Oleh karena itu, kesesuaian antara tiga unsur implementasi program harus berkesinambungan agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana sehingga tujuan dan manfaat program dapat tercapai.

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Wibowo (2020), lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam menentukan lokasi penelitian, cara terbaik yang perlu ditempuh dalam menentukan lapangan penelitian adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif sebagaimana dikemukakan oleh Moleong dalam Wibowo (2020). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Kota Bandar Lampung khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data penelitian dalam penelitian kualitatif biasanya berbentuk teks, foto, cerita, gambar, serta *artifacts* dan bukan berupa angka dan hitung-hitungan. Data dikumpulkan ketika arah dan tujuan penelitian sudah jelas dan juga bila sumber data yaitu informan atau partisipan sudah diidentifikasi. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data ini langsung memberikan data kepada pengumpul data (Moleong dalam Wibowo, 2020). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa data hasil wawancara penelitian dengan narasumber yang direkam serta penelitian melakukan observasi langsung mengenai bagaimana implementasi program otomasi dalam upaya peningkatan

pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kota Bandar Lampung. Instrumen yang digunakan untuk melakukan wawancara dalam penelitian ini meliputi *tape recorder* dan catatan kecil dari penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan peneliti sebagai informan pendukung dalam melakukan analisis primer. Data-data yang dapat dijadikan informasi berupa surat-surat, instruksi presiden, perundang-undangan, peraturan daerah, artikel, koran dan data-data lain yang berkaitan dengan implementasi program otomasi dalam upaya peningkatan pelayanan perpustakaan di perpustakaan Kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, pengamatan atau observasi, dan dokumentasi. lebih diutamakan menggunakan teknik wawancara sehingga data yang diperoleh dapat mengungkap makna yang tersembunyi di balik fenomena. Sedangkan pengumpulan data melalui pengamatan atau observasi dan dokumentasi dipergunakan guna membantu, memperkaya, serta melengkapi data penelitian yang diperlukan.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi. Hal Ini disebabkan karena peneliti tidak dapat mengobservasi secara keseluruhan. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi. Oleh karena itu penelitian harus mengajukan pertanyaan kepada partisipan. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita (Raco, 2010). Terdapat dua jenis wawancara dalam penelitian kualitatif, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Teknik wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan datang langsung ke tempat-tempat yang menjadi sumber informan penelitian. Untuk itu, wawancara perlu menyusun pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok pikiran mengenai berbagai informasi yang akan digali dari informan yang telah ditentukan (Moleong dalam Wibowo,

2020). Wawancara yang peneliti lakukan berdasarkan pada pedoman wawancara sebagai alat atau instrumen untuk mempermudah peneliti dalam melakukan wawancara dan mengumpulkan data penelitian. Sehingga nantinya peneliti akan memperoleh gambaran mengenai implementasi program sistem otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung. Adapun yang menjadi informasi dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Informasi	Tanggal
1	Hidayat S.E., MM	Ismet, Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung	<ul style="list-style-type: none"> Indikator kesesuaian antara elemen program dan elemen pelaksana Dokumen administrasi pelaksana 	25 Juli 2023 2 Oktober 2023
2	Bapak Khenderi, SH., MH	Kepala Bidang Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> Indikator elemen pelaksana program 	25 Juli 2023
3	Bapak Irawan S.E	Soni Pegawai Jabatan Fungsional Pustakawan Ahli Muda	<ul style="list-style-type: none"> Indikator elemen pelaksana program 	2 Oktober 2023
4	Ibu Dewi Ningrum Ibu Nurhidayati	Piper Siti Pegawai Bidang Layanan Pelestarian dan Pembinaan Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> Indikator kesesuaian antara elemen program dengan elemen pelaksana Indikator kesesuaian antara elemen sasaran dengan organisasi pelaksana 	25 Juli 2023 28 Agustus 2023
5	Santi Oktaviana Irham Bariklana Silfia Ariska	Pengunjung Perpustakaan Kota Bandar Lampung	<ul style="list-style-type: none"> Indikator kesesuaian antara elemen sasaran dengan elemen yang ada dalam program kebijakan 	26 Juli 2023 25 Juli 2023 26 Juli 2023

No	Informan	Jabatan	Informasi	Tanggal
			<ul style="list-style-type: none"> Indikator kesesuaian antara elemen sasaran dengan organisasi pelaksana 	

Sumber: diolah oleh peneliti 2023

2. Observasi

Observasi dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan pengumpulan data yang tidak akan diperoleh di belakang meja, tetapi harus terjun langsung ke lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi (Raco, 2010). Peneliti melakukan observasi dalam implementasi program sistem otomasi melalui partisipasi masyarakat pada tahapan pelaksanaan kebijakan tentang sistem otomasi di perpustakaan Kota Bandar Lampung dengan cara mengamati secara langsung dan melihat pengaplikasiannya. Daftar observasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Daftar Observasi

No	Objek Informasi	Informasi	Tanggal
1	Implementor program	Dinas Perpustakaan dan Arsip belum maksimal, dalam tahap penyesuaian	25 Juli 2023 28 Agustus 2023
2	Pengunjung perpustakaan Kota Bandar Lampung	Bersikap menerima dan menginginkan peningkatan program	25 – 26 Juli 2023 28 Agustus 2023
3	Perangkat sistem otomasi perpustakaan	Terdapat 6 unit komputer untuk oprasional sistem	25 Juli 2023

otomasi perpustakaan
menggunakan aplikasi
inlislite 3.1

Sumber : Diolah Peneliti 2023

3. Dokumentasi

Herdiansyah (2010) berpendapat bahwa metode dokumentasi adalah salah satu cara yang dapat diterapkan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu bentuk media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang berkaitan. dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dalam kegiatan pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen-dokumen dari masa yang sudah berlalu seperti, peninggalan tertulis, arsip-arsip, peraturan perundang-undangan, catatan biografi, serta dokumen-dokumen yang berupa gambar, foto, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pokok penelitian, dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data, dan untuk melengkapi kekurangan yang diperoleh dari data primer. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data jumlah pengunjung perpustakaan Kota Bandar Lampung dan gambar foto pelayanan dalam implementasi program otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Daftar Dokumentasi

No	Dokumen	Informasi	Tanggal
1	Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2016	Dasar pelaksanaan program otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung	25 Juli 2023
2	Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 02 Tahun 2021	Pengadaan pembaruan perangkat penunjang program otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung	25 Juli 2023

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung 2023

3.6 Teknik Analisis Data

Tresiana (2016), Analisis data kualitatif bertujuan untuk mengelompokkan benda, orang peristiwa dan *property* yang menjadikan karakteristik. Dalam upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyimpulkannya mencari dan menemukan pola, menemukan yang penting dan dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Moleong (2012) analisis data pada penelitian kualitatif meliputi tahapan-tahapan berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data yang diperoleh. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian sedang berlangsung.

2. Penyajian Data

Setelah data selesai direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam melihat secara keseluruhan atau bagian tertentu dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif biasanya, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan, langkah terakhir dalam menganalisis data adalah dengan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan proses melakukan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung, oleh karena itu kesimpulan yang diperoleh akan bersifat “*grounded*” yaitu setiap kesimpulan akan terus dilakukan verifikasi.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan terus berubah jika tidak ditemukan bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

3.7 Validitas Data

Validitas data adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan kemampuan yang dapat disajikan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang disajikan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Adapun uji validitas data dalam penelitian kualitatif menurut Moleong dalam Aryono (2019) yaitu sebagai berikut:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Berfungsi untuk melakukan inkuri sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai, dapat menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil dari penemuan dengan cara melakukan pembuktian terhadap kenyataan objek yang diteliti kegiatan yang dilakukan peneliti agar hasil dari penelitiannya dapat dipercaya adalah dengan cara triangulasi. Triangulasi menurut Moleong dalam Wibowo (2020) merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada penelitian ini, penulis menggunakan 3 metode sebagai berikut.

- a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk mengecek balik kepada informan agar informan memberikan reaksinya terhadap data hasil wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan berbagai narasumber yang memiliki jabatan atau posisi yang berbeda sehingga informasi yang didapat dapat dibandingkan.

- b. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan pengecekan beberapa teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dengan wawancara kemudian dicek dengan observasi dan atau dokumentasi.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu yaitu pengumpulan data penelitian dilakukan dengan wawancara atau observasi dalam situasi dan waktu yang berbeda.

2. Keteralihan (*transferability*)

Pemeriksaan keteralihan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menguraikan secara rinci yaitu dengan menyajikan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin gambaran konteks dimana lokasi penelitian dilakukan.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Kriteria kebergantungan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Hasil-hasil yang dikonsultasikan seperti proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil-hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

4. Kepastian (*confirmability*)

Uji Kepastian juga berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitian. Kepastian disini bersal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian oleh banyak orang maka hasil tidak lagi subjektif tetapi objektif. Hal yang dilakukan untuk menguji kepastian ini yaitu dengan melakukan seminar usul dan seminar hasil dengan mengundang teman sejawat, dosen pembimbing dan dosen pembahas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini telah menjelaskan tentang penerapan program otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan sudut pandang teori model pembelajaran Korten (1980). Peneliti melihat proses penerapan program sistem otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung menggunakan sudut pandang teori model pembelajaran oleh Korten (1980) antara lain:

1. Kesesuaian antara Elemen Program dan Elemen Pelaksana

Secara keseluruhan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung sebagai implementor dalam menjalankan program sistem otomasi perpustakaan dapat dikatakan telah sesuai dengan metode pembelajaran Korten. Hal ini sesuai dengan apa yang disyaratkan oleh program yang kemudian pada tahap pelaksanaan program, sikap implementor, dan peningkatan kualitas pelayanan pegawai yang saat ini lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

2. Kesesuaian antara Elemen Sasaran dan Elemen Program

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti jelaskan dapat dilihat bahwa kesesuaian model pembelajaran pada tahap ini dapat dikatakan telah sesuai dengan apa yang kelompok sasaran butuhkan dalam hal ini pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau dengan apa yang didapatkan dari pelaksanaan program sistem otomasi perpustakaan, dimana dengan menggunakan otomasi perpustakaan melalui media aplikasi *Inlislite* 3.1 terbukti mempermudah pengunjung dalam mendapatkan pelayanan

lebih efektif dan efisien daripada pelayanan konvensional.

3. Kesesuaian antara Elemen Pelaksana dan Elemen Sasaran

Kesesuaian antara elemen pelaksana dengan elemen sasaran seperti yang telah peneliti uraikan di pembahasan dapat difahami bahwa kesesuaian antara masyarakat sebagai kelompok sasaran dengan Bidang Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan dalam pelaksanaan program otomasi perpustakaan dapat dikatakan telah berhasil berjalan dengan optimal walaupun masih terdapat beberapa hal perlu diperbaiki seperti sosialisasi yang lebih rutin dan akses dari aplikasi penunjang program otomasi perpustakaan yang digunakan.

Berdasarkan beberapa kesimpulan tersebut, dapat dikatakan bahwa penggunaan program otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung menjadi lebih mudah dan efisien sehingga terjadi peningkatan pelayanan perpustakaan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan bahwa implementasi dari sebuah kebijakan khususnya program sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung harus diterapkan semaksimal maksimal mungkin untuk dapat mencapai tujuan program guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari kesimpulan di atas, peneliti berusaha memberikan saran dan masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung selaku elemen pelaksana pada program sistem otomasi perpustakaan diantaranya:

1. Saran terkait elemen program yaitu perlunya pengembangan pada aplikasi penunjang program otomasi perpustakaan khususnya pada aplikasi inlislite yang masih berupa program *beta version* agar dalam penggunaannya dapat digunakan di luar lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung sehingga secara umum masyarakat dapat melakukan pencarian koleksi dengan lebih mudah dimanapun dan kapan pun.
2. Saran terkait elemen pelaksana yaitu diharapkan staf Dinas Perpustakaan

dan Arsip Kota Bandar Lampung memperluas dan menambah intensitas sosialisasi mengenai program sistem otomasi perpustakaan kepada masyarakat secara umum agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan tertarik untuk mengunjungi Perpustakaan Kota Bandar Lampung.

3. Saran terkait elemen sasaran yaitu masyarakat diharapkan memiliki kesadaran terhadap pentingnya membaca dan ikut mendukung gerakan literasi salah satunya dengan membaca dan mengunjungi tempat dimana terdapat sumber bacaan salah satunya perpustakaan.

Walaupun penelitian ini menemukan beberapa hal yang dinilai menarik, tetap saja memiliki beberapa kekurangan dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu: narasumber yaitu pengunjung yang diwawancara, kendala lapangan, dan metodologi yang peneliti gunakan. Karena itu penelitian ini mendorong peneliti dimasa depan untuk mengkaji topik tentang implementasi program otomasi perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan metode kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. 2015. *Kebijakan Publik (Memahami Konsep Kebijakan Publik)*. Pusat Penelitian Dan Penerbitan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Gunung Jati Bndung, 01(01).
- Abidin, Y. 2012. *Pembelajaran membaca Berbasis Pendidikan Karakter*. PT Refika Aditama.
- Achmadi, Adib, Muslim, Mahmuddin, Rusmiyati, Siti, dan Wibisono, Sonny 2002. *Good Governance dan Penguatan institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia*. Jakarta
- Achmad B, Dkk. 2020. *Manajemen bisnis komputer: Prinsip Dasar dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Adhe dan Mukhyadal. 2014. *Library Automation: Issues and applications*. Jurnal of Library and Information Science, 01(08).
- Afdillah, Junaidi. 2021. *Analisis Keputusan Konsumen Muslim Dalam Pembelian Produk Makanan Ringan Di Kota Jambi*. Jambi : Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
- Agustino, L. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Jakarta.
- Akhmad, R. 2011. *Buku Ajar Hidrologi Teknik*. Universitas Hasanudin Makassar
- Akib, H. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik Volume 1 No.1. Universitas Negeri Makassar.
- Alamsyah, Kemal 2016, *Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi*, Bandung: Media Citra Mandiri Press.

- Amirudin, A. 2015. *Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Stain Watampone*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Anisa, Azmy Risky, dkk. 2021. *Hubungan Budaya Literasi (Baca-Tulis) dengan Hasil Belajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas Xisma Negeri 7 Denpasar*. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia UNDIKSHA*, 09(02), 45-46.
- Annisa. 2017. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Otomasi Perpustakaan STIKES Mega Reski Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Budiani, N W. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Input*, vol. 2 (1) : 49-57. UNUD.
- BPS. 2022. *Kota Bandar Lampung Dalam Angka*. Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung.
- Dzikra, F. M. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Hamidah, Z. N. 2018. *Kebijakan Pelayanan dalam Pengelolaan Identitas Jemaah Haji Tahun 2018 (Studi Pada Pembuatan Paspor Bagi Calon Jemaah Haji Reguler di Wilayah Yogyakarta)*. 2018.
- Handoyo, E. 2012. *Kebijakan Publik*. Widya Karya: Jakarta.
- Herdiana, D. 2018. *Sosialisasi Kebijakan Publik: Penegertian dan Konsep Dasar*. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3).
- <https://bandarlampungkota.go.id>. *Jumlah komputer sistem otomasi perpustakaan diakses pada https://dispusip.bandarlampungkota.go.id/ dokumen.html*, Minggu 12 Maret 2023 pukul 16:34
- <https://inlislite.perpusnas.go.id/home>. *Awal penggunaan Inlislite diakses pada https://inlislite.perpusnas.go.id/?read=tentanginlislitev3*, Rabu 29 Agustus 2023 pukul 22:32

- Karsidi, R. 2001. *Komunikasi Pembangunan*. Fikom UNISBA.
- Korten, D. C. 1980. *Community Organization and Rural Development: A learning Process Approach*. *Public Administration Review*, 40(5), 493–495.
- Latifi Suryana, S. E. 2009. *Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Temiang*. Universitas Sumatera Utara.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2014). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Jilid 2 Edisi 7*. Erlangga.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN
- Miller, J. W. dan M. M. M. 2016. *World Literacy: How Countries Rank and Why It Matters*. Routledge.
- Mundiri. 2010. *Logika*. Rajawali Pres. 89-90.
- Nurbatra, L., Hartono, H., Wardani, A., & Masyhud, M. 2017. *Peningkatan Literasi Masyarakat melalui Pengadaan & Pengelolaan Majalah Dinding di Taman Bacaan Masyarakat Wacana*. Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF), 1(1), 175-184.
- Panggabean, A. 2017. *Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Pada Perpustakaan Umum Kota Tebing Tinggi*. Universitas Sumatera Utara.
- Pendit, P. L. 2008. *Perpustakaan Digital dari A sampai Z*. Cita Karya Karsa Mandiri.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 23 Tahun 2015 tentang pertumbuhan budi pekerti.
- Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan

Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bandar Lampung

Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandar Lampung

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung

Rejeki, Sri. 2016. *Implementasi Sistem Otomasi Perpustakaan Sekolah di SMA Plus Negeri 17 Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.

Saragih, H. 2017. *Analisis Faktor Pendorong Pemasaran Ekspor dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada PT. Perkebunan Nusantara II (Persero) Medan*. Jurnal Ilmiah Methonomi Vol. 3 (2)

Siagian, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.

Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Tahir. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alfabeta

- Taufiqurrakhman. 2014. *Kebijakan Publik*. Beragama Pers. 21-22.
- Thomas R. D, 2005. *Understanding Public Policy*, (New Jersey: Pearson Education Inc).
- Tresiana, N. 2016. *Kebijakan Publik*. CV. Anugrah Utama Raharja.
- Tresiana, Novita dan Duadji, Noverman. 2019. *implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Bandar Lampung: Unila
- Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 4 (5) yang menyatakan bahwa mencerdaskan bangsa dilakukan melalui pengembangan budaya baca, tulis, dan hitung bagi segenap warga masyarakat.
- Warsita, B. 2008, *Teknologi pembelajaran: landasan dan aplikasinya*, Jakarta, Rineka Cipta Hal 135.
- Winarno, B. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS.
- Winarno, B. 2012. *Kebijakan Publik (teori dan proses)*. Media Pressindo.
- Yoga, D. 2010. *Otomasi Perpustakaan*. Semarang: PSKP XV UNIKA.
- Yudha, R. P. 2017. *Tantangan Literasi Era Media Digital (Analisi Pengguna Media Berdasarkan Model Kemungkinan Elaborasi)*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 06(01), 132–139.
- Yulianto, E. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Administrasi Bisnis, 54.

Zuliarso, E., & Februariyanti, H. 2013. *Sistem Informasi Perpustakaan Buku Elektronik Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK, 18(1), 46–54.