

# Implementasi Program Sistem Otomasi Perpustakaan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung

Vol 7 Issue 2  
(Oktober, 2023)

Mohamad Firman Syah<sup>1</sup>, Nana Mulyana<sup>2\*</sup>, Ita Prihantika<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Lampung

Email: m@gmail.com<sup>1</sup>, nanamulyana@fisip.unila.ac.id<sup>2\*</sup>,

itaprihantika@fisip.unila.ac.id<sup>3</sup>

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

### Keywords:

Program;

Implementation;

Library Automation System

### How to Cite:

APA Style 7th



## ABSTRACT

The implementation of an automated library system is very important in improving the quality of library services. The purpose of this study is 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 employs a qualitative data analysis approach. The findings indicate that the automated system has a significant impact. reduced the time spent on cataloging and checking out books, thus increasing productivity and efficiency among Bandar Lamoung 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.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2023 by IJGCS

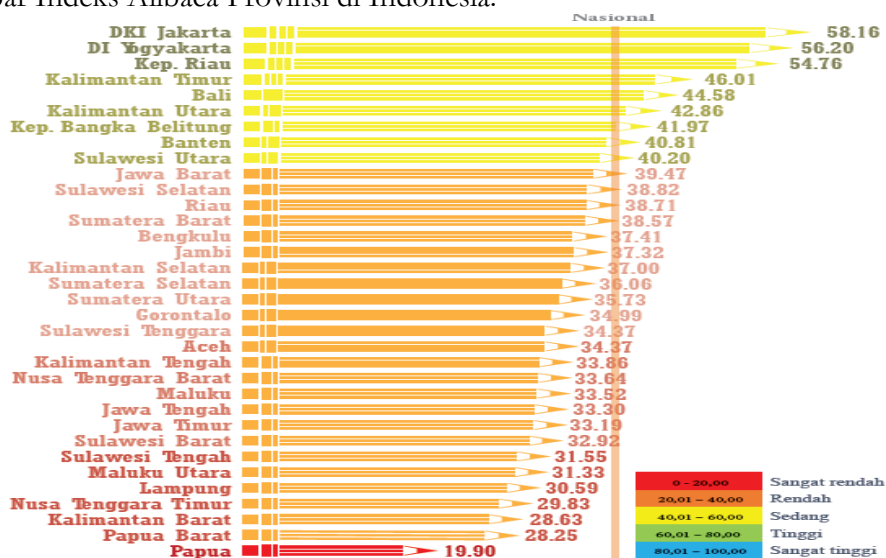
## 1. Pendahuluan

Pemahaman konvensional tentang perpustakaan masih terlihat jelas dikalangan masyarakat. Padahal sejalan dengan kemajuan pengetahuan ilmiah, peran dan tanggung jawab perpustakaan juga mengalami transformasi. Perpustakaan adalah institusi yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka berupa buku cetak maupun elektronik, yang diatur secara sistematis untuk mendukung proses pendidikan. (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 merupakan sarana vital bagi suatu peradaban dalam mencapai kemajuan dalam ilmu pengetahuan. Namun, kenyataannya di Indonesia, perpustakaan sebagai cikal-bakal kemajuan peradaban masih kurang mendapatkan perhatian dari masyarakat.

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. Pembangunan dan pemanfaatan perpustakaan sebagai taman bacaan di Indonesia secara luas belum merata dan

belum dapat mencapai satuan terkecil di masyarakat. Kemudian pembangunan dan pemanfaatan perpustakaan di tingkat kabupaten/kota juga belum dapat dikatakan maksimal dikarenakan masyarakat saat ini memiliki minat baca yang masih rendah (Nurbatra dkk, 2017). Sistem pelayanan perpustakaan yang masih menggunakan kertas dirasa kurang efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan secara konvensional dapat meningkatkan kemungkinan kesalahan oprasional dan pelayanan yang lambat. Sehingga hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang masih menggunakan metode konvensional akan berakibat pada pelayanan yang tidak efektif dan efisien.

Otomasi perpustakaan dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan 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. 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 dibandingkan dengan provinsi lainnya di Indonesia. Berikut gambar Indeks Alibaca Provinsi di Indonesia:



**Gambar 1. Indeks Alibaca Provinsi Indonesia 2019**

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2019

Provinsi Lampung telah memiliki beberapa perpustakaan yang telah menerapkan. Salah satu perpustakaan di kabupaten/kota yang menerapkan sistem otomasi perpustakaan adalah Perpustakaan Kota Bandar Lampung yang telah menerapkan sistem otomasi sejak tahun 2016. Kota Bandar Lampung adalah salah satu kota terbesar di Provinsi Lampung sekaligus menjadi pusat kota dan pemerintahan provinsi sehingga menjadi acuan bagi kabupaten dan kota di Provinsi Lampung. Tidak terkecuali Perpustakaan Kota Bandar Lampung yang akan menjadi contoh bagi perpustakaan lain. 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.

Tujuan utama dari pembuatan tulisan ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan program sistem otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Melalui hasil analisis dapat diketahui bagaimana proses pelaksanaan program sistem otomasi perpustakaan dalam upaya meningkatkan

kualitas pelayanan perpustakaan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung.

## 2. Metode

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program sistem otomasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dengan perspektif model kesesuaian Korten (1980). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Cara ini dipilih karena kesesuaiannya dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis pelaksanaan otomasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung. Penelitian ini berdasarkan pada analisis peristiwa dan temuan yang didapatkan selama proses penelitian, termasuk pengumpulan dan analisis data, serta perbandingan antara kenyataan yang ada dengan kerangka teori.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi merupakan tahapan yang paling penting dan krusial dimana dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu program. Korten berpandangan dalam Keberhasilan implementasi program bergantung pada integrasi tiga elemen yang saling terkait, yang secara kolektif disebut sebagai model kesesuaian. Keberhasilan salah satu elemen bergantung pada fungsi optimal dari dua elemen lainnya. (Korten, 1980). Model kesesuaian implementasi kebijakan atau program dari Korten menggunakan pendekatan proses pembelajaran, yaitu kesesuaian antara elemen pelaksana dan elemen sasaran, kedua kesesuaian antara elemen sasaran dan elemen program dan elemen ketiga kesesuaian antara elemen program dan elemen pelaksana.

### Kesesuaian antara elemen program dan elemen pelaksana

Kesesuaian ini membahas tentang kemampuan implementor akan tugas dan tujuan dari suatu program. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung melaksanakan pelayanan perpustakaan menggunakan sistem otomasi perpustakaan berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung No.55/2016. Pelaksanaan program sistem otomasi perpustakaan ini bertujuan untuk meningkatkan manajemen pelayanan yang berbasis teknologi agar mempermudah dalam pengolahan data dan koleksi perpustakaan dan mempermudah pengunjung dalam menerima layanan. Menurut (Krismayani, 2018) fungsi pengaplikasian teknologi informasi di perpustakaan salah satunya yaitu untuk membantu dalam mempermudah akses informasi yang ada di perpustakaan oleh pustakawan maupun pengunjung.

Kesesuaian organisasi pelaksana dapat dilihat dari pemahaman kemampuan, sikap, dan semangat kerja implementor terhadap suatu kebijakan (Akib & Tarigan, 2008). Staf Perpustakaan Kota Bandar Lampung telah memiliki ilmu dan interpretasi yang memadai dalam melaksanakan sistem otomasi perpustakaan secara optimal. Dimana standar oprasional sudah jelas, namun untuk penggunaan aplikasi penunjang yaitu *Inlislite* 3.1 sampai saat ini masih dalam tahap pengembangan sehingga akses diluar jaringan *Wi-fii* Perpustakaan Kota Bandar Lampung belum dapat dilakukan.

Menurut Agustino (2017) dengan adanya suatu sikap dari para implementor disini dapat menimbulkan adanya hambatan yang nyata terhadap pelaksanaan kebijakan, jika para pelaksanan tidak melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Sedangkan para pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung dalam penerapan program sistem otomasi perpustakaan menyambut dengan baik dilaksanakannya program ini karena dianggap sangat membantu dalam proses manajemen perpustakaan.

Perpustakaan Kota Bandar Lampung telah menyediakan beberapa fasilitas penunjang program otomasi perpustakaan. Untuk pelayanan di bidang perpustakaan, dilakukan di ruang

sirkulasi yang terdapat komputer sejumlah 6 unit untuk membuka portal Inlislite atau mengakses internet gratis dan mencetak kartu anggota Perpustakaan Kota Bandar Lampung.

### **Kesesuaian antara elemen sasaran dan elemen program**

Sangatlah penting bahwa tujuan dari kelompok sasaran harus selaras dengan program yang sedang dilaksanakan. Kesesuaian program dapat dilihat dari kejelasan dari tujuan program. Kemudian adanya rencana dan kebijakan yang dipilih untuk mencapai target. Serta perencanaan anggaran yang matang untuk mendukung pencapaian tujuan. Serta adanya strategi dalam pelaksanaan atau langkah yang dijalankan untuk dapat mendukung pencapaian program.

#### **a. Tujuan Program**

Implementasi program sistem otomasi perpustakaan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam hal ini meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Kualitas pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang bersifat strategis dimana kegiatan tersebut melibatkan seluruh unit kerja dalam suatu organisasi dibantu dengan pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki (Dzikra, 2020). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dalam tindakannya terjadi interaksi baik langsung maupun tidak langsung sehingga kegiatan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna layanan (Sinambela, 2010).

#### **b. Kebijakan-kebijakan yang diambil**

Kebijakan yang diambil dalam penelitian ini yaitu penetapan keputusan yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan dari suatu kebijakan atau program. Menurut George dalam (Hayati, 2019) menyatakan proses pengambilan keputusan dapat didefinisikan sebagai pemilihan perilaku (aktivitas) tertentu dari sekumpulan alternatif yang tersedia. Kebijakan penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diambil oleh Bidang Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan yaitu penerapan otomasi perpustakaan dengan menggunakan aplikasi *Inlislite* versi 3.1. Aplikasi ini dipilih dan digunakan digunakan oleh Perpustakaan Kota Bandar Lampung dengan mengacu pada Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No.19/2016 mengenai penggunaan *inlislite* sebagai aplikasi utama Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

#### **c. Adanya anggaran**

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 dijelaskan istilah "anggaran" yang didefinisikan sebagai pedoman untuk bertindak dan diimplementasikan oleh pemerintah. Anggaran ini berisi rencana pendapatan, pengeluaran, transfer, dan pembiayaan, yang juga diukur dalam satuan mata uang. Anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Bandar Lampung menggunakan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota yang di usulkan oleh Perpustakaan Kota Bandar Lampung setiap periode tertentu yaitu satu tahun.

#### **d. Strategi pelaksanaan**

Strategi yang dimaksud dalam pelaksanaan sistem otomasi perpustakaan yaitu strategi pelayanan. Witcher dalam Achmad (2020) menyatakan bahwa strategi adalah sebuah pendekatan untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan pengoprasian perusahaan pada arah dan tujuan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Strategi yang digunakan oleh Bidang Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan untuk pelaksanaan sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Bandar Lampung yaitu antara lain:

1. Sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat secara langsung maupun menggunakan media massa.
2. Peningkatan fasilitas ruang sirkulasi Perpustakaan Kota Bandar Lampung
3. Menyediakan kotak kritik dan saran pelayanan
4. Pendaftaran anggota perpustakaan yang mudah dan cepat serta pencetakan kartu anggota gratis.

### **Kesesuaian antara elemen sasaran dan elemen pelaksana**

Kesesuaian antara tugas-tugas yang dicantumkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana harus dipertimbangkan agar tujuan program dapat memberikan manfaat bagi elemen-elemen sasaran. Jika tujuan yang ditetapkan oleh program tidak dapat dipenuhi oleh organisasi pelaksana, maka kelompok sasaran tidak dapat memperoleh manfaat dari hasil program. Kesesuaian antara elemen sasaran atau masyarakat dan elemen pelaksana yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung dalam pelaksanaan program sistem otomasi perpustakaan dapat memberikan manfaat kepada pihak masyarakat khususnya pengunjung Perpustakaan Kota Bandar Lampung karena dapat memberikan berbagai manfaat dan menimbulkan rasa kepuasan seperti kemudahan dalam hal administratif dan juga pelayanan yang mudah dan cepat. Sehingga dari kemudahan itu dapat menarik minat dari masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan dan menggiatkan program gemar membaca di lingkungan masyarakat.

Kotler dalam Saragih (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana penilaian pelanggan tentang kinerja produk (layanan) sesuai dengan harapan mereka. Bidang Layanan, Pelestarian, dan Pembinaan Perpustakaan sebagai aktor utama dalam pelaksanaan program sistem otomasi perpustakaan juga dapat menerima manfaat dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan administratif dan memasukan data buku kedalam sistem otomasi perpustakaan yang digunakan pengunjung.

Efektivitas dapat didefinisikan sebagai hubungan antara hasil kerja dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai (Mahmudi, 2010). Dengan adanya program sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung pengunjung perpustakaan dapat memenuhi kebutuhannya dengan lebih cepat. Hal ini dikarenakan pada otomasi perpustakaan yang menggunakan aplikasi *Inlislite* 3.1 pengunjung dapat melakukan registrasi melalui kartu anggota lebih mudah dan juga pencarian koleksi yang diinginkan akan semakin cepat menggunakan modul OPAC. Oleh karena itu pengunjung akan mendapatkan efektivitas dan juga efisiensi dalam melakukan kegiatan di Perpustakaan Kota Bandar Lampung.

### **4. Kesimpulan**

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. Sejalan dengan spesifikasi yang diuraikan dalam program, yang kemudian pada tahap pelaksanaan program, sikap implementor, dan peningkatan kualitas pelayanan pegawai yang saat ini lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. 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.

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 sistem 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 sistem otomasi perpustakaan yang digunakan. Kualitas pelayanan perpustakaan yang dilihat menggunakan sudut pandang analisis teori dari peneliti telah menjelaskan secara deskriptif yang dapat diambil kesimpulan dari lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandar Lampung telah memenuhi kelima dimensi di mana

kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan dapat dirasakan langsung oleh pengunjung Perpustakaan Kota Bandar Lampung.

### **Acknowledgment**

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Lampung atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

### **References**

- Achmad B, Dkk. (2020). *Manajemen bisnis komputer: Prinsip Dasar dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mirra Buana Media
- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Akib, H., & Tarigan, A. (2008). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukuran. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- 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).
- Hayati, Z. (2019). Teori-Teori Pengambilan Keputusan. *INA-Rxiv*, 1.
- Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penetapan INLIS *Enterprise* dan *Inlislite* Sebagai Aplikasi Resmi Perpustakaan Nasional
- Korten, D. C. (1980). Community Organization and Rural Development: A learning Process Approach. *Public Administration Review*, 40(5), 493–495.
- Krismayani, I. (2018). Mewujudkan Fungsi Perpustakaan Di Daerah. *Anuva: Jurnal Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 2(2).
- 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.
- Moleong. (2007). Metode penelitian. *Landasan Teori*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nurbatra, L., Hartono, H., Wardani, A., & Masyhud, M. (2017). Peningkatan Literasi Masyarakat melalui Pengadaan & Pengelolaan Majalah Dinding di Taman Bacaan Masyarakat Wacan. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 1(1), 175-184.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 Tentang Standar Akuntansi Pemerintah

- Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandar Lampung
- 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)
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Zuliarso, E., & Februariyanti, H. (2013). Sistem Informasi Perpustakaan Buku Elektronik Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 18(1).