

**INOVASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SERANG**

Arfina Tiara Dewi

NPP. 29.0719

*Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: Arfina.tiara123@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem statement/Background (GAP):** This article examines innovations presented by Library and Archives Services in Serang city amid Covid-19 outbreaks. Library must occupy the demand of the society in pedagogy purposes either entertainment purposes despite the outbreaks. With the innovation that Library and Archives Services design, it is expected to be able increase the number of visitor and encourage society to cultivate reading. **Purpose:** The purpose of this study is to know the innovation invent and find out the factor affect the library services. **Method:** This research is a descriptive study with a qualitative approach and the data needed obtained through observation, interviews (using purposive sampling) and documentation. **Result:** The findings are innovation in library services such as ePusda, Cator, Pojok Baca, Revitalization of old building, dan PINTAR BUKU has been running optimally but still needs an improvement. Factors that influence the innovation are divided into two, supporting factors (work culture, government and the third party) and obstacle factors (Human resources, facilities, budget and community). **Conclusion:** Through this research, suggestions that can be given by researcher include: to make standard operating procedures regarding library services, optimal service five out of seven working days, to socialize or promote the existence of library service innovations, and to cooperate with both foreign and domestic parties. Government regarding improving library services so that the innovation is appropriate in improving library services at the Serang City Library and Archives Service.

**Keywords:** Innovation, Library, Library Service

**ABSTRAK (in bahasa)**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Artikel ini mengkaji inovasi yang dihadirkan Layanan Perpustakaan Dan Kearsipan di Kota Serang di tengah wabah Covid-19. Perpustakaan harus memenuhi tuntutan masyarakat dalam tujuan pedagogi baik tujuan hiburan meskipun wabah. Dengan adanya inovasi desain Layanan Perpustakaan Dan Kearsipan ini diharapkan mampu meningkatkan jumlah pengunjung dan mendorong masyarakat untuk membudayakan membaca. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penemuan inovasi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perpustakaan. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan data yang dibutuhkan diperoleh melalui observasi, wawancara (menggunakan purposive sampling) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan inovasi layanan perpustakaan seperti ePusda, Cator, Pojok Baca, Revitalisasi gedung lama, dan PINTAR BUKU sudah berjalan optimal namun masih perlu perbaikan. Faktor yang mempengaruhi inovasi terbagi menjadi dua, yaitu faktor pendukung (budaya kerja, pemerintah dan

pihak ketiga) dan faktor penghambat (Sumber daya manusia, fasilitas, anggaran dan masyarakat).

**Kesimpulan:** Melalui penelitian ini, saran yang dapat diberikan peneliti antara lain: membuat standar operasional prosedur pelayanan perpustakaan, pelayanan yang optimal lima dari tujuh hari kerja, mensosialisasikan atau mempromosikan adanya inovasi pelayanan perpustakaan, dan menjalin kerjasama baik dengan luar negeri maupun dalam negeri.

**Kata kunci:** Inovasi, Perpustakaan, Layanan Perpustakaan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Wabah pandemi covid-19 selain berimplikasi pada kesehatan dan hilangnya nyawa, pandemi telah membuat sistem pelayanan kesehatan menjadi tegang, mengganggu sistem pendidikan, mengacaukan perekonomian pada bisnis dan ekonomi, menyebabkan hilangnya pekerjaan dan mengganggu kehidupan sosial dengan lockdown, jam malam dan tindakan tegas lainnya yang ditujukan untuk mengurangi penyebaran virus secara global. Hal ini juga berdampak pada pelayanan publik kepada masyarakat, baik itu administrasi, sosial, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Kotler (Sinambela 2006:4) berprinsip bahwa “Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan yang berada dalam suatu kumpulan atau unit, dan menawarkan sebuah kepuasan meskipun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan suatu produk.” Berdasarkan uraian tersebut, pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memuaskan masyarakat.

Salah satu wujud dari fungsi aparatur sipil negara sebagai abdi masyarakat selain sebagai abdi negara adalah fungsi pelayanan. Ndraha (2000: 78-79) menyatakan bahwa “Pemerintah mempunyai dua fungsi dasar, fungsi primer/pelayanan, dan fungsi sekunder atau pemberdayaan.” Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan pemerintah baik oleh instansi pusat atau daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan undang-undang. Dengan begitu, apapun kondisinya, masyarakat tetap membutuhkan pelayanan dari pemerintah meskipun terhalang oleh covid-19 yang mewabah.

Indek Alibaca nasional 2019 mengungkapkan bahwa untuk akses masyarakat ke layanan baca berupa akses di sekolah maupun umum sangatlah rendah. Gambaran kondisi atas menunjukkan perlu upaya yang serius supaya aksesibilitas terhadap bahan literasi dapat ditingkatkan. Juga akses masyarakat melalui perpustakaan umum memerlukan dorongan agar akses terhadap bahan-bahan literasi lebih banyak

Keadaan saat ini memaksa birokrasi untuk tetap memberikan pelayanan prima meski terhambat oleh pandemi yang menyerang. Birokrasi harus menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat. Birokrasi perlu mengefisiensikan segala sumber daya yang ada seperti teknologi, informasi dan komunikasi dalam hal sektor pemerintahan. Singkatnya, birokrasi perlu memikirkan solusi berupa inovasi yang dapat mereka lakukan supaya tetap melaksanakan fungsi mereka meskipun terhalang kebijakan pembatasan maupun protokol kesehatan yang ada.

Masyarakat pun masih tetap mempunyai hak untuk dilayani, masih membutuhkan birokrasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan administrasi maupun pelayanan lainnya. Berbagai upaya dilakukan untuk memberikan jawaban atas kekhawatiran dan kecemasan ini. Sehingga, inovasi pelayanan sangat diperlukan pada penyelenggaraan pemerintahan agar fungsi pelayanan pemerintah dapat terlaksana dengan optimal dan efektif. Oleh karena itu, pemerintahan dituntut untuk selalu berinovasi supaya dapat berkembang dan bertumbuh.

Sehubungan dengan itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang dalam menghadapi wabah covid-19 yang tak kunjung usai, berinovasi. Inovasinya adalah e-pusda atau layanan perpustakaan digital milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang, PINTAR Buku serta inovasi non IT



yaitu CATOR, revitalisasi gedung juang, pembangunan gedung baru, POJOK BACA dan Branding kartu perpustakaan. Inovasi diharapkan dapat menunjang layanan perpustakaan bagi masyarakat kota Serang.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan inovasi layanan perpustakaan di kota Serang. Faktor yang mempengaruhinya ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam organisasi tersebut, yakni sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut belum memenuhi kualifikasi pustakawan maupun keahlian di bidangnya. Dinas terkait dalam data sertifikasi tenaga perpustakaan 2020 yang peneliti dapatkan tidak memiliki satupun pustakawan bersertifikasi. Adapun pada perpustakaan binaan, atau mitra, sudah cukup banyak memiliki pegawai bersertifikat. Hal tersebut berdampak pada layanan perpustakaan itu sendiri. Layanan tidak sesuai prosedur, layanan kurang memuaskan serta pengelolaan bahan pustaka dapat terganggu. Selain itu anggaran menjadi penghambat ke dua. Sebab pemerintah pusat maupun daerah memangkas anggaran guna dialihkan untuk penanganan covid-19. Oleh sebab itu, pemangkasan tersebut berdampak beberapa program atau layanan berhenti beroperasi atau dikurangi. Selain itu, fasilitas dan infrastruktur belum memadai. Perpustakaan milik pemerintah belum memenuhi standar nasional yang merujuk pada standar Perpustakaan Nasional. Hal ini diakibatkan juga oleh anggaran. Faktor penghambat dari luar antara lain adalah masyarakat. Masyarakat dengan pandangan bahwa perpustakaan adalah tempat yang menjemukan dan kaku perlu diberikan paradigma baru perpustakaan supaya masyarakat tidak enggan dan segan mendatangi perpustakaan. Perpustakaan berdasarkan paradigma baru yaitu tidak hanya sebagai tempat mencari ilmu namun juga sebagai tempat rekreasi. Sampai saat ini dinas terkait terus berusaha untuk merubah *mindset* masyarakat.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0 : Studi Kasus Pddi LIPI (Nur Rizal Rosiyan & Rahmadani Ningsih, 2020) menemukan bahwa Pada masa pandemi kegiatan perpustakaan mengalami perubahan dari kunjungan secara langsung menjadi kunjungan virtual hal ini sejalan dengan penerapan industri 4.0 perpustakaan dimana perpustakaan menyediakan akses untuk pengguna dengan mengoptimalkan sistem automasi yang sudah ada dengan penggunaan internet of things. Dengan inovasi antara lain Repositori Online Lembaga, layanan akses ebook, akses jurnal internasional dan layanan online PDDI LIPI. Peran perpustakaan dalam hal ini Pusat Data Dokumentasi Ilmiah (PDDI) dalam memberikan informasi dan sebagai sumber ilmu pengetahuan dapat terealisasi dengan baik dan memberikan solusi bagi pemustaka dengan berbagai layanan online yang diberikan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokus penelitian dan bentuk penelitian

Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana dan Mizati Dewi Wasdiana, 2020) menemukan bahwa Sebuah perpustakaan digital yang dapat diakses melalui website perpustakaan atau aplikasi yang dikembangkan oleh perpustakaan tersebut. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokus penelitian dan bentuk penelitian.

Inovasi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru (Zio, 2020) menemukan bahwa Inovasi layanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru seperti Perpustakaan Keliling, Taman Bacaan Masyarakat, Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan

Perpustakaan Digital iPekanbaru belum maksimal dalam pelaksanaannya. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokus penelitian dan bentuk penelitian.

Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook Dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja (I Made Jaya, Intan Fitri Meutia, Devi Yulianti, 2021) menemukan bahwa Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook Dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja berjalan cukup baik. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokus penelitian dan bentuk penelitian.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana bentuk penelitian dan lokusnya berbeda. Penelitian ini berbentuk skripsi di mana isinya lebih luas daripada artikel-artikel jurnal di atas. Selain itu beberapa jurnal juga memiliki metode yang berbeda. Pada jurnal Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana dan Mizati Dewi Wasdiana, 2020) teori yang digunakan bukan teori inovasi Roger. Pada artikel jurnal Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook Dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja (I Made Jaya, Intan Fitri Meutia, Devi Yulianti, 2021) menggunakan teori Tipologi inovasi di sektor publik menurut Yayuk Basuki dalam Halvorsen (2018:208)

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh inovasi dinas perpustakaan dan kearsipan dalam layanan perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di Kota Serang

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi di lapangan. Dalam wawancara, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan informasi. Delapan informan mencakup Kepala Bidang Layanan Perpustakaan, Kepala Seksi Layanan Perpustakaan, Kepala Seksi Pengelolaan Perpustakaan serta masyarakat kota Serang yang dipilih secara acak. Adapun dokumen kedinasan didapatkan melalui dokumentasi dan data lapangan diperoleh melalui observasi. Data tersebut diolah menggunakan triangulasi data sehingga dihasilkan sebuah analisis yang akurat dan presisi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam pelayanan perpustakaan pada masa pandemi covid-19 menggunakan pendapat dari Roger yang menyatakan “Inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objeknya yang dianggap baru oleh individu oleh satu unit adopsi lainnya.” diukur menggunakan lima dimensi yang menjadi alat penguji, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba dan kemudahan untuk diadopsi.

#### **3.1. Keuntungan Relatif**

Inovasi Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tidak murni berasal dari gagasan dan pikiran pegawai atau pimpinan. Kebanyakan dari inovasi tersebut merupakan inovasi-inovasi yang telah dilakukan di luar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang. Namun, dalam lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang, hal tersebut adalah program layanan yang baru.

PINTAR Buku merupakan program yang belum pernah dilakukan sebelumnya oleh dinas terkait, namun, di beberapa daerah, layanan pinjam-antar sudah diberlakukan. Contohnya adalah layanan



perpustakaan Delivery Order (Pinjam-Antar) di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dan layanan JambuBol oleh pemerintah kota Tasikmalaya.

Epusda sebagai layanan perpustakaan digital juga tidak hanya dimiliki oleh Pemerintah Kota Serang, namun, layanan tersebut menjadi pertama dan satu-satunya perpustakaan digital milik kota Serang. Sementara, di luar lingkup kota Serang, sudah banyak aplikasi perpustakaan digital, seperti iPusnas milik Perpustakaan Nasional, iJak milik pemerintah DKI Jakarta.

Peneliti menyimpulkan bahwa meskipun inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang merupakan hal yang baru yang dilakukan oleh dinas tersebut, tetapi inovasi tersebut juga telah dilakukan di luar lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang bahkan sebelum dinas melakukan inovasi tersebut. Inovasi yang dijalankan merupakan hasil adopsi inovasi milik pihak luar. Namun, inovasi tersebut tetap menjadi sesuatu yang baru karena belum pernah dilakukan sebelumnya oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang.

Menurut penuturan Kepala Seksi Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang ibu Dewi Rachmawati, SE, inovasi pelayanan yang dilakukan mempunyai pengaruh besar terhadap capaian-capaian Dinas. Peningkatan jumlah pengunjung yang menjadi indikator pelayanan perpustakaan meningkat signifikan setelah adanya inovasi pelayanan perpustakaan.

**Tabel Rekapitulasi Pengunjung Layanan Perpustakaan 2020**

REKAPITULASI PENGUNJUNG LAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SERANG TAHUN 2020							
BULAN	LAYANAN						
	PUSLIN G	POJO K BACA	EPUSDA	BACA DI TEMPAT PUSAT	INTERNE T PUSAT	BACA DI TEMPA T GJ	INTERNE T GJ
JAN	0	87	0	599	457	0	0
FEB	2541	92	135	1803	1463		
MAR	1061	105	127	815	695		
APR	0	100	50	0	0		
MEI	0	105	55	0	0		
JUN	0	86	112	0	0		
JUL	651	92	17	245	198		
AGS	0	269	81	281	150		
SEP	0	466	213	211	203		
OKT	0	328	235	275	221		
NOV	0	348	265	548	521		
DES	0	310	190	381	379		
<b>JUMLA H</b>	<b>4253</b>	<b>2388</b>	<b>1480</b>	<b>5158</b>	<b>4287</b>		

Sumber : Laporan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang 2020

**Tabel Rekapitulasi Pengunjung Layanan Perpustakaan 2021**

REKAPITULASI PENGUNJUNG LAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SERANG TAHUN 2021							
BULAN	LAYANAN						
	PUSLING	POJOK BACA	EPUSDA	BACA DI TEMPAT PUSAT	INTERNET PUSAT	BACA DI TEMPAT GJ	INTERNET GJ
JAN	2679	2045	83	2599	2689	0	0
FEB	1673	1356	173	1958	1912	1494	1543
MAR	1694	1526	146	1589	1469	1852	1543
APR	1854	1665	94	1520	1479	1863	1935
MEI	1963	1619	22	1856	1843	1762	1762
JUN	1935	1369	46	2034	1489	1952	1824
JUL	1912	1524	104	1907	1726	1752	1836
AGS	2019	1563	146	2145	1985	1658	1536
SEP	2101	1452	269	1925	1936	1842	1765
OKT	1963	1546	102	2143	2223	1695	1654
NOV	2058	1548	112	1923	1859	2568	1923
DES	1862	1689	139	2095	1971	2168	1921
<b>JUMLAH</b>	<b>23713</b>	<b>18902</b>	<b>1436</b>	<b>23694</b>	<b>22581</b>	<b>20606</b>	<b>19051</b>

Sumber : LKJIP Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang 2021

Ke dua tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengunjung atau penerima layanan perpustakaan dari tahun 2020 ke tahun 2021. Beberapa pelayanan berhenti beroperasi pada tahun 2020 sebab maraknya virus covid-19 dan kebijakan PPKM yang mempersempit ruang gerak pelayanan perpustakaan.

### 3.2. Kesesuaian

Kesesuaian dapat dilihat dari jumlah penduduk kota Serang yang cukup banyak. Perbandingan antara rasio ruang pelayanan dengan jumlah penduduk menunjukkan ketimpangan dan dinyatakan bahwa ruang pelayanan tidak memiliki daya tampung yang cukup. Maka dari itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang melakukan inovasi supaya tetap dapat melayani secara optimal terlebih pada masa pandemi ini. Hampir semua inovasi menyesuaikan dengan pandemi covid-19.

Peneliti melihat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang berupaya untuk bergerak menyesuaikan dengan masyarakat kota Serang yang dinamis. Disrupsi internet dan digitalisasi kian nyata dan tidak menutupi mata dinas untuk berupaya lebih. Layanan online merupakan salah satu solusi menjangkau masyarakat lebih luas dan dalam.

inovasi yang telah dibuat dan dijalankan menghasilkan buah yang manis, sesuai dengan tujuan inovasi itu sendiri. Jumlah pengunjung meningkat seiring dengan inovasi-inovasi yang dilakukan.

**Tabel Rekapitulasi Pengunjung Layanan Perpustakaan Tahun 2020-2021**

LAYANAN	TAHUN	
	2020	2021
Pusling	4253	23713
Pojok Baca	2388	18902
ePusda	1480	1436
Baca Di Tempat Pusat	5158	23694



Internet di Tempat Pusat	4287	22581
Baca di Tempat GJ		20606
Internet Di GJ		19051
<b>Jumlah</b>	<b>19586</b>	<b>132004</b>

Sumber : diolah peneliti

### 3.3. Kerumitan

Berdasarkan penuturan informan, sarana dan prasarana yang ada belum memenuhi standar pelayanan nasional, terkhusus pada gedung yang sampai saat ini masih digunakan sebagai kantor sekaligus ruang pelayanan perpustakaan. Gedung tersebut merupakan gedung lama yang menjadi tempat layanan satu pintu bersama Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Ruang pelayanannya hanya memiliki daya tampung 30-50 orang tanpa diberlakukan PPKM. Saat terjadi PPKM ruangan tersebut hanya bisa menampung kurang lebih 15 pengunjung. Oleh sebab itu, dinas berinovasi dengan membuat ruang pelayanan baru di Gedung Juang dan membangun gedung baru Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang.

### 3.4. Kemampuan Uji Coba

Dalam pelaksanaannya, inovasi yang dikelola telah memberikan manfaat kepada masyarakat. Terlihat pada jumlah pengguna atau user dari epusda yang bertambah. Artinya masyarakat mulai menggunakan layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan seperti melihat buku maupun membaca buku. Hasil observasi peneliti juga mengatakan bahwa jumlah kunjungan di Gedung Juang mendukung pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat terdorong untuk menggunakan inovasi-inovasi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang. Dapat ditarik sebuah pernyataan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang berhasil mengelola inovasi mereka.

### 3.5. Kemudahan Untuk Diamati

Inovasi pelayanan perpustakaan yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang memiliki wujud yang konkrit, semua bisa dilihat secara fisik. Begitu juga dengan hasil dari inovasi pelayanan tersebut. Keberhasilan itu tidak terlepas dari upaya sosialisasi yang kontinyu oleh Dinas. Berdasarkan pernyataan informan yang peneliti dapatkan melalui wawancara langsung, sosialisasi yang digunakan oleh dinas berupa iklan layanan di berbagai media. Selaras dengan pernyataan Kepala Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang pada wawancara hari Rabu, 12 Januari 2022 di bawah, “Kita ada sosialisasinya mengundang kemaren itu launching, kita mengundang masyarakat tbm, terus adpusi terus tokoh tokoh yang berperan itu kominfo yang berperan publikasi di medsos, kita jug apunya instagra fb, twitter, website.”

Selaras dengan pernyataan Kepala Seksi Pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang pada wawancara Kamis, 13 Januari 2022 yang menyatakan bahwa:

Sebelumnya sosialisasi itu harus kontinyu, terus menerus, walaupun kita pernah melakukan seperti misalnya launching epusda di tahun 2020 di hotel le dian, kita kembangkan lagi melauai brosur-brosur, media, fb, instagram. Sekarang lewat status masing-masing. Duta baca kita belum ada, sekitar tahun 2023, karena duta baca nasional udah ada ya, provinsi juga ada. Karena kita anggarannya belum ada. Rencananya hari senin ada acara ini nih judulnya “membangun budaya literasi nasiona” hari senin itu coffee morning dengan sejarawan kota serang dan duta baca indonesia, gol a gong. Kalo bisa berkenan hadir nggak apa-apa mungkin bisa WA pak kadis.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapannya Dinas juga melakukan kampanye untuk mempromosikan segala bentuk inovasi yang telah dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang. Didukung oleh pernyataan masyarakat yang peneliti wawancara bahwa masyarakat tau

mengenai inovasi-inovasi yang ada khususnya eksistensi Gedung Juang. Gedung Juang bekerja sama dengan sekolah-sekolah untuk mengundang siswa datang untuk menikmati layanan perpustakaan dan wisata sejarah di sana.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam meningkatkan layanan perpustakaan memiliki dampak positif. Hadirnya program yang belum pernah dimiliki menjadi sesuatu kebanggaan bagi organisasi penyelenggara maupun pemerintah daerah. Misalnya adalah ePusda. ePusda yang merupakan perpustakaan digital adalah pertama dan satu-satunya perpustakaan digital yang dimiliki oleh kota Serang. Selain itu, gedung juang dan ruang layanan baru juga memberikan citra yang baik bagi pemerintah kota Serang.

Peneliti menemukan bahwa selain inovasi tersebut berdampak pada organisasi, inovasi juga memberikan pengaruh kepada masyarakat. Sesuai dengan tujuan utamanya, yaitu meningkatkan layanan perpustakaan. Inovasi-inovasi yang ada baik layanan digital maupun non-digital terbukti meningkatkan layanan perpustakaan dilihat dari indikator meningkatnya jumlah pengunjung dan jumlah koleksi bahan pustaka. Semakin banyak inovasi, semakin mudah masyarakat mengakses layanan perpustakaan di manapun dan kapanpun.

Berdasarkan data yang telah peneliti sisipkan, kenaikan pengunjung terlihat cukup signifikan dan dinas dapat mempertahankan hal tersebut. Masa pandemi covid-19 yang mempersempit ruang gerak masyarakat tidak lagi menjadi halangan bagi dinas terkait. Meskipun ruang baca utama tutup, layanan berdasarkan digital dan non-digital yang tersebar di luar perpustakaan utama tetap berjalan secara optimal. Inovasi-inovasi tersebut berhasil meningkatkan layanan perpustakaan.

Inovasi ini, selayaknya program atau inovasi lainnya memiliki kekurangan. Sumber daya manusia yaitu pegawai atau operatornya, belum memenuhi kualifikasi yang ada. Belum ada sama sekali SDM yang bersertifikasi. Namun, di luar dinas, sebagian perpustakaan mitra sudah memiliki pegawai bersertifikat. Selanjutnya kekurangan datang dari anggaran. Banyak inovasi yang masih bisa ditingkatkan maupun dikembangkan namun terhambat oleh terbatasnya dana anggaran akibat covid-19. Masyarakat juga berperan dalam faktor yang menjadi kekurangan inovasi ini karena masyarakat secara massif belum terbuka pikirannya mengenai perpustakaan. Alias minat bacanya masih perlu ditingkatkan kembali. Meskipun begitu, dengan data pendaftar dan peminjam pada ePusda, dapat peneliti Tarik kesimpulan bahwa masih perlu dipromosikan supaya inovasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat.

Inovasi-inovasi seperti ePusda, PINTAR BUKU, CATOR, Branding kartu perpustakaan, Pojok Baca diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai kebutuhan literasi. Sehingga mampu meningkatkan minat baca, serta budaya literasi di masyarakat dan menjadikan masyarakat yang cerdas dan berkualitas.

## **IV. KESIMPULAN**

Peneliti menemukan bahwa inovasi-inovasi yang diciptakan antara lain ePusda, PINTAR BUKU, CATOR, revitalisasi gedung juang, pembangunan gedung baru, POJOK BACA dan Branding kartu perpustakaan. Layanan tersebut telah berjalan semestinya didukung oleh faktor pendukung seperti pemerintah daerah, budaya kerja dan pihak ke tiga. Hanya saja dalam pelaksanaannya dihadapi oleh faktor penghambat yaitu sumber daya manusia yang belum masuk kualifikasi, anggaran yang terbatas serta fasilitas dan infrastruktur yang tidak memadai serta paradigma masyarakat yang masih memandang kaku perpustakaan. Guna mengatasi hambatan tersebut, dinas terkait telah berupaya dengan melakukan peningkatan pada pegawai dengan memberikan pelatihan mempromosikan lewat semua media yang memungkinkan, bekerja sama dengan pihak ke tiga terkait fasilitas dan infrastruktur serta meminta dukungan lebih kepada pemerintah daerah setempat.



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu unit kerja yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan inovasi layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Serang.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ernawati. 2017. Paradigma Pelayanan Publik . Surabaya: Airlangga University Press
- Hardani dkk. 2020. Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Hamirul, Pratiwi Widya, 2020. Inovasi Dalam Pelayanan Publik. Banyumas: Pena Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- M. B.Milles dan A.M. Huberman. 1994. Data Management and Analysis Methods. Sage Thousand Oak.
- Rahma, Elva. 2018. Akses dan Layanan Perpustakaan. Jakarta: Prenadamedia
- Ranjit Kumar. 2019. Research Methodology, 3rd Edition: A step-by-step Guide for Begginer. SAGE Publications Ltd.
- Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simangungsong, Fernandes. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &. D. Bandung:Alfabeta
- Sujarweni. 2019. Metotologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru.

### B. JURNAL

- Alamsyah, A. 2016. “Perkembangan paradigma administrasi publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)”, Jurnal Publik Profetik Vol.4, Makassar: UIN Makassar.
- Alfrida, R. M., dan Rettno, S. A. 2019. Karakteristik Inovasi E-Service pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian). Journal of Public Policy and Management Review Volume 8, No 4, Halaman 441-453. Diakses dari <https://scholar.google.com>.
- Aini, Nurul. 2018. “Pengaruh Budaya Literasi Dalam Mengembangkan Kecerdasan Kewarganegaraan”. Jurnal BIORMATIKA. FKIP Universitas Subang
- Maharani, D., & Andhila, L.R. 2021. “Rational Intervention Public Policy for Public Service Innovation. Policy & Governance Review”, Jurnal Policy & Governance Review Vol.5, IAPA.
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. 2014. “Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents”.
- Rahman, Z. A. 2020. “Inovasi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru”, Jurnal JOM FISIP Vol. 7, Riau: UNRI
- Nurlaela, E., & Andriani, L. 2018. Makalah paradigma. 1–25.

- Nurhalimah, Neneng. 2020. "Upaya Bela Negara Melalui Sosial Distancing Dan Lockdown Untuk Mengatasi Wabah Covid-19 (Efforts To Defend The Country Through Social Distancing And Lockdown To Overcome The COVID-19 Plague)". <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3576405>
- Rizzal Rosiyan, N., & Ningsih Maha, R. 2020. "Layanan Perpustakaan Di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0 : Studi Kasus Pddi Lipi". *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informas* Vol.5 <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/8366>
- Jaya, Made dkk. 2021. "Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook Dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja". *Jurnal AdministratiivA* Vol.3, Lampung: Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Lampung
- Suharso, Putut dkk. 2020. "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19". *Jurnal Anuva* Vol.4, Semarang: UNDIP
- Taufiqurokhman, & Satsipi, E. 2018. "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik". Umj Press

#### C. PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007
- Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan

#### D. Lain-lain

- <https://kumparan.com/syarif-yunus/7-persoalan-masyarakat-akibat-tingkat-literasi-rendah-1rTjXYC5fad/full> Sabtu, 18 September 2021
- Laporan Kajian Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat 2019 Perpunas
- Agustia, I. 2017. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal* Vol.4(2), 1–15. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/6665/3/BAB%20II.pdf> Sabtu 18 September 2021
- Literasi Sulsel harusnya dimulai dari Gowa - warnasulsel.com*. <https://warnasulsel.com/marwah-literasi-sulsel-harusnya-dimulai-dari-gowa/>
- Yadav, R. P. (Agricultural P. S. C. K. (Nepal)). (1980). *People's participation - focus on mobilization of the rural poor [Nepal]*.