SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI I-KALBAR OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh:

ANGELICA YULISA TIVEN
NIM. E1011201021

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI I-KALBAR OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh:

ANGELICA YULISA TIVEN
NIM. E1011201021

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI I-KALBAR OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh :

ANGELICA YULISA TIVEN
NIM. E1011201021

Dipertahankan di : Pontianak.
Pada Hari/Tanggal : Senin, 20 Januari 2025
Waktu : 08.00 – 10.00 WIB.
Tempat : Ruang 1.

Tim Penguji:

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si	Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si
NIP. 197611302003122001	NIP. 198506092015041002
Penguji Pertama	**Penguji Kedua**
Dr. H. Arifin, M. AB	Mutmainnah, S.IP, M.P.A
NIP. 197105021997021002	NIP. 199307122022032010

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP.197205212006041001

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI I-KALBAR OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

ANGELICA YULISA TIVEN
NIM. E1011201021

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si
NIP. 197611302003122001

Tanggal : 12 - 03 - 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si
NIP. 1985060920150410

Tanggal : 13 - 03 - 2025

ABSTRAK

Angelica Yulisa Tiven, Inovasi Pelayanan Publik Digital Melalui Penggunaan Aplikasi iKalbar Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat. **Skripsi. Program Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Dalam upaya memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan public, pemerintah berusaha menghadirkan inovasi yang dapat meningkatkan aksesbilitas, mempermudah masyarakat, dan mendukung transformasi dari metode konvensional menuju ke layanan yang berbasis teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi digital dalam pelayanan public oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat melalui penggunaan aplikasi iKalbar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori atribut inovasi dalam (Utomo,2018) yaitu Keunggulan Relatif(*Relative Advantage*), Kesesuaian(*Compability*), Kerumitan(*Complexity*), Kemungkinan Dicoba(*Triability*), dan Kemungkinan Diamati(*Observability*), serta melalui teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iKalbar memberikan manfaat yang signifikan, yaitu efisiensi terhadap koleksi bahan bacaan, mengurangi beban staf yang bertugas, dan menjadikan bahan bacaan lebih mudah diakses masyarakat dimana saja dan kapan saja. Namun, adanya keterbatasan seperti pengadaan koleksi buku, terhambat dalam mengoperasionalkan aplikasi, kurangnya edukasi dan sosialisasi, serta terdapat perangkat yang belum mendukung iKalbar. Oleh karena itu, guna meningkatkan kualitas layanannya, perlu adanya pembaharuan koleksi secara berkala, pengembangan aplikasi yang kompatibel dengan berbagai perangkat, dan peningkatkan program edukasi terkait layanan yang ada.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Digitalisasi, iKalbar.

ABSTRACT

Angelica Yulisa Tiven, *Digital Public Service Innovation Through The Use Of The iKalbar Application By The Library and Archives Office Of The Province Of West Kalimantan.* ***Thesis. Administration Study Program Faculty of Social and Political Sciences Tanjungpura University Pontianak.***

In order to utilize technology in improving the quality of public services, the government attempts to introduce the innovations that can improve accessibility, facilitate the community, and support the transition from conventional methods to technology based services. The purpose of this study was to find out about the digital innovation of the public services by the West Kalimantan Provincial Library and Archives Office through the use of the *iKalbar* application. This research used a qualitative descriptive method that employed the theory of innovation attributes in Utomo (2018), namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability, and the data were collected through techniques of interviews, observation, and documentation. The results of this study show that *iKalbar* has many significant benefits, namely efficiency in the collection of reading materials, the burden on the staff on duty is reduced, and the reading materials are more accessible to the public at any time and any place. Nevertheless, there are limitations in the procurement of book collections, difficulties in operating the application, lack of education and socialization, and devices that do not support *iKalbar*. Thus, in order to improve its services, the collection should be updated regularly, applications should be developed for different devices, and educational programs should be developed with regard to existing services.

Keywords: *Innovation, Public Service, Digitalization, iKalbar.*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul *"Inovasi Pelayanan Publik Digital Melalui Penggunaan Aplikasi iKalbar Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat"*. Judul ini dipilih karena mencerminkan fokus penelitian pada analisis inovasi pelayanan public digital yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat dalam memanfaatkan teknologi guna melalui penggunaan aplikasi iKalbar yang diharapkan dapat mempengaruhi pola konsumsi literasi masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya inovasi digital oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat dengan menggunakan aplikasi iKalbar sebagai perpustakaan digital. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi pelayanan public digital oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat melalui penggunaan aplikasi iKalbar.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan narasi mengenai situasi yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data pada penelitian ini melalui beberapa cara, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik trianggulasi, baik trianggulasi sumber dan trianggulasi teknik guna meningkatkan validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan 5 (lima) indikator utama dalam atribut inovasi, yaitu Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemungkinan Diamati (*Observability*). Pada Keunggulan Relatif, iKalbar dapat dikatakan fleksibel dan mengurangi beban staf perpustakaan, namun penggunaannya kurang optimal dikarenakan perangkat iOS belum mendukung sehingga sebagian masyarakat belum memanfaatkannya secara optimal. Pada Kesesuaian, iKalbar jadi solusi praktis terlebih di era digital sekarang, namun tidak adanya pengadaan secara berkala menjadi permasalahan akan koleksi buku yang dapat dikatakan terbitan lama. Meski demikian, iKalbar tetap memenuhi kebutuhan pengguna layanan digital yang efisien. Pada Kerumitan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat bekerja sama dengan Aksaramaya guna mengatasi kompleksitas, memberikan dukungan teknis, dan memastikan iKalbar dapat diakses dan cepat diterima oleh masyarakat. Kemungkinan Dicoba, iKalbar dapat diunduh gratis serta telah diuji secara internal oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat guna mengidentifikasi dan meminimalisir potensi hambatan yang terjadi sebelum diluncurkan. Proses ini dilalui guna memastikan iKalbar siap dipergunakan oleh masyarakat luas. Kemudian pada Kemungkinan Diamati, spanduk dan banner menjadi media efektif guna memperkenalkan iKalbar, namun bilamana hal tersebut tidak diperhatikan secara matang terkait dengan kemenarikan spanduk dan ataupun banner serta salah dalam penempatan, maka informasi terkait adanya iKalbar ini dapat terabaikan.

Saran yang dihasilkan daripada penelitian ini meliputi pengembangan dan pembaharuan aplikasi iKalbar agar lebih inklusif serta mampu memenuhi kebutuhan literatur masyarakat yang beragam. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intens guna meningkatkan kesadaran terhadap adanya inovasi iKalbar ini sendiri, serta edukasi bagi pengunjung perpustakaan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi iKalbar dalam mendukung aktifitas literatur masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Angelica Yulisa Tiven

Nomor Mahasiswa : E1011201021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 20 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Angelica Yulisa Tiven

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"do it, with love and laugh."

"wherever life plants you, bloom with grace."

(Angelica Yulisa Tiven)

Persembahan:

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat kesabaran, kekuatan, dan tentu saja kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segenap hati, ketulusan, serta rasa syukur yang melimpah, bukan hal yang mudah, tetapi niat dan dukungan doa dari orang-orang sekitar saya, akhirnya skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Garda terdepan anak perempuannya, teristimewa penulis persembahkan skripsi ini kepada Bapak saya, **Vinsensius HS**. Terima kasih tak terhingga karena selalu berjuang dan sabar untuk kehidupan penulis, terkhususnya kehidupan perkuliahan penulis hingga saat ini. Bapak tidak bisa merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun Bapak mampu mendorong, mendidik, serta memotivasi penulis untuk mampu dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Wanita terkuat yang penulis punya, kepada Mamak saya, **Magdalena Purnawati**. Terima kasih paling dalam kepada Mamak karena selalu

sabar dalam mengajari anak-anaknya, memberikan kasih sayangnya, dan senantiasa mendoakan anak-anaknya agar dapat menjadi orang sukses kedepannya. Mamak juga tidak dapat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun senantiasa mendukung apapun yang terbaik bagi penulis.

3. Kakak penulis, **Christantia Adventi Grace, S.P**, dan Adik penulis, **Ana Kleta Aprilia Mona**. Terima kasih karena senantiasa menemani penulis, menjadi penghibur, dan tempat berbagi keluh kesah dalam menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan dukungan semangat yang tak henti. Semoga dikehidupan selanjutnya, kita bersaudara tetap solid.
4. Teman-teman penulis sedari SMP, Maria Carolina dan Anggie Aguilera Ginting yang menjadi motivator penulis untuk cepat menyelesaikan skripsi ini, merangkul, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis.
5. Teman-teman penulis sedari SMK, Claudia Valentin, Febriani Zulqaidah, dan Refli Febrian, yang menjadi tempat penghilang penat penulis, dan selalu mendukung apapun yang dikerjakan penulis.
6. Teman-teman penulis sedari bangku perkuliahan, Karina Emil, Rosa Lina, Rahanayu Syaputri, dan Rizka Amanda, yang banyak memberikan warna-warni dunia perkuliahan penulis, suka duka yang dilewati, terimakasih telah membersamai.
7. Teman-teman KKN Kebangsaan 2023 Desa Simpang Empat, Nabilla, Asih Yuniarsih, Yesika Simamora, Della Ulia, Putri Pratiwi, Abang

Dede Predi Rizki, Andi Fuad Maulana Akbar, Fajar Harry Akbar, dan Muhammad Irfan Anshori, terimakasih telah menjadi pemotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Keluarga besar penulis, Pangkalatn Sule Bagas dan Akub Family, yang selalu memberikan dukungan doa dan dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir, kepada Cica, diri saya sendiri. Terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih karena sudah bertahan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat kesehatan dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Digital Melalui Penggunaan Aplikasi iKalbar Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat" dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya, penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Herlan, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak atas perhatian dan dukungan yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak atas dukungan dan panduan sedari penulis memulai skripsi ini.

4. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Utama, dan Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan membimbing selama proses penulisan skripsi ini.
5. Dr. H. Arifin, M.AB selaku Penguji Utama, dan Mutmainnah, S.IP, M.P.A selaku Penguji Kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
6. Dr. Sri Maryuni, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan banyak dukungan selama penulis menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan.
8. Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur, Pengelola Pustaka Elektronik, staff Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat, serta pengunjung perpustakaan yang menjadi informan pada penelitian ini, yang meluangkan waktu untuk memberikan informasi-informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh mahasiswa/I IAP20 FISIP Untan yang selalu menyemangati serta memotivasi penulis untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada NIM E1031201036, yang membersamai, membantu, memberikan semangat, menampung keluh kesah, dan senantiasa memotivasi penulis semasa menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga kebaikan dan kontribusi yang diberikan dapat menjadi berkat bagi kita semua untuk mencapai segala yang diimpikan dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukannya.

Pontianak, Februari 2025

Angelica Yulisa Tiven

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....
LEMBAR PERSETUJUAN .....
ABSTRAK i
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 9
1.3. Fokus Penelitian 9
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 9
1.6. Manfaat Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Definisi Konsep 11
2.1.1. Inovasi 11
2.1.2. Manajemen Perpustakaan 12
2.1.3. Pelayanan Publik 14
2.1.4. Digitalisasi 15
2.2. Teori 17
2.2.1. Inovasi 17
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan 19
2.4. Alur Pikir Penelitian 22
2.5. Pertanyaan Penelitian 24
BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1. Jenis Penelitian 25
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 25
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 26
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 27
3.5. Teknik Pengumpulan Data 28
3.6. Instrumen Penelitian 29
3.7. Teknik Analisis Data 30
3.8. Teknik Keabsahan Data 31

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 32
4.1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat 32
4.1.1. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalbar 32
4.1.2. Struktur Organisasi 33
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi 35
4.1.4. Visi dan Misi 46
4.1.5. iKalbar 47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49
5.1. Hasil Analisis 51
5.1.1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif 51
5.1.2. *Compability* atau Kesesuaian 57
5.1.3. *Complexity* atau Kerumitan 70
5.1.4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba 75
5.1.5. *Observability* atau Kemungkinan Diamati 79
BAB VI PENUTUP 86
6.1. Kesimpulan 86
6.2. Saran 88
6.3. Keterbatasan Penelitian 90
DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan Per November 2024 2
1.2 Data Kunjungan *Offline* di Perpustakaan Provinsi Kalbar 3
2.1 Penelitian Relevan 21
2.2 Kerangka Pikir Penelitian 23
3.1 Waktu Penelitian 27
5.1 Rekapitulasi IPLM Per Kab/Kota di Provinsi Kalbar Tahun 2022 58
5.2 Rekapitulasi IPLM Per Kab/Kota di Provinsi Kalbar Tahun 2023 58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1.1 Data Pengguna Layanan Aplikasi iKalbar Per Tahun 2017-2024 5
1.2 Keterbatasan Dalam Akses Bacaan 7
1.3 Pencarian iKalbar Pada *Appstore* 8
4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalbar 35
4.2 iKalbar 47
5.1 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Baca Ditempat 51
5.2 *Screenshot* Peminjaman Buku di iKalbar 52
5.3 Koleksi Buku di iKalbar 67
5.4 Kendala Dalam Mengoperasionalkan iKalbar 70
5.5 Spanduk/Banner Terkait Aplikasi iKalbar di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat 81
5.6 Situs/*website* resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat 84

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1 Pedoman Wawancara 93
2 Pedoman Observasi 105
3 Daftar Informan 106
4 Dokumentasi Penelitian 107
5 Surat Tugas 111
6 Daftar Riwayat Hidup 112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat dan kemajuan teknologi informasi, pemerintah telah meningkatkan upayanya untuk menerapkan program yang memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan public. Berkembangnya industry 4.0 dan kemajuan teknologi dan informasi di Indonesia, mendorong pemerintah untuk membuat kebijakan yang menggabungkan standar kontemporer dalam pengelolaan administrasi public.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah salah satu kebijakan penting yang dibuat. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kualitas dan kepercayaan pelayanan public. Dengan demikian, pemerintah berkomitmen untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam seluruh aspek pelayanan public.

Sebagai bagian dari upaya transformasi digital pemerintahan, sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak hanya diterapkan dalam pelayanan public seperti kependudukan, administrasi, dan bidang lainnya, tetapi juga mencakup pengelolaan perpustakaan dan kearsipan. Dalam konteks perpustakaan dan kearsipan, penggunaan teknologi informasi memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, integrasi sistem pemerintahan berbasis elektronik

dalam pengelolaan perpustakaan dan kearsipan merupakan langkah penting menuju pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan terbuka di era digital ini.

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan Per November 2024

NO	Pendidikan	Jumlah
1	SLTP	1 orang
2	SLTA	19 orang
3	DIII	4 orang
4	S1	31 orang
5	S2	10 orang

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat,204.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat mendukung penerapan inovasi digital dalam pelayanan public kepada masyarakat. Berdasarkan tabel 1.1, jumlah pegawai yang tersedia adalah 65 pegawai dengan berbagai tingkatan pendidikan, dari Sekolah Menengah hingga S2. Mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan S1 sebanyak 31 pegawai, dan pegawai berlatar belakang pendidikan S2 sebanyak 10 pegawai dimana hal tersebut menunjukkan adanya potensi yang memadai guna mengembangkan layanan digital.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat menawarkan berbagai layanan perpustakaan. Salah satunya adalah Layanan Bahan Pustaka, dimana layanan tersebut menyediakan berbagai koleksi bahan perpustakaan seperti buku teks, majalah, kamus, makalah, dan literatur lainnya. Koleksi ini tersedia dalam format fisik dan digital, serta masyarakat dapat mengakses dan meminjam secara terbuka untuk mendukung informasi, pendidikan, dan kebutuhan penelitian. Meskipun pada jaman sekarang merupakan era digital,

dimana informasi dapat dengan mudah didapatkan, masyarakat masih mengunjungi perpustakaan. Adapun data kunjungan *offline* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Data Kunjungan *Offline* di Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat

NO	BULAN	JUMLAH	BULAN	JUMLAH
1	Juni 2022	301	Juni 2023	1014
2	Juli 2022	507	Juli 2023	905
3	Agustus 2022	505	Agustus 2023	1352
Total		**1313**	**Total**	**3271**

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat,2024.

Dari tabel diatas, terlihat bahwasannya jumlah kunjungan *offline* ke Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat semakin meningkat. Pada tahun 2022, jumlah total pengunjung selama tiga bulan yang diamati (Juni, Juli, dan Agustus) ialah 1.313 pengunjung. Jumlah pengunjung pada periode yang sama tahun 2023 meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi 3.271 pengunjung.

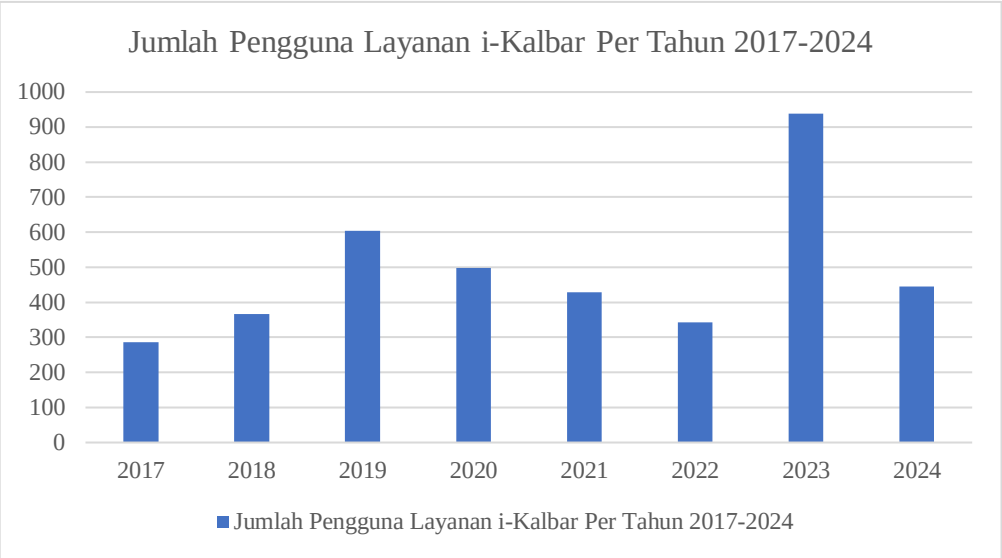
Inovasi dalam pelayanan public sangat penting guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang baru bagi penyedia layanan public guna meningkatkan interaksinya dengan masyarakat. Teknologi digital telah membuat akses terhadap layanan public menjadi lebih mudah dan inklusif, menghilangkan hambatan geografis dan kendala waktu. Hal ini memberikan peluang bagi

pemerintah untuk mengembangkan layanan yang lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat lokal dan lebih mendorong keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat berinovasi dengan meluncurkan aplikasi iKalbar pada tahun 2017 secara konkrit menunjukkan perkembangan teknologi dan penerapan teknologi digital dalam pelayanan public sesuai kebutuhan modern. Aplikasi iKalbar bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan perpustakaan dan arsip secara *online* tanpa harus datang langsung ke perpustakaan fisik. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat meminjam *e-book,* dan menerima informasi terkini terkait kegiatan dan layanan yang disediakan. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan, namun juga memperluas jangkauan layanan sehingga masyarakat di daerah juga dapat memanfaatkan fasilitas yang sama. Aplikasi iKalbar tidak hanya memenuhi kebutuhan akan akses informasi yang lebih mudah dan cepat, namun juga mendukung upaya pemerintah dalam membangun masyarakat yang terdidik dan berdaya saing di era digital.

Sejak awal peluncuran aplikasi iKalbar, mulai tahun 2017-2024 tercatat total pengguna iKalbar sebanyak 3.911 dengan rincian:

Gambar 1.1
Data Pengguna Layanan Aplikasi iKalbar Per Tahun 2017-2024



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat,2024.

Berdasarkan gambar diatas, jumlah pengguna layanan iKalbar terus mengalami perubahan setiap tahunnya. Meskipun turun pada tahun 2020, jumlah pengguna meningkat secara signifikan pada tahun 2023, mencapai jumlah tertinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Aplikasi iKalbar sangat berguna bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi yang tidak mempunyai waktu untuk datang langsung ke perpustakaan, atau bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang akses bahan bacaannya terbatas.

Inovasi aplikasi iKalbar belum digunakan secara optimal dan belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan Laporan Kinerja Triwulan II Tahun 2023 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat, target pengguna perpustakaan digital iKalbar sebanyak 1.000 pengguna. Namun, pada Gambar 1.1, jumlah pengguna aplikasi iKalbar masih berfluktuasi, dan belum konsisten dengan angka yang

diharapkan. Terdapat peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya pada tahun 2023, tetapi jumlah pengguna yang belum stabil dan berada dibawah target dalam beberapa tahun terakhir. Ini menunjukkan bahwasannya iKalbar ini memiliki potensi besar untuk mendukung konversi digital di perpustakaan, akan tetapi masih menghadapi beberapa hambatan, salah satunya kurangnya sosialisasi.

Diketahui kegiatan sosialisasi yang hanya dilakukan pada saat kegiatan *Car Free Day* (CFD) pada hari Minggu dan tidak dilakukan rutin setelahnya. Kegiatan sosialisasi ini terhenti sejak pandemi covid-19 dan belum dilanjutkan kembali. Oleh karena itu, pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi iKalbar masih terbatas dan aplikasi tersebut belum mendapat perhatian masyarakat secara luas.

Tampak dari *pra-survey* di lapangan, bahwasannya tantangan yang menghambat optimalisasi inovasi pelayanan public digital iKalbar dan persepsi kegagalan pelayanan dalam memuaskan masyarakat, antara lain :

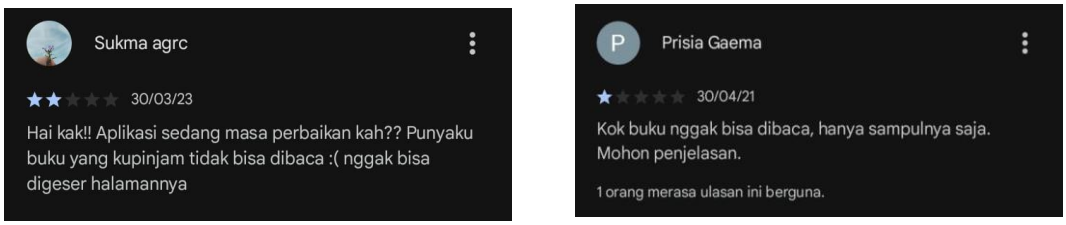
a. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi. Sebagian wilayah masih memiliki akses internet yang terbatas, sehingga menghambat akses masyarakat terhadap aplikasi iKalbar.
b. Literasi Digital Yang Rendah. Tidak semua pengguna memiliki literasi digital yang memadai untuk menggunakan aplikasi secara efektif, sehingga mengurangi tingkat penggunaan dari aplikasi iKalbar itu sendiri.

c. Masalah Teknis dan Pemeliharaan. Aplikasi mengalami masalah teknis seperti *bug, downtime,* dan perlunya pembaruan berkala yang memerlukan dukungan teknis berkelanjutan.

d. Pendanaan dan Sumber Daya. Terbatasnya anggaran dan sumber daya manusia untuk pengembangan, pemeliharaan, dan pembaruan rutin aplikasi yang berdampak pada keberlanjutan dan efektifitas layanan.

e. Ketersediaan dan Kualitas Konten. Koleksi buku dan arsip digital yang tersedia sering kali tidak mencukupi atau kualitasnya buruk, sehingga pengguna tidak tertarik untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

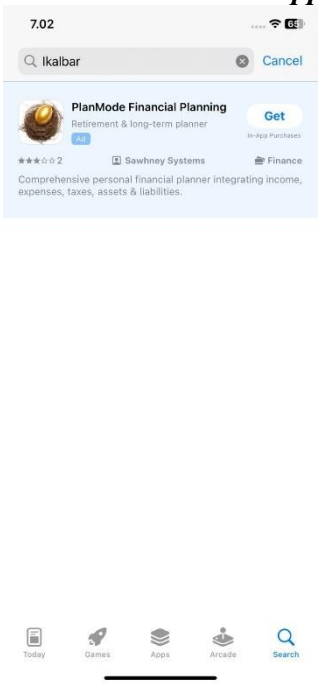
Gambar 1.2
Keterbatasan Dalam Mengakses Bahan Bacaan



Sumber: Ulasan Pengguna i-Kalbar di Playstore,2024.

Seperti yang ditunjukkan pada gambar diatas, pengguna iKalbar mengalami hambatan dalam mendapatkan bahan bacaan yang dibutuhkan. Keterbatasan akses ini dapat menjadi hambatan bagi individu untuk memperoleh bahan bacaan menarik yang sesuai dengan kebutuhannya. Dampaknya tidak hanya dapat mengurangi kepuasan pengguna saja, tetapi dapat menjadi penghambat dalam pencapaian tujuan dari adanya iKalbar ini sendiri, yaitu dalam memfasilitasi akses informasi dan meningkatkan minat membaca masyarakat.

Gambar 1.3
Pencarian iKalbar Pada *Appstore*



Sumber: Appstore,2024.

Selanjutnya, diketahui dari gambar diatas bahwasannya iKalbar tidak dapat diakses melalui perangkat berbasis iOS. Ini tentu dapat menjadi masalah yang penting. Kondisi ini membatasi jangkauan layanan kepada masyarakat yang menggunakan perangkat *Apple,* seperti *iPhone* dan *iPad.* Keterbatasan ini dapat mengurangi potensi daripada iKalbar itu sendiri secara umum. Akibatnya, beberapa pengguna tidak dapat merasakan manfaat dari layanan digital ini, yang seharusnya dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan.

Berdasarkan uraian diatas, pada skripsi penelitian ini penulis memilih judul Inovasi Pelayanan Publik Digital Melalui Penggunaan Aplikasi iKalbar Oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat sebagai bahan penelitian skripsi yang menjadi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

a. Keterbatasan akses dalam bahan bacaan sehingga menghambat individu untuk memperoleh bahan bacaan yang menarik dan relevan.
b. Target yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.
c. iKalbar belum mendukung perangkat berbasis iOS.

1.3. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis inovasi pelayanan public digital yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat melalui penggunaan aplikasi iKalbar, yang diharapkan dapat mempengaruhi pola konsumsi literasi masyarakat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan yang sudah dipaparkan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah pada proposal penelitian ini, yaitu: “Bagaimana inovasi pelayanan public digital melalui penggunaan aplikasi iKalbar oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui serta memberikan rekomendasi guna pengembangan inovasi pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat dengan mengoptimalkan penggunaan aplikasi iKalbar.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan membantu pengembangan ilmu administrasi public khususnya terkait penelitian administrasi public dalam konteks perpustakaan dan layanan public digital iKalbar di Kota Pontianak.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu syarat penyelesaian skripsi guna menyelesaikan pendidikan tinggi jurusan administrasi public.
b. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat, dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi untuk kedepannya penggunaan layanan public digital iKalbar, agar layanan ini menjadi lebih baik dan nyaman digunakan dalam masyarakat.
c. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan atau referensi penelitian untuk penelitian serupa lebih lanjut mengenai peran digital dalam aplikasi iKalbar.