

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS *SMART LIBRARY* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS *SMART LIBRARY* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NURFITRIYYAH RAMADHANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611103221

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Program Berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Nurfitriyyah Ramadhani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103221

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si

Menyetujui:

Pembimbing II

Arni, S. Kom., M.I.Kom

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si
NBM: 730727

Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si
NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Maka berdasarkan surat keputusan dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0348/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa Tanggal 21 Januari 2025.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si

NBM : 730727

Dr. Andi Luhur Prianto, S. IP., M. Si

NBM : 992797

TIM PENGUJI :

1. Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M. Si
2. Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si
3. Dr. Andi Rosdianti Razak, M. Si
4. Arni S. Kom., M. I. Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Nurfitriyyah Ramadhani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103221

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Nurfitriyyah Ramadhani

ABSTRAK

Nurfitriyyah Ramadhani (2025) Implementasi Program berbasis *Smart library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. (Pembimbing: Nur Wahid dan Arni)

Penelitian ini menganalisis implementasi program berbasis *Smart Library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Program berbasis teknologi informasi ini bertujuan memodernisasi layanan perpustakaan dan mempermudah akses informasi masyarakat. Menggunakan teori implementasi program David C. Korten, penelitian ini mengevaluasi kesesuaian antara program, organisasi pelaksana, dan masyarakat sasaran.

Pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data mencakup reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasilnya menunjukkan bahwa program seperti aplikasi iSulsel dan digitalisasi koleksi buku memiliki potensi besar, namun menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, koneksi jaringan tidak stabil, dan kurangnya sosialisasi. Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat memerlukan peningkatan melalui edukasi dan sosialisasi. Meskipun kesesuaian dengan organisasi pelaksana cukup baik, keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan. Partisipasi masyarakat juga perlu ditingkatkan agar manfaat layanan digital dapat optimal.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan program *Smart Library* memerlukan peningkatan kapasitas SDM, infrastruktur teknologi, dan strategi komunikasi. Rekomendasi mencakup pelatihan staf perpustakaan, peningkatan fasilitas, dan sosialisasi rutin untuk mendorong partisipasi masyarakat. Temuan ini diharapkan menjadi acuan pengembangan program *Smart Library* di sektor publik lainnya.

Kata Kunci: *Smart library*, implementasi program, kualitas layanan, perpustakaan digital.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Implementasi Program Berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan"**. Yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama kepada kedua orang tua tercinta penulis yaitu cinta pertama dan panutanku, ayahanda Mursalim. M. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, dan memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Dan pintu surgaku, Ibunda Taslianti. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan namun beliau yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadi motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan anakmu sampai ke tempat ini, penulis persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu tercinta. Serta ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga besar penulis yang senantiasa mendo'akan demi mencapai keberhasilan dalam

menuntut ilmu, semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi cahaya ibadah dan menerangi dunia serta kehidupan di akhirat.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitupula penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis selama waktu awal penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Ibu Arni, S.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik hingga akhir.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar dan Ibu Nurbiah Tahir, S. Sos., M.Ap selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama periode perkuliahan.

6. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S. T., M.T., IPU. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
7. Terima kasih kepada seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Terima kasih kepada Saudari Dhea Ersha Handayani yang selama ini telah menjadi teman sekaligus saudara yang tak sedarah yang senantiasa menjadi pendengar setia di setiap suka dan duka dalam penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada anak-anak barudak well. Besse, Alfiah, Iin, Fatma, Robin, Alga, Fandi dan Fatur yang telah menjadi saudara saudariku di perantauan, atas segala dukungan dan hiburannya, serta membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
10. Terima kasih kepada saudari Risda B. Kulibang dan saudara Muhammad Rahmat Nai Patta yang selalu meluangkan waktunya untuk menemani penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman kelas IAN A angkatan 2021 karena telah menghabiskan waktu bersama dan berbagi cerita pada awal masa perkuliahan hingga selesai.
12. Terima kasih kepada teman-teman KKP posko Mangalli yang sudah memberikan hiburan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Nurfitriyyah Ramadhani, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

14. Terakhir, terima kasih untuk semua orang yang pernah penulis kenal dan telah mengajarkan banyak hal yang bermanfaat.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kepada semua pihak terutama para pembaca, penulis senantiasa mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca.

Billahi Fii Sabilil Haqq Fastabiqul Khairaat Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 23 Januari 2025

Nurfitriyyah Ramadhani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian terdahulu.....	9
C. Kerangka pemikiran	32
D. Fokus penelitian	33
E. Deskripsi fokus	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Lokasi.....	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	37
D. Informan Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40

G. Teknik Pengabsahan Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	94



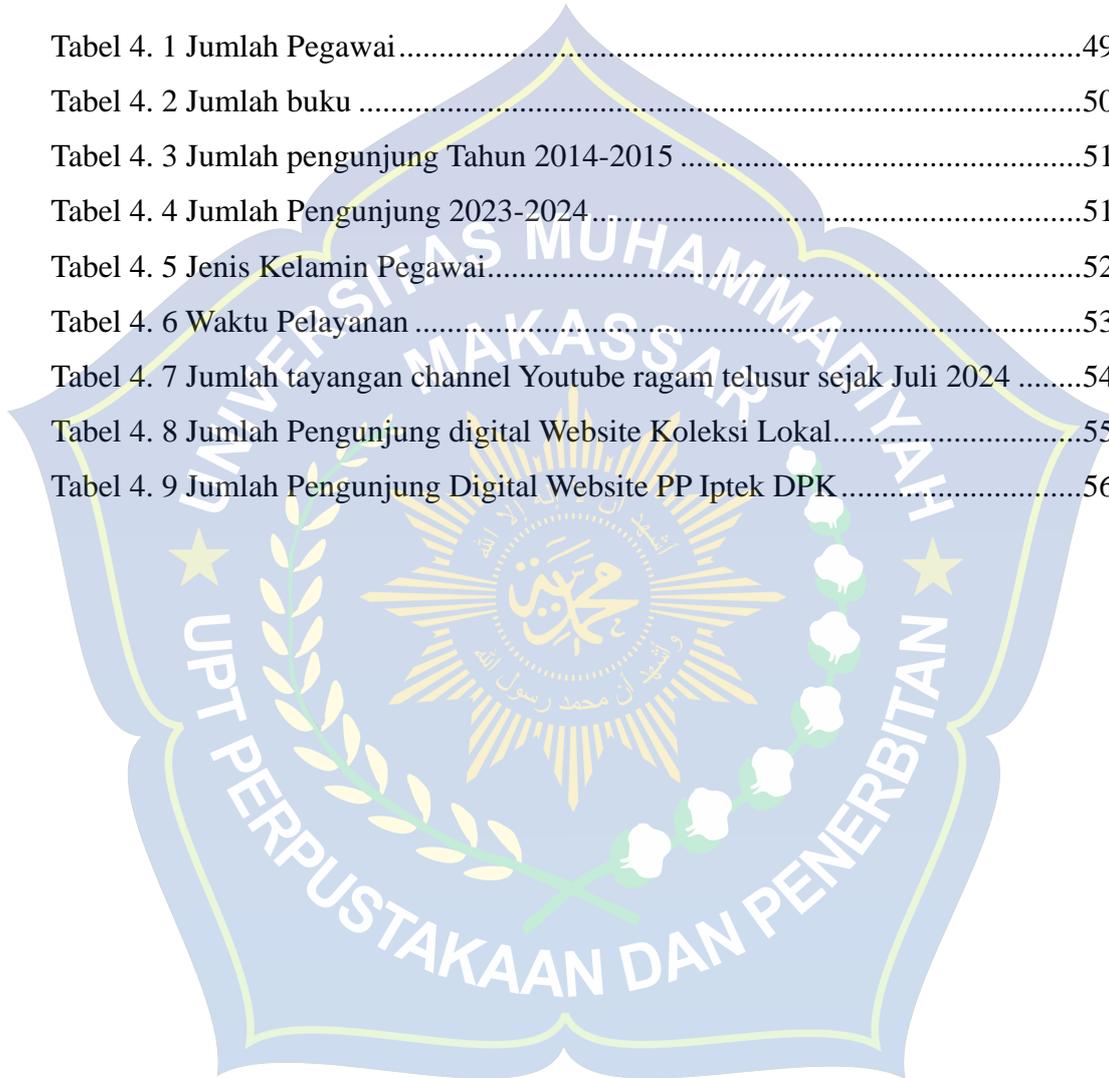
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	33
Gambar 4.1 Lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulsel	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	48
Gambar 4.3 Gambar Aplikasi Isulsel	62
Gambar 4.4 Banner dan aplikasi OPAC (<i>Online Public Access Catalog</i>)	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Target Informan Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai.....	49
Tabel 4.2 Jumlah buku.....	50
Tabel 4.3 Jumlah pengunjung Tahun 2014-2015.....	51
Tabel 4.4 Jumlah Pengunjung 2023-2024.....	51
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Pegawai.....	52
Tabel 4.6 Waktu Pelayanan.....	53
Tabel 4.7 Jumlah tayangan channel Youtube ragam telusur sejak Juli 2024.....	54
Tabel 4.8 Jumlah Pengunjung digital Website Koleksi Lokal.....	55
Tabel 4.9 Jumlah Pengunjung Digital Website PP Iptek DPK.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kualitas juga dikenal sebagai mutu, merupakan penilaian seberapa baik atau buruk sesuatu. Kualitas ditentukan oleh berbagai fungsi dan kegunaannya, seperti daya tahan, kemandirian, kenyamanan, dan penampilan luarnya, seperti warna bentuk, dan kemasan. Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Kualitas layanan adalah seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama keberhasilan sebuah perusahaan. (Mutiara et al., 2020)

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang menguntungkan dan jangka panjang dengan perusahaan. Koneksi emosional seperti ini memungkinkan bisnis untuk memahami harapan dan aspirasi pelanggan dengan lebih baik. Seperti halnya di lembaga pemerintahan. Kualitas layanan merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kota cerdas. Meningkatkan kualitas layanan memungkinkan sebuah kota dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi warganya dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Kualitas layanan yang buruk dapat menghambat pembangunan kota cerdas. Sebaliknya kualitas layanan yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan *smart city*. (Bahari & Basalamah, 2019)

Kota cerdas yang juga dikenal dengan *Smart City*, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan untuk suatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Konsep *smart city* berdasarkan United Nasional bertujuan untuk membentuk kota yang sustainable (ekonomi, sosial, lingkungan), membentuk suatu kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Menurut beberapa orang, rencana kota cerdas dapat menjawab kebutuhan masyarakat saat ini untuk pengurangan biaya hidup dan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, kota cerdas dapat menyediakan layanan publik yang lebih efisien, seperti sistem transportasi pintar yang mengurangi kemacetan dan biaya transportasi, serta layanan kesehatan berbasis digital yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Sejalan dengan dimensi smart living yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warga melalui pemanfaatan teknologi. (Muhajir et al., 2022)

Dalam penelitian yang dilakukan (Anisa & Hidayat, 2023) menyatakan bahwa teknologi informasi yang berkembang pesat telah menghasilkan perubahan besar. Teknologi diciptakan untuk memudahkan hidup manusia dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dengan tujuan hidup yang lebih baik dan lebih layak. Dengan kemajuan teknologi, konsep “cerdas” berubah karena berlaku untuk berbagai perangkat, sistem, dan penyebaran. Saat ini, konsep kota cerdas sedang digunakan sebagai implementasi dari *e-government* ini mengutamakan sistem *smart city* dan memungkinkan pengguna mendapatkan

informasi dengan cepat dan akurat di berbagai kota-kota di Indonesia seperti kota Makassar.

Salah satu upaya yang terus dilakukan oleh instansi pemerintah adalah dengan penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital, sehingga tidak sedikit penyelenggara pelayanan publik membuat berbagai inovasi dalam pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis transformasi digital diharapkan dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik di era disrupsi sehingga masyarakat tetap mendapatkan pelayanan secara optimal. Membangun budaya literasi digital perlu melibatkan kolaborasi antara pemerintah dan peran aktif masyarakat secara bersama-sama. (Wahid et al., 2024)

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi dan era digital ini, dituntut untuk dikelola lebih profesional. Oleh karena itu, kinerja pelayanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Perpustakaan adalah titik fokus kantor ilmiah karena perpustakaan melalui aksesibilitas potensi aset karya ilmiah di dalamnya. Perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung terwujudnya Makassar sebagai kota pintar. Dengan menyediakan akses ke berbagai sumber informasi digital, perpustakaan dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang dibutuhkan untuk beradaptasi dengan era digital. Sebagai bagian dari ekosistem kota pintar, perpustakaan harus terus beradaptasi dengan perkembangan

teknologi untuk mendukung konsep *Smart City*. Dalam konteks ini, perpustakaan yang menerapkan konsep *Smart Library* memainkan peran strategis dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, menyediakan akses informasi yang lebih luas, dan memperkuat inklusi teknologi di komunitas lokal.(Amir et al., 2023)

Namun, penerapan kebijakan ini tentu tidak tanpa tantangan. Tingkat literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta dukungan anggaran menjadi beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi program *smart library* ini. Selain itu, ada juga kekhawatiran terkait dengan kesenjangan digital yang dapat terjadi jika masyarakat tertentu tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi. Fenomena umum dalam pengoperasian konsep kota cerdas adalah rendahnya pemanfaatan aplikasi masyarakat dibandingkan dengan aplikasi yang disediakan pemerintah. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat terhadap pengambilan keputusan dan pelaksanaan *smart library* masih rendah. (Nawawi et al., 2019; Setiawan et al., 2020)

Perkembangan jumlah pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan di mulai dari tahun 2023 yaitu berjumlah 88.799 dan pada tahun 2024 yaitu berjumlah 88.846. (Sulsel, 2022) Dengan menganalisis data pengunjung dapat membantu mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan dalam menerapkan *smart library* ini. Salah satu kendala utama adalah penggunaan teknologi informasi. Salah satu contohnya adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan

teknologi yang berdampak pada pegawai bekerja terlalu lamban dalam melayani masyarakat. Untuk itulah diperlukan sosialisasi dan pelatihan guna merubah pola pikir mereka, sehingga apa yang direncanakan dapat terealisasi dan memberikan hasil yang baik guna peningkatan layanan kepada masyarakat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah terkait dengan implementasi kebijakan *smart library* dalam meningkatkan pelayanan publik berkualitas yang dititik beratkan kepada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui internet, *online*, digital dan media sosial.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan bahwa ada beberapa hambatan yang menghalangi pelaksanaan *smart library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kualitas layanan. Sebagai bagian dari inisiatif *Smart Library*, aplikasi isulsel sangat penting untuk mendukung layanan perpustakaan digital. Dengan menggunakan aplikasi isulsel dapat memudahkan para pembaca untuk membaca buku digital yang biasa disebut dengan *e-book*. Namun, berdasarkan wawancara dengan beberapa pengunjung, kesadaran dan pemahaman tentang manfaat dan cara menggunakannya masih rendah. Hal ini menunjukkan kekurangan informasi dan pembelajaran tentang layanan digital yang disediakan, yang dapat berdampak pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Selain kurangnya pengetahuan tentang aplikasi iSulsel, observasi juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi komputer untuk pendaftaran tamu belum menggunakan di kedua lantai. Dari wawancara yang telah dilakukan dengan staff di perpustakaan tersebut mengatakan bahwa penggunaan komputer

untuk pendaftaran tamu yang hanya tersedia di lantai satu berkaitan dengan profil pengunjung. Lantai satu diperuntukkan bagi pengunjung umum sementara di lantai dua menyediakan buku-buku untuk tingkat atas. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi tidak didistribusikan secara merata, yang seharusnya menjadi perhatian dalam implementasi program *smart library*. Idealnya, fasilitas teknologi seperti komputer registrasi tamu harus tersedia secara merata di semua lantai, yang akan memungkinkan akses layanan yang lebih efisien dan inklusif.

Selain itu, penyediaan wifi di perpustakaan yang belum memadai, dan koneksi jaringan seringkali tidak stabil. Beberapa pengunjung mengeluhkan kesulitan mengakses internet melalui wifi yang tersedia, yang membatasi mereka dalam menggunakan layanan online perpustakaan, termasuk aplikasi iSulsel. Kondisi ini menunjukkan bahwa infrastruktur jaringan yang ada masih belum optimal dalam mendukung kebijakan *Smart city*, terutama dalam memberikan akses digital yang cepat dan efisien bagi para pengunjung.

Transformasi menuju *Smart Library* tidak tanpa tantangan. Faktor-faktor seperti literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur teknologi, pelatihan sumber daya manusia, dan keterbatasan anggaran menjadi hambatan dalam mewujudkan perpustakaan cerdas yang inklusif dan optimal. Selain itu, kesenjangan digital di masyarakat juga menjadi perhatian penting, karena tidak semua warga memiliki akses yang sama terhadap teknologi.

Dengan adanya *Smart Library*, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga menjadi pusat belajar, inovasi,

dan kolaborasi yang sejalan dengan visi kota cerdas. Di Makassar, keberhasilan *Smart Library* dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan program *Smart City* dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui literasi dan akses pengetahuan.

Melihat pentingnya peran teknologi pada lembaga pemerintahan dalam mendukung pembangunan kota cerdas, serta potensi teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik, maka penelitian mengenai "Implementasi Program berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan" menjadi sangat relevan agar pelayanan publik berbasis elektronik tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan, untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil dari penelitian diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan literatur dan teori mengenai implementasi Program berbasis *smart library*, khususnya dalam konteks pelayanan publik di sektor perpustakaan.
- b. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai implementasi dan bagaimana teknologi dapat diintegrasikan dalam sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan *Smart ibrary* dan memberikan wawasan tentang bagaimana teknologi dan inovasi dalam *Smart Library* dapat meningkatkan efisiensi operasional di sektor pelayanan publik, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian agar dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu dalam bidang ini telah memberikan kontribusi penting dalam pemahaman kita tentang topik yang diteliti. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut :

Tabel 2 1. Penelitian terdahulu

NO	Nama dan judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	(Daulay et al., 2023) dengan judul Implementasi Metode FCFS Pada Simulasi <i>Smart Library</i> Berbasis Microcontroller	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Sistem yang dirancang dengan menggunakan metode fcfs berbasis mikrokontroller berjalan dengan baik seperti yang terlihat dari uji coba pada saat implementasi pengujian modul rfid pada pengunjung perpustakaan hasilnya dapat di uji sesuai dengan yang diharapkan. karena pada sistem ini, pengunjung men-scan kartu rfid ke modul rc522, data kartu rfid dapat dibaca oleh modul rc522 sehingga data kartu rfid dapat ditampilkan secara otomatis kedalam visual basic.

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu

2.	(Ginanjari & Istiarni, 2020) judul Implementasi Teknologi Internet of thing menuju smart library	Kualitatif deskriptif	Perpustakaan saat ini perlu mengintegrasikan teknologi internet untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara cepat dan akurat. Dengan mengadopsi teknologi pintar seperti Virtual Reality (VR), Augmented Reality (AR), NFC/RFID, dan Internet of Things (IoT), perpustakaan dapat bertransformasi menjadi Smart Library. Dalam hal ini, pustakawan berperan sebagai Smart Librarian yang mengelola layanan secara efisien, sementara pemustaka menjadi Smart Users yang dapat mengakses informasi secara mandiri melalui aplikasi berbasis teknologi. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di era digital.
3.	(Saptari, 2023) dengan judul Implementasi Perpustakaan Cerdas.	Deskriptif kualitatif	Perpustakaan tradisional dapat berubah menjadi perpustakaan cerdas dengan desain strategis dan penerapan teknologi terkini yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, seperti sistem cloud, konsultasi tatap muka langsung dengan berbagai media, penyediaan fasilitas pemustaka, penyediaan layanan berbasis waktu yang fleksibel, dan menciptakan lingkungan yang memungkinkan interaksi antar komunal pemustaka dengan berbagai latar belakang keilmuan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu maka perbandingan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Dalam penelitian terdahulu yang berjudul *Implementasi Metode FCFS Pada Simulasi Smart Library Berbasis Microcontroller* dengan penelitian *Implementasi Program Berbasis Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki persamaan topik tentang penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Keduanya fokus pada konsep smart library, yakni penggunaan teknologi untuk mempermudah pengelolaan informasi dan memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada pemustaka. Kedua penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi digital dan inovasi dalam sistem operasional perpustakaan.

Namun, perbedaannya pada judul pertama, yang mengacu pada *Implementasi Program Berbasis Smart Library*, lebih menitikberatkan pada kebijakan dan penerapan program berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Fokus utamanya adalah mengembangkan sistem layanan digital yang memanfaatkan aplikasi dan teknologi untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi perpustakaan. Sementara itu, judul kedua, *Implementasi Metode FCFS Pada Simulasi Smart Library Berbasis Microcontroller*, lebih berfokus pada pengujian dan penerapan metode antrian "*First-Come, First-Served* (FCFS)" dalam simulasi sistem berbasis perangkat keras *microcontroller*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas metode antrian dalam

meningkatkan efisiensi layanan di perpustakaan, terutama dalam mengelola permintaan atau antrian pengunjung secara otomatis.

2. Dalam penelitian terdahulu yang berjudul Implementasi Teknologi *Internet of thing* menuju *smart Library* dengan penelitian Implementasi Program Berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki persamaan yaitu fokus pada penerapan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan transformasi menuju konsep *Smart Library*. Keduanya bertujuan untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi modern, seperti aplikasi digital, RFID, dan *Internet of Things* (IoT), untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Keduanya juga menekankan pentingnya inovasi dalam layanan perpustakaan, dengan teknologi sebagai elemen kunci yang memungkinkan perpustakaan memberikan informasi secara real-time dan akurat.

Adapun perbedaan yang signifikan dalam pendekatan dan ruang lingkup kedua judul ini. Judul "Implementasi Program Berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan" lebih luas dan mencakup berbagai aspek teknologi pintar yang dapat diterapkan di perpustakaan, termasuk aplikasi digital dan sistem manajemen informasi, untuk menciptakan *Smart Library* secara keseluruhan. Sedangkan "Implementasi Teknologi *Internet of Things* Menuju *Smart Library*" lebih spesifik pada penerapan teknologi IoT, yang

menghubungkan berbagai perangkat dalam perpustakaan untuk meningkatkan interaktivitas, pengelolaan koleksi, serta fasilitas yang lebih canggih.

3. Dalam penelitian terdahulu yang berjudul *Implementasi Perpustakaan Cerdas* dengan penelitian *Implementasi Program Berbasis Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki persamaan dalam hal tujuan utama, yaitu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui pemanfaatan teknologi modern. Keduanya berfokus pada inovasi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan teknologi sebagai pendorong utama untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kepada pemustaka.

Perbedaan utama antara kedua judul terletak pada cakupan implementasinya. Judul pertama lebih spesifik membahas penerapan program berbasis teknologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan fokus pada aplikasi teknologi seperti *e-book* dan sistem pendaftaran digital, serta terkait dengan kebijakan *smart city*. Sementara itu, "Implementasi Perpustakaan Cerdas" lebih mengarah pada konsep umum penerapan teknologi di perpustakaan, tanpa fokus pada program atau kebijakan tertentu, dan dapat diterapkan di berbagai perpustakaan di berbagai wilayah.

B. Teori dan konsep

1. Konsep implementasi

a. Pengertian Implementasi

Secara timologis, implementasi dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dengan

penggunaan sarana untuk memperoleh hasil atau mencapai maksud yang diinginkan. Implementasi adalah sebuah proses interaksi antara penentuan tujuan dan tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi inti dasar suatu implementasi adalah “membangun hubungan” dan mata rantai agar supaya kebijakan bisa berpengaruh terhadap kebijakan. (Rahmawati et al., 2020)

Pengertian implementasi kebijakan mengandung unsur-unsur

- 1) Proses, yaitu serangkaian aktivitas atau aksi nyata yang dilakukan untuk mewujudkan sasaran/tujuan yang telah ditetapkan,
- 2) Tujuan, yaitu sesuatu yang hendak dicapai melalui aktivitas yang dilaksanakan, dan
- 3) Hasil dan dampak yaitu manfaat nyata yang dirasakan oleh kelompok sasaran.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini suatu proses kebijakan secara keseluruhan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan, salah satunya adalah Implementasi Kebijakan mengenai *Smart City* yang dijelaskan oleh Wakil Presiden Jusuf Kalla yang meluncurkan program Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) 2015 di Balai Sidang Jakarta pada 24 Maret 2015. Program tersebut adalah salah satu cara dalam rangka peningkatan kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintah Daerah melalui inovasi dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi sebagaimana dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam merumuskan kebijakan inovasi, Pemerintahan Daerah mengacu pada prinsip: peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan; tidak ada konflik kepentingan; berorientasi kepada kepentingan umum; dilakukan secara terbuka; memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. (Yuliah, 2020)

Studi implementasi merupakan studi tentang kebijakan yang berfokus pada proses pelaksanaan kebijakan. Dalam kenyataannya, pelaksanaan kebijakan adalah proses yang sangat kompleks, seringkali politis, dengan berbagai kepentingan yang berinteraksi. Perlu diingat bahwa implementasi kebijakan adalah tahapan struktur kebijakan yang sangat penting karena melalui tahapan ini, proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi seberapa berhasil atau tidak pencapaian tujuan. Untuk menjamin pelaksanaan kebijakan yang efektif tindakan yang dilakukan dikenal sebagai implementasi kebijakan. Pada tahap ini, masalah terbesar adalah menentukan hasil kebijakan karena yang tidak terduga sebelumnya. (Tryas, 2019; Yuliah, 2020)

Sebagai konsep, implementasi terdiri dari dua bagian: implementasi adalah persamaan fungsi dari maksud, output, dan hasil. Dalam deskripsinya, formula implementasi adalah persamaan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, produk sebagai produk, dan hasil dari akibat. selain itu implementasi adalah persamaan fungsi dari kebijakan, formator, implementor, inisiator, dan waktu. Menurut (Tryas, 2019) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pendekatan ilmiah :

- 1) Pengumpulan dan analisis data yang objektif atau tidak bias.

Dalam pendekatan ilmiah, analisis dilakukan setelah data dikumpulkan secara objektif, sehingga diharapkan dapat menghasilkan informan tentang kepastian dalam pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.

- 2) Pengumpulan data secara terarah. Data yang akurat diperlukan untuk implementasi kebijakan.

b. Proses Implementasi

Mengimplementasikan sebuah kebijakan bukanlah masalah yang mudah terutama dalam mencapai tujuan bersama. Cukup sulit untuk membuat sebuah kebijakan publik yang baik dan adil. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk dan cara yang memuaskan semua orang termasuk mereka yang dianggap klien. Masalah lainnya adalah kesulitan dalam memenuhi tuntutan berbagai kelompok yang dapat menyebabkan konflik yang mendorong berkembangnya pemikiran politik sebagai konflik.

Dalam proses implementasi kebijakan terdapat beberapa aspek yang berkaitan dengan proses ini dan layak untuk diperhatikan yaitu teori dan model implementasi kebijakan, pendekatan dalam implementasi kebijakan, langkah-langkah implementasi, faktor-faktor pelaksanaan kebijakan, serta tantangan dan kendala dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Pembahasan tiga aspek terakhir akan dikemukakan dalam pembahasan mengenai strategi implementasi serta kecukupan dan kelengkapan implementasi kebijakan. (Yuliah, 2020)

c. Teori Implementasi

1. Terdapat cukup banyak teori dan model yang menjelaskan tentang implementasi kebijakan salah satunya teori dan model yang dikembangkan oleh George C. Edwards III.

a. Komunikasi (*communication*).

Keberhasilan pelaksana kebijakan public sangat bergantung pada kemampuan untuk berkomunikasi. Untuk mengoptimalkan rencana dan penerapan kebijakan, organisasi harus berkomunikasi dengan organisasi dengan menjelaskan maksud dan sasaran kebijakan publik. Ada pihak yang tidak setuju dengan kebijakan public dan harus diantisipasi. Oleh karena itu, elemen komunikasi diharapkan dapat saling memahami untuk meningkatkan kinerja dan menerapkan kebijakan public yang sudah ditetapkan. (Anta Kusuma & Simanungkalit, 2022)

b. Sumber daya

Sumber daya (*resource*), meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya manusia untuk melaksanakan, maka implementasi tidak berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

(Maunde et al., 2021)

c. Disposisi

Sikap atau atribut implementor seperti komitmen, kejujuran, dan demokratis disebut disposisi. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan adalah

a) Efek disposisi, yang dapat menyebabkan hambatan nyata dalam implementasi jika implementor tidak melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Akibatnya implementor yang harus dipilih adalah mereka yang berdedikasi.

b) Pengaturan birokrasi, yang mengacu pada pengangkatan karyawan sesuai dengan kapasitas, kemampuan, dan kompetensi mereka. Selain itu, mereka berbicara tentang bagaimana membuat sistem pelayanan publik yang ideal, bagaimana menilai kinerja individu, dan bagaimana menghindari karyawan.

c) Insentif dengan meningkatkan keuntungan atau biaya tertentu dapat mendorong para implementor untuk melaksanakan tugas dengan baik.(Panjaitan, 2020)

d. Struktur birokrasi

Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*). Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan. Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Struktur organisasi yang mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasional yang standar yang dapat menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi standar (*Standart Operating Procedure*). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red tape, yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. (Siregar, 2022)

2. Teori implementasi oleh David C. Korten dengan model kesesuaian menurut (Nugraha et al., 2022) yaitu:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan,
2. Target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan,
3. Unsur pelaksana (*implementor*) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari implementasi tersebut.

Korten mengemukakan bahwa keberhasilan program dapat dilihat dari kesesuaian yang terjalin antara tiga unsur implementasi program yang dilakukan, yaitu:

- 1) Kesesuaian antara program dan pemanfaat, berarti kesesuaian antara apa yang diberikan oleh program dengan apa yang diperlukan oleh kelompok sasaran (pemanfaat),
- 2) Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana, dan
- 3) Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang ditentukan organisasi untuk mendapatkan luaran program dengan kemampuan sasaran program

2. Konsep Program

a. Definisi Program

Program dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan atau upaya yang terstruktur, terencana, dan sistematis yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Program biasanya melibatkan beberapa proyek, kebijakan, atau kegiatan yang saling berkaitan, yang dirancang untuk memberikan solusi terhadap masalah atau kebutuhan yang dihadapi oleh suatu organisasi, lembaga, atau masyarakat. Dalam konteks manajemen, program merujuk pada rangkaian aktivitas yang dikoordinasikan untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif. Program dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, bergantung pada tujuan yang ingin dicapai dan dampak yang diinginkan. Program yang baik biasanya memiliki indikator kinerja untuk mengevaluasi keberhasilan dan efektivitas implementasinya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam teori manajemen, program dianggap sebagai alat untuk mewujudkan kebijakan atau strategi yang lebih luas, serta sebagai unit yang memungkinkan pengelolaan sumber daya dan pengendalian hasil secara terorganisir. (Wibisono & Handoko, 2020)

Menurut Ni Luh Putu Agustini Karta, I Made Hedy Wartana, Gunawan Wibisono, (2023) dalam buku Manajemen Strategik: Konsep, Kebijakan, dan Implementasi (2019, Salemba Empat), program adalah

serangkaian kegiatan atau tindakan yang disusun untuk mencapai tujuan tertentu yang telah dirumuskan dalam rencana strategis. Prieto, (2020) dalam buku *Strategic Program Management in Business and Government* (Routledge) mengemukakan bahwa program berfokus pada pencapaian tujuan jangka panjang dengan menggunakan sumber daya yang ada, melalui koordinasi antara proyek dan aktivitas yang saling terkait.

b. Konsep Program

1. Tujuan dan Sasaran

Program memiliki tujuan yang jelas dan terukur, yang menjadi panduan bagi semua kegiatan yang dilakukan dalam program tersebut.

2. Kegiatan atau Proyek

Program terdiri dari serangkaian kegiatan atau proyek yang saling terkait dan mendukung pencapaian tujuan utama.

3. Sumber Daya

Program memerlukan sumber daya yang mencakup anggaran, tenaga kerja, teknologi, dan infrastruktur untuk mendukung pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan.

4. Waktu Pelaksanaan

Setiap program memiliki jangka waktu tertentu untuk menyelesaikan kegiatan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan.

5. Evaluasi dan Pengendalian

Program harus dilengkapi dengan sistem evaluasi untuk mengukur kemajuan dan hasil, serta mekanisme pengendalian untuk memastikan pencapaian tujuan sesuai rencana.

3. Konsep *Smart City*

a. Definisi *Smart city*

Astutik & Gunartin, (2019) mengemukakan tentang definisi kota cerdas (*smart city*) adalah kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pelabuhan ekonomi berkelanjutan, dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Selain itu, Pramesti et al., (2020) menjelaskan konsep *smart city* merujuk kepada tiga dimensi yaitu dimensi teknologi, dimensi sumber daya manusia, dan dimensi institusional. *Smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengetahui, memahami dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Di lain sisi, Kusuma, (2020) menjelaskan bahwa *smart city* merupakan suatu bentuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat diartikan juga bahwa *smart city* merupakan salah satu

pelaksanaan inovasi pelayanan publik di bidang teknologi, dimana di dalamnya terdapat pengembangan *e-government* dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen tata pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

4. Konsep Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Definisi kualitas secara internasional adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan kinerja layanan yang mereka terima.

Model ini berdasarkan pada pengertian, bahwa kualitas layanan adalah bentuk persepsi konsumen atas jasa yang diterima. Perbedaan antara harapan konsumen terhadap kinerja atas layanan secara umum terhadap kinerja yang diterima akan mengarahkan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa tertentu. (Violin et al., 2021)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dikatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah: “Suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. (Rusdi et al., 2021)

Pelayanan publik yang buruk seringkali terjadi disebabkan karena paradigma yang kurang jelas pada saat diselenggarakannya pelayanan publik tersebut. Adapun kinerja pelayanan yang disediakan oleh pemerintah birokrasi khususnya pemerintahan di Indonesia masih cenderung lebih mengikut kepada orang yang memiliki kuasa dibandingkan dengan memberikan pelayanan kepada publik hal inilah yang menyebabkan pemerintahan atau birokrasi tersebut, dalam pelaksanaan atau aktivitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai membentuk pola atau model caring culture. (Anugra et al., 2021)

★ Kualitas Layanan adalah mengacu pada tingkat kepuasan yang dimiliki klien terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh bisnis atau organisasi. Aspek kualitas layanan mencakup komunikasi, respons, keandalan, kecepatan, dan kapasitas untuk memenuhi atau melampaui harapan klien. Dalam masa persaingan yang ketat, kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi sangat penting bagi keberhasilannya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. (Mahsyar, 2011)

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, karena itu penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan lembaga pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. (Di et al., 2020)

b. Dimensi kualitas layanan meliputi:

- 1) Responsivitas, di mana kapasitas organisasi untuk menjawab permintaan, pertanyaan, atau keluhan klien secara tepat waktu dan efisien;
- 2) Keandalan, mengacu pada kapasitas perusahaan untuk memenuhi janjinya mengenai layanan yang berkelanjutan dan dapat diandalkan;
- 3) Keberlanjutan, menunjukkan bahwa perusahaan dapat terus memberikan layanan berkualitas tinggi untuk jangka waktu yang lama; dan
- 4) Keadilan, terdiri dari memperlakukan setiap konsumen secara setara dan tanpa prasangka (Damanik et al., 2024)

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan meliputi:

- 1) Keterampilan dan pengetahuan, merupakan elemen penting. Tingkat pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki karyawan ketika menawarkan layanan akan mempengaruhi seberapa sukses klien dilayani;

- 2) Desain proses layanan, prosedur yang dipikirkan dengan matang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan klien;
- 3) Komunikasi, di mana untuk menjamin bahwa permintaan dan harapan klien sepenuhnya diakui dan dipenuhi, komunikasi yang terbuka, jujur, dan efisien akan sangat membantu;
- 4) Sistem teknologi informasi, di mana penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan kenyamanan, akurasi, dan efisiensi penyampaian layanan pelanggan; dan
- 5) Budaya organisasi, di mana karyawan akan lebih cenderung untuk bertindak proaktif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengembangkan pengalaman positif dalam budaya yang menghargai layanan pelanggan yang sangat baik. (Damanik et al., 2024)

5. Konsep Perpustakaan

a. Definisi perpustakaan

Perpustakaan sangat penting untuk pendidikan. Pengembangan literasi dan penyediaan berbagai sumber informasi tercetak dan elektronik adalah strategi jangka panjang. Harapan yang sebenarnya adalah terjalannya kolaborasi dengan perpustakaan untuk mendorong kreativitas dan inovasi dalam belajar sendiri. Jika siswa memiliki kemampuan literasi yang baik, mereka akan dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memecahkan masalah secara mandiri.

Perpustakaan harus menjadi bagian dari pendidikan agar siswa tidak terasing atau terisolasi.

Perpustakaan harus dapat memaksimalkan potensi siswa dan guru dalam mendukung belajar mandiri di perguruan tinggi. Selain itu, lebih proaktif dalam menyediakan sarana bagi siswa untuk berbicara di ruang perpustakaan. Tujuannya adalah untuk membiarkan kreativitas dan inovasi mereka terbuka, sehingga ruang produktif menjadi lebih kaya dengan ide dan konsep baru. Oleh karena itu, sebisa mungkin, semua pemangku kepentingan harus dapat mencapai sasaran kampus Merdeka. (Fatmawati, 2021)

Selain bekerja di bidang kedinasan, Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan juga berfungsi sebagai perpustakaan dengan tujuan meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa melalui pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi. Selain itu, sebagai perpustakaan umum berskala provinsi, perpustakaan ini memberikan layanan kepada masyarakat umum. Perpustakaan umum diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, atau status sosial ekonomi. (Kolaka, 2023)

b. Fungsi perpustakaan

Dunia perpustakaan baru mendengar istilah “*profotisasi*”, yang secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya untuk menjual produk

atau layanan. Pada dasarnya, profitisasi dimaksudkan untuk mendukung fungsi-fungsi perpustakaan berikut:

1. Fungsi penyimpanan:

Diharapkan bahwa fungsi penyimpanan dapat secara efektif dan tepat memenuhi sistem penyimpanan seluruh terbitan, baik kelompok maupun individu, yang ada di Indonesia.

2. Fungsi perpustakaan sebagai pusat Pendidikan

Sangat mirip dengan kata “pustaka”, yang berarti bahan tercetak. Konsep yang terkandung dalam buku selalu terkait dengan proses pendidikan yang dialami pembacanya. Perpustakaan, sebagai sumber pendidikan *non structural*, memungkinkan siswa belajar tanpa terbatas pada Batasan struktural seperti usia atau finansial.

3. Fungsi penelitian

Selain melakukan fungsi pendidikan, perpustakaan juga harus dapat menyediakan berbagai sumber penelitian bagi penggunaannya. Hal ini dikarenakan peran perpustakaan sangat penting dalam proses temu kembali informasi, yang merupakan kebutuhan penting bagi setiap penelitian.

4. Fungsi informasi

Perpustakaan diharapkan menjadi bagian penting dari alur kerja informasi karena mereka bertanggung jawab untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, mengolah, melestarikan, dan menyebarkan informasi kepada masyarakat.

5. Fungsi rekreasi

Perpustakaan juga dapat melakukan fungsi rekreasi dengan menyediakan sejumlah koleksi dan layanan yang menarik. Perpustakaan umum dan sekolah tingkat dasar (anak-anak) memiliki fungsi ini lebih banyak. (Lestari, 2019)

c. Perpustakaan Cerdas (*Smart Library*)

Perpustakaan cerdas atau pintar sebagai model perpustakaan baru yang tujuannya menyediakan layanan yang lebih baik kepada pengguna. Konsep perpustakaan cerdas pada awalnya dikaitkan dengan konsep kota cerdas (*smart city*). Perpustakaan pintar melibatkan dan mengadopsi cara-cara pintar untuk mengatasi tantangan pertumbuhan data dan perubahan teknologi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Penggunaan teknologi baru dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan layanan. Konsep perpustakaan cerdas muncul sebagai hasil penggabungan istilah cerdas/pintar dan perpustakaan. Kata pintar lebih mengacu pada efisiensi karena penggunaan teknologi dan otomatisasi proses untuk memfasilitasi lingkungan kerja dan kehidupan sehari-hari. (Freyberg & Linda, 2018)

Dimensi *Smart Library* terbagi menjadi 4 yaitu:

1. Layanan cerdas (*Smart Service*)

Dimensi pertama dapat digambarkan sebagai penerapan “semangat inovasi” kota cerdas untuk pengembangan layanan perpustakaan modern.

2. Orang Cerdas (*Smart People*)

Perpustakaan cerdas dibuat oleh, untuk dan dengan orang-orang cerdas. Tidak hanya layanan perpustakaan cerdas user-friendly dan user-centered (berpusat pengguna), namun didasarkan pada visi atau asumsi pengguna perpustakaan cerdas sebagai (*co*)-*producer* pengetahuan yang aktif dan bukan sebagai konsumen pasif informasi. Pengguna cerdas digambarkan dalam hal fleksibilitas, kreativitas, toleransi, pemberdayaan, dan partisipasi dalam kehidupan publik. Tingkat kualifikasi ini dinilai sebagai modal manusia dan sosial, dan layanan diharuskan untuk berkontribusi pada pengembangan karakteristik dan keterampilan. Dalam lingkungan perpustakaan dapat diterjemahkan konsep orang cerdas ini pada dua tingkat: 1). Komunitas cerdas - konsep komunitas cerdas mencakup warga masyarakat cerdas, pengguna layanan perpustakaan cerdas, tetapi juga staf perpustakaan, keterampilan, dan pengembangan pekerjaan. Staf perpustakaan adalah bagian dari orang-orang cerdas dalam komunitas perpustakaan dan intelektual. 2). Produksi pengetahuan - pemustaka adalah produsen pengetahuan, *co-producer* bersama dengan pengguna lain dan/atau staf perpustakaan. Penciptaan, pengayaan, berbagi informasi dan pengetahuan adalah istilah lain yang menggambarkan visi peran dan tindakan pengguna perpustakaan cerdas.

3. Tata Kelola Cerdas (*Smart Government*)

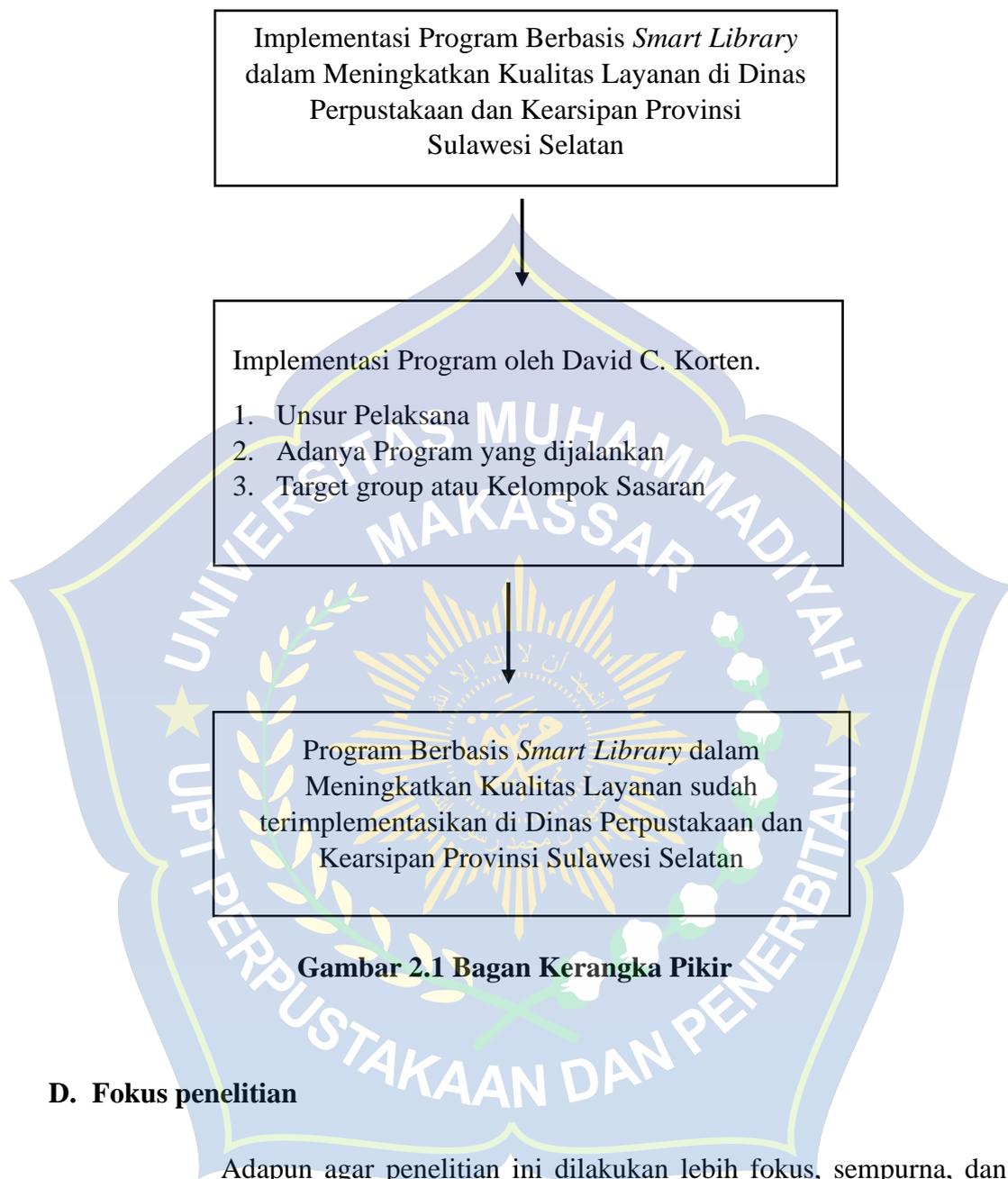
Tata kelola cerdas ini mencakup semua fitur perpustakaan yang sesuai dengan konsep tata kelola cerdas di sebuah kota, yang mencakup: kolaborasi, kerjasama, kemitraan, keterlibatan warga dan partisipasinya. Objek tata kelola cerdas adalah masyarakat yang memahami potensi teknologi informasi untuk pengembangan perpustakaan, sebagai sarana menginvestasikan kembali perpustakaan untuk ekosistem baru.

4. Tempat cerdas (*Smart Place*)

Perpustakaan sebagai bangunan dan sebagai tempat. Secara umum dimensi ini dapat digambarkan sebagai “lingkungan cerdas” dan pemantauan lingkungan. (Saptari, 2023)

C. Kerangka pemikiran

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk menganalisis implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan, menganalisis program berbasis *smart library* tersebut berjalan dengan baik. Sebagai landasan yang jelas dan pengembangan teori, maka kerangka pikir yang digambarkan dan dirangkai dalam suatu model teoritis seperti yang diperlihatkan dalam diagram pada halaman berikut ini.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus penelitian

Adapun agar penelitian ini dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan hanya berfokus pada Implementasi Program Berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan melihat tiga unsur penting dalam implementasi yaitu adanya program yang dilaksanakan, target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau

peningkatan, unsur pelaksana (*implementor*) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari implementasi tersebut.

E. Deskripsi fokus

Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada implementasi program berbasis *Smart Library* sebagai bagian dari kebijakan *Smart City* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Tujuannya adalah untuk menganalisis sejauh mana program berbasis *Smart Library* mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

1. Penerapan Teknologi Digital.

Bagaimana teknologi seperti aplikasi iSulsel, komputersasi layanan, dan fasilitas digital lainnya diimplementasikan untuk memberikan kemudahan akses layanan perpustakaan.

2. Efektivitas Program *Smart Library*.

Evaluasi program berdasarkan teori David C. Karten yang mencakup aspek tugas/fungsi, rencana/program, aturan, dan pencapaian tujuan.

3. Pengalaman Pengguna Layanan.

Mengidentifikasi persepsi pengguna tentang kualitas layanan, seperti aksesibilitas, kecepatan, dan kemudahan dalam memperoleh informasi.

4. Kendala dan Solusi.

Mengeksplorasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi *Smart Library*, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi perpustakaan, fasilitas yang belum memadai, serta stabilitas jaringan internet, dan mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai peran program berbasis *Smart Library* dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di era digital.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan waktu penelitian yang dimulai dari 18 Desember 2024 sampai 18 Februari 2025. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran faktual dan menggali pemahaman mendalam tentang implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses mengeksplorasi dan memahami pemaknaan atas perilaku yang dilakukan oleh individu dan kelompok, serta menggambarkan bagaimana terjadinya permasalahan dalam bidang sosial maupun kemanusiaan. Proses penelitian ini terdiri atas pertanyaan penelitian dan prosedur yang bersifat sementara, pengumpulan data, analisis data yang dilakukan secara induktif, mengkonstruksikan data parsial ke tema, kemudian menginterpretasikan makna data, dan kegiatan akhirnya yaitu menuliskan laporan. (Mekarisce, 2020)

2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Tipe deskriptif merupakan data yang dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk kata-kata dan gambar-gambar. Laporan penelitian memuat kutipan-kutipan data sebagai ilustrasi dan dukungan fakta pada penyajian. Data ini mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, video, tape, dokumen, dan rekaman lainnya. Dalam memahami fenomena, peneliti berusaha melakukan analisis sekaya mungkin mendekati bentuk data yang telah direkam. (Romlah et al., 2021)

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya dan mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang meliputi: pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan penulis tentang bagaimana implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat

informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai bagaimana implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait penelitian ini. Penentuan informan penelitian dilakukan dengan teknik Purposive. Teknik ini merupakan teknik pengambilan informan yang ditentukan oleh peneliti sendiri secara sengaja dengan memperhatikan berbagai kriteria.

Kriteria yang dimaksud adalah :

- 1) Pengetahuan tentang objek yang akan diteliti,
- 2) Informan yang dipilih berada dalam komunitas yang akan diteliti,
- 3) Pejabat struktur yang ada pada lokasi yang menjadi tempat penelitian dan
- 4) Tokoh agama, masyarakat, dll yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti.

Berikut yang akan menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3 1 Target Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	Ibu Desy	Pustakawan Ahli Muda dan diberikan tugas untuk mengatur program <i>Smart Science Center</i>
2	Ibu Ainun	Pustakawan Pertama dan staff pelayanan digital

3	Ibu Megawati	Koordinator pelayanan
4	Indah Lestari	Pengunjung
5	Alfiah	Pengunjung
6	Rani	Pengunjung
7	Fatma	Pengunjung
8	Hidayah	Pengunjung

E. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (*observasi*) adalah pengamatan data yang dilakukan melalui pengamatan penulis secara langsung dilapangan mengenai bagaimana implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Wawancara (*interview*) adalah dimana penulis melakukan *interview* atau wawancara terhadap pemimpin (atasan) atau sekretaris (wakil atasan) serta beberapa pegawai-pegawai yang bekerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dan beberapa pengunjung di Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengambilan data diperoleh melalui dokumen-dokumen, arsip, dan lain-lain yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi berupa file program berbasis *smart library* dan foto-foto.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses penelitian yang sistematis, karena dimulai dari pengumpulan data, pemilihan data, pengkategorian, perbandingan, penyatuan, dan penafsiran data. Meskipun demikian, peneliti kualitatif dapat menggunakan berbagai teknik pengembangan yang berbeda, sesuai dengan kreativitasnya. Sutriani & Octaviani, (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dalam analisis data kualitatif secara umum terdapat 3 (tiga) langkah pengerjaan, antara lain :

1. Reduksi data.

Pada tahap ini dilakukan pemilihan tentang relevan atau tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan menta di ringkas, disusun secara sistematis serta memilah pokok – pokok penting dari tujuan penelitian tersebut.

2. Display data

Display data digunakan untuk melihat gambaran tertentu dari sebuah tujuan ataupun bagian-bagian kecil dari tujuan tersebut. Dalam tahap ini peneliti berusaha mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan gagasan/pengkodean dari setiap sub pokok permasalahan. Gagasan/pengkodean dapat ditentukan/disusun lebih dahulu secara sistematis dalam sejumlah kategori, sub kategori dan sub-sub kategori serta dapat dikembangkan sesuai data yang didapatkan.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan dan perbedaan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut. Verifikasi dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut lebih tepat dan objektif.

G. Teknik Pengabsahan Data

Salah satu cara untuk menguji keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi merupakan gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan menteri kesehatan, maka pengujian keabsahan terhadap data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada bawahan yang dipimpin, kepada atasan yang menugasi, dan kepada rekan kerja. Data dari ketiga sumber yang berbeda

tersebut, tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dapat dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis tersebut dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dapat dilakukan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan A terkait persepsi, gagasan, harapan, sikap, gaya hidup, dan lingkungan masyarakat terhadap pengimplementasian kebijakan, maka dilakukan pengecekan informasi kembali melalui observasi, ataupun dokumentasi kepada informan A tersebut, maupun sebaliknya.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Sebagai contoh, ketika ingin mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dari peningkatan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan maka informan sebelumnya yang telah dilakukan wawancara mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu atau situasi berbeda. (Mekarisce, 2020)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

a. Sejarah dan Letak Geografis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan suatu lembaga pemerintah yang terdiri dari perpaduan dua institusi, yaitu Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan dan Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan. Kedua institusi tersebut mulanya yaitu lembaga pemerintah Non-Departemen yang dinaungi oleh Lembaga Sekretariat Negara. Perpustakaan Wilayah yang dulunya dikenal Perpustakaan Negara Provinsi Sulawesi Selatan sudah ada sejak tahun 1950, yang awalnya dinamakan Perpustakaan Negara berdiri berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 2910/5 tanggal 23 Mei 1950.

Perpustakaan Negara berganti nama menjadi Perpustakaan Wilayah dan merupakan Unit Pelayanan Teknis Dirjen Kebudayaan dan di bawah Pusat Pembinaan Perpustakaan, berdasarkan SK Mendikbud No. 0199/0/1978 tanggal 23 Juni 1978 dan No. 095/1979 tanggal 29 Mei 1979. Dengan adanya Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional R.I. Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan dan kemudian berganti lagi

menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Keputusan Presiden No. 50 Tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997. Kemudian Arsip Nasional Wilayah mulanya dikenal Perwakilan Arsip Nasional RI Sulawesi Selatan berdiri sejak tahun 1971 dan diresmikan tahun 1977. Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan merupakan lembaga kearsipan kedua di Indonesia setelah Arsip Nasional RI di Jakarta. Perpustakaan dan Arsip Wilayah Sulawesi Selatan pada awal berdirinya keduanya dulu bertempat di Benteng Fort Rotterdam (Benteng Ujung pandang).

Beberapa tahun kemudian gedung baru yang representatif dibangun untuk Arsip Nasional Wilayah di kawasan Tamalanrea dan diresmikan oleh Menteri Sekretaris Negara, Soedarmono waktu itu pada tahun 1986, berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan KM. 12, Makassar, dan Perpustakaan Wilayah di Jalan Sultan Alauddin Km. 7 Talasalapang mempunyai gedung berlantai dua berukuran 2.204 m² atau seluas 3000 m². Arsip Nasional Wilayah dan Perpustakaan Wilayah digabung yang kemudian dikenal dengan Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah (BAPD) Sulawesi Selatan pada tahun 2001, sejak berlakunya Otonomi Daerah pada tahun 2000. Tahun 2008, nomenklatur lembaga berganti menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan. Tahun 2016, terjadi lagi mutasi struktur organisasi lembaga dan kali ini berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispus-Arsip) Provinsi Sulawesi Selatan.

Nama organisasi ini berlaku sampai sekarang (2022) walaupun struktur organisasi mengalami perubahan. Seiring perkembangannya, ada penambahan gedung untuk layanan perpustakaan yaitu Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang yang bertempat di Jalan Kenanga No. 7A, Sungguminasa, Kabupaten Gowa yang awalnya dibawah naungan Yayasan Karaeng Pattingalloang, kemudian oleh Yayasan digeserkan pengelolaannya ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2015 serta Layanan Perpustakaan Ibu dan Anak yang bertempat di Jalan Lanto Daeng Pasewang, No. 1 Makassar dan termasuk jenis layanan perpustakaan terbaru dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Layanan ini disahkan pada bulan Desember 2020 oleh Gubernur Sulawesi Selatan yang pada waktu itu adalah Prof. Nurdin Abdullah.

Berikut merupakan urutan pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

1. Y.E. Tatengkeng (1950-1956)
2. P. A. Tiendas (1956-1962)
3. Muhammad Syafei (1962-1965)
4. Mustari Sari (1965-1966)
5. Ny. N. M. Rumagit L. (1966-1983)
6. Drs. H. Idris Kamah (1983-1995)
7. Drs. H. Athalillah B. (1995-1998)

8. H. M. Legiyo, S.H. (1998-2001)
9. Drs. H. Zainal Abidin, M.Si. (2001-2008)
10. Drs. Ama Saing (2008-2014)
11. Drs. H. Agus Sumantri (2014)
12. Drs. Taufiqurrahman, M.M. (2014-2016)
13. Drs. H. Abdul Rahman, M.M (2016-2018)
14. Mohammad Hasan Sijaya, S.H., M.H. (2018- Sekarang)

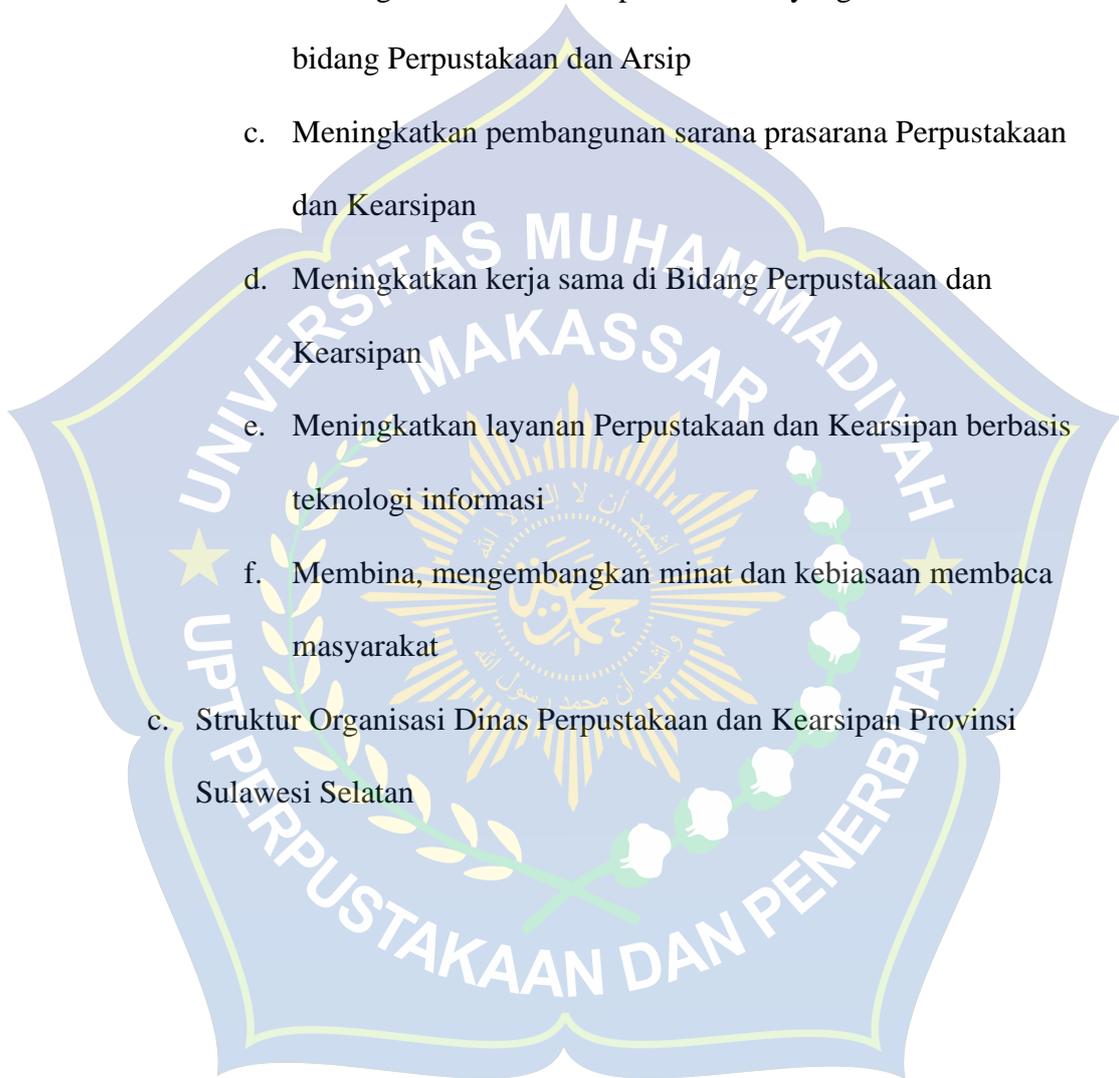


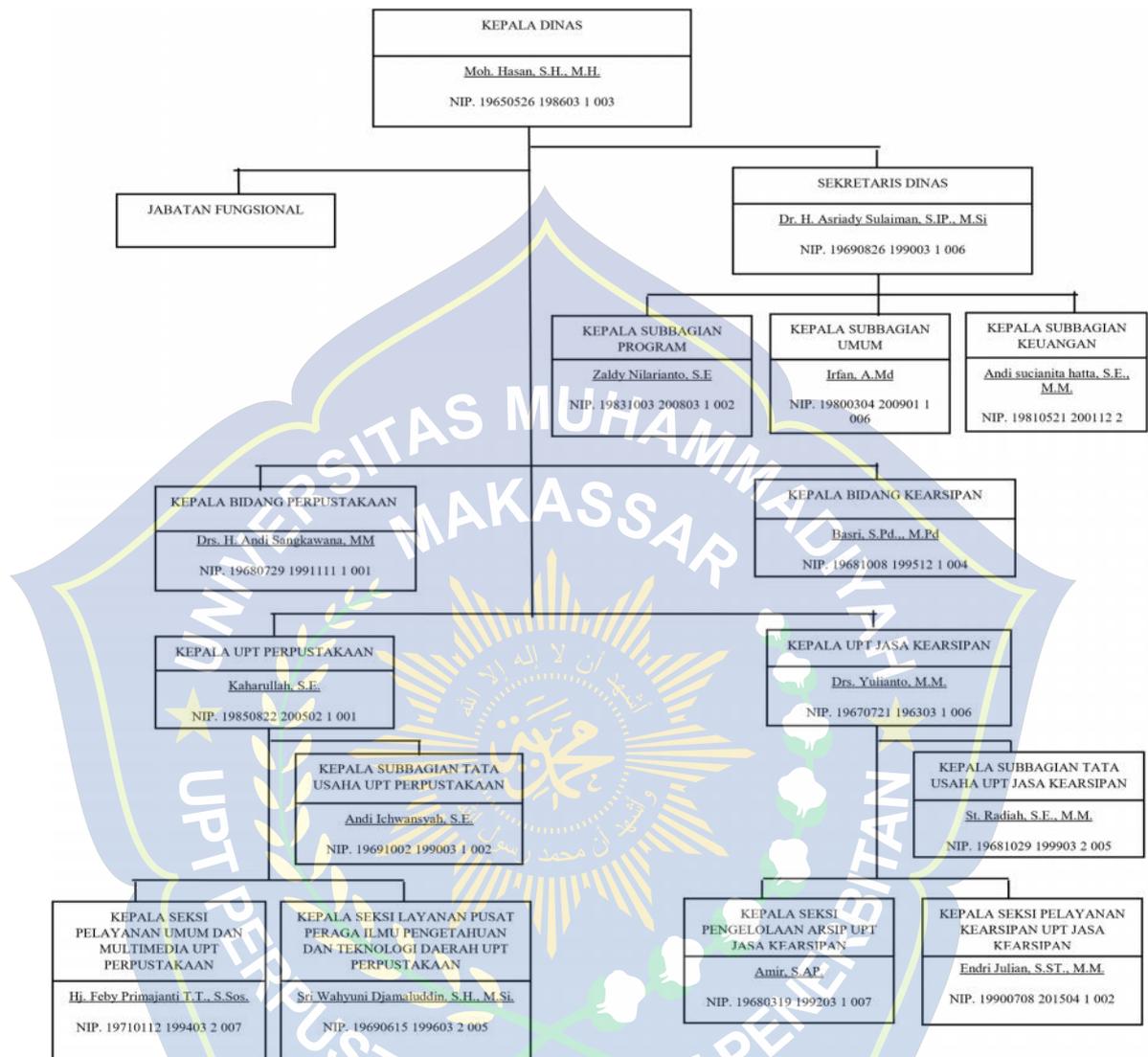
Gambar 4.1 Lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan
Sumber: Dokumentasi

- b. Visi misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan
 - a. Visi
Menjadikan Perpustakaan dan Kearsipan sebagai tempat terciptanya masyarakat pelajar Sulawesi Selatan

b. Misi

- a. Meningkatkan pengelolaan Perpustakaan dan Kearsipan
 - b. Meningkatkan dan menciptakan SDM yang ofisial dalam bidang Perpustakaan dan Arsip
 - c. Meningkatkan pembangunan sarana prasarana Perpustakaan dan Kearsipan
 - d. Meningkatkan kerja sama di Bidang Perpustakaan dan Kearsipan
 - e. Meningkatkan layanan Perpustakaan dan Kearsipan berbasis teknologi informasi
 - f. Membina, mengembangkan minat dan kebiasaan membaca masyarakat
- c. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan





Gambar 4 2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulawesi Selatan

d. Maklumat Pelayananb Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat, akuntabel dan sesuai dengan ketentuan.

2. Memberikan Pelayanan informasi seoptimal mungkin dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga mudah diakses oleh masyarakat
 3. Menyediakan dan memberikan informasi public yang akurat, benar dan tidak menyesatkan
 4. Memberikan Pelayanan dengan jujur Ikhlas dan penuh semangat
 5. Meningkatkan kualitas Pelayanan yang kami berikan secara terus menerus.
2. Jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Selatan
- Berikut merupakan jumlah pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan :

Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	S3	2 Orang
2	S2	49 Orang
3	S1	71 Orang
4	D3	15 Orang
5	D2	9 Orang
6	SLTA	5 Orang
7	SMA	9 Orang
	Jumlah	157 Orang

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan table di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari beberapa jenjang Pendidikan yaitu mulai dari SMA terdiri dari 9 orang, SLTA terdiri dari 5 orang, D21 terdiri dari 9 orang, D3 terdiri dari 15 orang, S1 terdiri dari 71 orang, S2 terdiri dari 49 orang, dan S3 terdiri dari 2 orang, yang jika dijumlahkan sebanyak 157 orang.

3. Jumlah Buku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Berikut merupakan jumlah buku yang ada d Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

Tabel 4. 2 Jumlah buku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Tahun	Jumlah buku	Jumlah judul
1	2021	1978	647
2	2022	2615	597
3	2023	593	436
4	2024	820	789

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan table di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah buku di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu pada tahun 2021 terdapat sebanyak 1.978 buah, tahun 2022 terdapat sebanyak 2.615 buah, tahun 2023 terdapat sebanyak 593 buah dan tahun 2024 terdapat sebanyak 820 buah. Sedangkan jumlah judulnya pada

tahun 2021 sebanyak 647 buah, tahun 2022 sebanyak 597 buah, tahun 2023 sebanyak 436 buah dan tahun 2024 sebanyak 789 buah.

4. Data Pengunjung Sebelum diimplementasikan program Smart Library sebagai inisiatif smart city.

Tabel 4. 3 Jumlah pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2014-2015

No	Tahun	Jumlah pengunjung
1	2014	32.560 Pengunjung
2	2015	34.590 Pengunjung
	Jumlah	67.150 Pengunjung

Sumber : Data Sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulsel

Pada tahun 2014, jumlah pengunjung perpustakaan tercatat sebanyak 32.560 orang. Angka ini kemudian meningkat menjadi 34.590 pengunjung pada tahun 2015. Secara keseluruhan, total pengunjung pada periode dua tahun tersebut mencapai 67.150 orang. Peningkatan jumlah pengunjung ini menunjukkan adanya ketertarikan yang terus berkembang terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

5. Data Pengunjung setelah di imlementasikan *Smart library* sebagai inisiatif smart city.

Tabel 4. 4 Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan 2023-2024

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2023	88. 799

2.	2024	88.846
	Jumlah	177.645

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan jumlah pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan di mulai dari tahun 2023 yaitu berjumlah 88.799 dan pada tahun 2024 yaitu berjumlah 88.846, dan jika dijumlahkan secara keseluruhan berjumlah 177.645 pengunjung.

Pada periode 2014-2015, jumlah pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan meningkat dari 32.560 menjadi 34.590, dengan total 67.150 pengunjung. Setelah diterapkan konsep Smart Library, pada tahun 2023 jumlah pengunjung naik signifikan menjadi 88.799 orang, dan pada 2024 tercatat 88.846 orang, dengan total 177.645 pengunjung. Penerapan Smart Library jelas berkontribusi pada peningkatan jumlah pengunjung, mencerminkan daya tarik layanan digital yang memudahkan akses informasi.

6. Jenis kelamin Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan:

Tabel 4. 5 Jenis Kelamin Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Keterangan	Jumlah
1	Laki-laki	40,1%

2	Perempuan	59,9%
---	-----------	-------

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan laki-laki berjumlah sebanyak 40,1% dan pegawai Perempuan berjumlah 59,9%, dan jika ditotalkan menjadi 100%.

7. Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Tabel 4. 6 Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

No	Keterangan	Waktu
1	Hari senin-Jumat	08.00-19.30
2	Hari Sabtu	09.00-14.00
3	Hari Minggu dan Tanggal Merah	Libur

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan melayani pengunjung mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu, dan hari Minggu serta tanggal merah tidak melayani (libur). Adapun waktu pelayanannya yaitu hari Senin sampai Jumat mulai dari jam 08.00-19.30, hari Sabtu mulai jam 09.00- 14.00 dan hari Minggu serta tanggal merah libur.

8. Data *smart library* yang meliputi jumlah pengunjung di beberapa platform digital di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

a. Youtube ragam Telusur

Youtube dimulai sejak 30 Juli 2024. Kanal ini dikategorikan sebagai bagian dari *Smart Governance* atau *Smart Society*, tujuannya adalah menyediakan layanan informasi digital kepada masyarakat atau mempromosikan keterbukaan informasi melalui platform digital. Platform ini mendukung pengelolaan informasi publik secara efektif, mendigitalisasi komunikasi pemerintah, dan meningkatkan partisipasi masyarakat melalui akses informasi yang mudah.

Tabel 4. 7 Jumlah tayangan channel Youtube ragam telusur sejak Juli 2024

No	Bulan	Tayangan
1	Juli	132 tayangan
2	Agustus	791 tayangan
3	September	1.333 tayangan
4	Oktober	705 Tayangan
5	November	243 Tayangan
6	Desember	250 Tayangan
	Jumlah	3454 Tayangan

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan

Diluncurkan pada 30 Juli 2024, kanal YouTube ini telah mencapai total 3454 tayangan hingga akhir Desember 2024. Performa bulanan menunjukkan pola peningkatan awal yang signifikan hingga September (1.333 tayangan), yang menjadi puncak tertinggi. Namun, terjadi penurunan bertahap pada Oktober (705 tayangan) dan November (243 tayangan). Penurunan ini mengindikasikan perlunya strategi baru untuk menjaga momentum, seperti memperluas promosi, meningkatkan kualitas konten, atau menggali minat audiens lebih mendalam.

b. Website Koleksi Lokal

Website ini mendukung digitalisasi arsip dan literasi, yang berkaitan dengan elemen *Smart People* (pendidikan dan literasi) dan *Smart Economy* (akses efisien terhadap sumber daya lokal). Digitalisasi koleksi lokal adalah langkah menuju efisiensi dan modernisasi layanan perpustakaan dan kearsipan, yang mencerminkan transformasi layanan tradisional menjadi berbasis teknologi.

Tabel 4. 8 Jumlah Pengunjung digital Website Koleksi Lokal

No	Tahun	Pengunjung
1	2022	27.637 Pengunjung
2	2023	53.997 Pengunjung
3	2024	60.007 Pengunjung
	Jumlah	141.641 Pengunjung

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan

Website *Koleksi Lokal* DPK Sulsel mencatat perkembangan yang signifikan dalam jumlah pengunjung selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah pengunjung mencapai 27.637 orang. Angka ini meningkat tajam pada tahun 2023, dengan total 53.997 pengunjung, yang mencerminkan peningkatan sebesar 95,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2024, jumlah pengunjung kembali mengalami peningkatan, meskipun tidak secepat tahun sebelumnya, dengan total 60.007 pengunjung. Jika diakumulasi, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2022-2024), website ini telah mencatatkan total 141.641 pengunjung. Data ini menunjukkan bahwa upaya digitalisasi layanan dan peningkatan aksesibilitas website memberikan dampak positif terhadap tingkat kunjungan masyarakat.

c. Website PP Iptek DPK Sulsel

Platform ini mendukung edukasi berbasis teknologi dan sains, yang relevan dengan elemen Smart Education dan Smart Environment. Penggunaan teknologi untuk menyebarkan informasi edukatif mencerminkan inovasi layanan publik dalam mendukung masyarakat yang berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*).

Tabel 4. 9 Jumlah Pengunjung Digital Website PP Iptek DPK

No	Tahun	Pengunjung
1	2022	10.163 Pengunjung
2	2023	12. 519 Pengunjung

3	2024	23.560 Pengunjung
	Jumlah	46.242 Pengunjung

Sumber: Data sekunder Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan

Website PP IPTEK DPK Sulsel menunjukkan tren peningkatan jumlah pengunjung yang konsisten selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 10.163 pengunjung, yang kemudian meningkat menjadi 12.519 pada tahun 2023. Peningkatan yang lebih tajam terjadi pada tahun 2024 dengan jumlah pengunjung mencapai 23.560 orang. Secara keseluruhan, total pengunjung dalam periode ini mencapai 46.242 orang.

Jika diakumulasikan, jumlah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Penerapan program Smart Library sangat berperan dalam hal ini, dengan semakin banyaknya pengunjung digital yang memanfaatkan akses teknologi untuk memperoleh informasi. Program ini tidak hanya meningkatkan jumlah pengunjung secara keseluruhan, tetapi juga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan, baik secara langsung maupun melalui platform digital, yang tentu saja memperluas jangkauan layanan perpustakaan itu sendiri.

B. Hasil Penelitian

Program berbasis *smart city* telah menjadi elemen penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang, termasuk perpustakaan dan kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu lembaga yang memanfaatkan inovasi teknologi untuk membantu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat setempat. Program berbasis *Smart Library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sulawesi Selatan berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Program ini menawarkan beragam fungsi, antara lain pencarian perpustakaan online, peminjaman buku digital, pengelolaan data anggota, serta akses arsip dan dokumen penting. Selain itu, program ini juga mencakup perbaikan infrastruktur teknis seperti penyediaan komputer kepada pengunjung, pemasangan jaringan Internet, dan pengembangan sistem pengelolaan data berbasis cloud. Tujuannya untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih modern dan terintegrasi.

Program berbasis *Smart Library* telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Namun, untuk mencapai potensi maksimal, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan infrastruktur teknologi, memperluas sosialisasi, dan menyediakan pelatihan yang komprehensif bagi petugas perpustakaan. Dengan demikian, program ini dapat benar-benar mendukung transformasi layanan publik menuju era digital yang lebih baik.

Dalam upaya mengintegrasikan teknologi ke dalam layanan perpustakaan dan kearsipan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan melaksanakan beberapa langkah strategis. Salah satu langkah utama adalah penyediaan infrastruktur teknologi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah melengkapi fasilitas perpustakaan dengan jaringan internet yang dapat diakses oleh pengunjung, sehingga mendukung layanan daring yang lebih modern. Namun, kendala berupa koneksi yang tidak stabil masih menjadi hambatan yang perlu segera diatasi agar layanan dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal kepada pengguna.

Selain itu, untuk memastikan masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan berbasis teknologi ini, dinas melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, termasuk media sosial, seminar edukasi, dan kampanye di tingkat komunitas. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat layanan berbasis teknologi yang telah disediakan, sehingga penggunaannya dapat lebih meluas dan efektif.

Langkah lainnya adalah pemberian pelatihan dan pendampingan kepada staf perpustakaan dan kearsipan. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan staf dalam mengoperasikan teknologi, khususnya dalam pengelolaan data digital. Selain itu, pelatihan juga mencakup peningkatan kemampuan staf untuk memberikan panduan kepada pengguna layanan, sehingga mereka dapat mendukung pengguna dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara maksimal.

Berdasarkan dari kerangka fikir sebelumnya maka untuk mengetahui implementasi program *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dibutuhkan beberapa indikator yaitu adanya program yang dilaksanakan, unsur pelaksana, dan target sasaran atau group.

a. Adanya program

Pada dasarnya, sebuah program tidak bisa lepas dari implementasi. Implementasi merupakan tahap yang paling penting dalam sebuah program, tanpa adanya implementasi sebuah program tidak dapat berjalan. Implementasi tentunya juga diperlukan agar suatu program yang dijalankan dapat sesuai dengan program yang telah dibuat sehingga dapat memenuhi tujuan dan sasaran dari program yang telah dibuat. Sebuah program adalah dibuat untuk menjawab permasalahan konkret atau kebutuhan yang berkembang di masyarakat. (Rizal & Susilahati, 2023)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah menginisiasi berbagai program berbasis teknologi sebagai bagian dari upaya mendukung implementasi konsep *smart library*. Program-program ini dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, memperbaiki efisiensi operasional, serta mempermudah akses informasi dan arsip secara digital.

Untuk mengetahui program apa saja yang ada di dinas perpustakaan dan kearsipan dan apakah program tersebut memenuhi kelompok pengguna,

peneliti mewawancarai langsung staff perpustakaan. Adapun hasil wawancara oleh Ibu Desi Selaku Pustakawan Ahli Muda:

“Jadi di dinas ini sendiri, ada beberapa program digital yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan perpustakaan. Seperti aplikasi iSulsel dan perpusnas tapi yang sering dipakai di Masyarakat itu rata-rata aplikasi isulsel yang memang dibuat supaya masyarakat itu bisa lebih mudah dapat informasi dan layanan perpustakaan secara online. Jadi, biar tidak datang langsung ke perpustakaan, semua bisa diakses dari rumah. Ada juga program Smart Science Center, yang fokusnya itu ke pengembangan pengetahuan dan keterampilan, terutama di bidang sains. Ini program sengaja dirancang supaya anak muda bisa lebih tertarik untuk belajar dan akses ilmu pengetahuan dengan cara yang lebih menyenangkan begitu. Selain program-program digital yang tadi, kami juga memanfaatkan media sosial seperti YouTube, Instagram, dan TikTok untuk mengedukasi dan mempromosikan layanan yang ada. Jadi, masyarakat bisa lebih mudah mendapat informasi terbaru dan tahu bagaimana cara menggunakan layanan digital yang ada. (Wawancara 24 Desember 2024)”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Desy dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan mempermudah akses layanan melalui aplikasi iSulsel, yang paling banyak digunakan masyarakat, serta program *Smart Science Center* untuk menarik minat anak muda dalam bidang sains. Selain itu, media sosial seperti YouTube, Instagram, dan TikTok dimanfaatkan untuk edukasi dan promosi, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan perpustakaan secara mudah tanpa harus datang langsung.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan dengan Ibu Ainun selaku Pustakawan Pertama:

“Di Dipus arsip itu ada beberapa program digitalnya itu seperti aplikasi Isulsel, aplikasi Perpusnas, ada juga program Smart Science Center yang ada di lantai 2 itu salah satu program yang masuk smart

city karena sudah masuk kategori smart kan, dari program itu nantinya diadakan kunjungan untuk anak sekolah. Karena program itu memang gunanya untuk memberikan wawasan kepada pengunjung supaya pengunjung yang datang itu tertarik. Selain aplikasi sama program yang tadi, ada juga aplikasi Srikandi dan Loevan tapi 2 aplikasi itu kayaknya sudah tidak terpakai lagi karena jarang di update. (Wawancara 24 Desember 2024) ”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ainun maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan memiliki beberapa program digital terkait *smart library*, seperti aplikasi iSulsel, Perpustakaan, dan program *Smart Science Center* di lantai dua yang dirancang untuk memberikan wawasan kepada pengunjung, terutama siswa. Selain itu, terdapat aplikasi Srikandi dan Loevan, namun keduanya jarang digunakan karena kurangnya pembaruan.



Gambar 4 3 Gambar Aplikasi Isulsel

Sumber: Aplikasi Isulsel

Lalu wawancara yang dilakukan oleh Bu Megawati selaku Koordinator Pelayanan:

“Ada beberapa program yang diimplementasikan di sini, ada program digital dan juga program yang bersentuhan langsung dengan pengunjung. Kalau dari program digital itu ada aplikasi

Isusel dan Perpusnas yang memudahkan Masyarakat bisa baca buku, pinjam buku, tanpa datang ke perpustakaan. Selain aplikasi ada juga website koleksi lokal disitu bisa dibuka untuk baca buku juga dari rumah misalnya atau dimana saja. Di perpustakaan juga ada program smart science center yang bisa digunakan untuk tambah wawasan tentang sains. Dan ada juga platform sosmed supaya masyarakat itu bisa melihat langsung dari gadget ditangannya kan, apalagi sekarang serba smart semua jadi itu bukan hal yang langka kalau ada informasi melalui sosmed. Jadi itu tadi program digitalnya, kalau dari program langsung ada perpustakaan keliling yang datang ke sekolah-sekolah, ada juga bimtek, workshop yang diberikan untuk staff (Wawancara 30 Desember 2024)”

Berdasarkan kesimpulan dari Ibu Megawati maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan mengimplementasikan program digital seperti aplikasi iSusel, Perpusnas, dan website koleksi lokal yang memudahkan masyarakat membaca dan meminjam buku secara *online*. Ada juga *Smart Science Center* untuk menambah wawasan sains dan promosi melalui media sosial. Selain itu, program langsung seperti perpustakaan keliling, bimbingan teknis, dan workshop diselenggarakan untuk menjangkau sekolah-sekolah dan meningkatkan kapasitas staf.

Lalu untuk mengetahui pendapat dari beberapa pengunjung, wawancara juga dilakukan kepada Indah Lestari sebagai pengunjung perpustakaan:

“Saya di sinikan biasanya datang saja untuk kerja tugas kuliah tapi memang ada aplikasi Isusel dan program layanan digital seperti bisa pinjam buku online begitu, tapi sejauh ini saya belum pernah pinjam buku secara online. Dan di lantai atas memang ada program semacam sains begitu biasanya yang masuk itu anak sekolahan yang saya lihat. (Wawancara 03 Januari 2025)”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Indah Lestari maka disimpulkan bahwa Pengunjung perpustakaan umumnya memanfaatkan fasilitas untuk menyelesaikan tugas kuliah, meskipun tersedia layanan

digital seperti aplikasi iSulsel untuk meminjam buku secara *online*, yang belum dimanfaatkan secara langsung. Selain itu, program sains di lantai atas lebih sering diikuti oleh siswa sekolah.

Dan penulis juga mewawancarai Alfiah sebagai pengunjung Perpustakaan:

“Kalau untuk programnya saya pernah daftar di aplikasinya isulsel memang mudah untuk aksesnya, di dalam juga ada beberapa e-book yang bisa dibaca tapi kalau menurutku masih kurang pengunjungnya yang digital karena di perpustakaan ini saja orang kebanyakan datang kerja tugas kuliah jarang yang baca buku. (Wawancara 02 Januari 2025)”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Alfiah maka disimpulkan bahwa Aplikasi iSulsel dinilai mudah diakses dan menyediakan beberapa *e-book*, namun penggunaanya masih terbatas. Sebagian besar pengunjung perpustakaan lebih sering datang untuk mengerjakan tugas kuliah daripada membaca buku, baik secara fisik maupun digital.

Lalu pendapat lain dari Rani selaku pengunjung perpustakaan:

“Ada layanan baca, pinjam buku, perpustakaan keliling, aplikasi iSulsel untuk akses digital, sama pelatihan literasi. Sudah lumayanmi, tapi masih ada yang belum tahu programnya, terutama yang digital. Jadi, perlu disosialisasikan lebih lagi.” (wawancara 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Rani maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan memiliki berbagai program, baik konvensional seperti layanan baca dan pinjam buku, maupun digital melalui aplikasi iSulsel. Meskipun program-program ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, efektivitasnya masih terhambat oleh kurangnya sosialisasi, terutama terkait layanan berbasis teknologi. Hal ini

menunjukkan perlunya upaya lebih dalam meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap program yang ditawarkan.

Dan wawancara juga dilakukan dengan Fatma selaku pengunjung Perpustakaan:

“Ada baca dan pinjam buku, perpustakaan keliling, aplikasi iSulsel, pelatihan literasi, sama program smart science di lantai atas. Cukup, tapi masih ada masalah di fasilitas dan kurangnya pemahaman orang soal layanan digital.” (wawancara 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fatma maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan menyediakan program yang beragam, seperti layanan baca, pinjam buku, perpustakaan keliling, dan layanan digital lewat aplikasi iSulsel. Meski programnya cukup memenuhi kebutuhan pengguna, masih ada kendala seperti fasilitas yang belum memadai dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang layanan digital. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas dan sosialisasi program agar lebih efektif.

Dan wawancara juga dilakukan untuk mengetahui pendapat dari Hidayah sebagai pengunjung perpustakaan:

“Kalau untuk programnya ada aplikasi isulsel dan program di lantai 2 itu smart science center. Kalau untuk program tersebut sampai di daerah masih perlu ditingkatkan promosinya sama kunjungan ke daerahnya supaya program ini bisa dikenal lagi kak”(wawancara 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hidayah disimpulkan bahwa ada 2 program di Dinas Perpustakaan yaitu aplikasi isulsel dan *smart science center*. Tapi untuk pengembangan program ini perlu ditingkatkan promosi dan kunjungan ke daerah agar program ini lebih dikenal lagi.

Berdasarkan hasil wawancara keseluruhan dari informan maka dapat disimpulkan bahwa program-program yang telah dilaksanakan menunjukkan upaya signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui pemanfaatan teknologi dan media digital. Aplikasi iSulSel, yang paling banyak diakses, menjadi ujung tombak dalam mendukung layanan perpustakaan di Sulawesi Selatan, meskipun beberapa program lain seperti Koleksi Digital Perpusnas, Leovan, dan Srikandi telah tidak berfungsi. Program *Smart Science Center* berhasil memberikan tambahan wawasan melalui berbagai kegiatan berbasis teknologi. Website koleksi lokal yang menyediakan buku-buku digital untuk peminjaman secara *online* juga menjadi salah satu inovasi penting.

Selain itu, platform media sosial seperti Instagram, YouTube, dan TikTok dimanfaatkan untuk berbagi informasi, memperluas jangkauan layanan, dan menarik minat masyarakat. Program perpustakaan keliling, Bimbingan Teknis (Bimtek), workshop, dan kunjungan anak sekolah juga turut mendukung pengembangan minat baca dan literasi masyarakat, dengan fokus pada pembelajaran dan penyebaran informasi yang lebih luas. Program-program ini menunjukkan bahwa inovasi dan pemanfaatan teknologi telah menjadi kunci dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan perpustakaan.

b. Unsur pelaksana

Menurut Korten 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. (Abdurrahman & Suriyani, 2022)

Unsur pelaksana program di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mencakup berbagai aspek yang mendukung efektivitas pelaksanaan program layanan publik. Salah satunya adalah kompetensi dan keterampilan petugas yang terlibat dalam operasional program, baik dalam pengelolaan perpustakaan maupun layanan arsip. Selain itu, adanya perencanaan yang jelas, alokasi sumber daya yang memadai, serta koordinasi yang efektif antara pihak-pihak terkait juga menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan program. Pelaksana program harus mampu mengelola teknologi informasi, seperti aplikasi iSulsel, untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kepada masyarakat. Keberlanjutan program juga perlu didukung oleh monitoring dan evaluasi yang rutin untuk memastikan program tetap relevan dan optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Untuk mengetahui kecukupan dan kesiapan staff perpustakaan dalam mendukung program tersebut, peneliti langsung mewawancarai staff

dinas perpustakaan. Adapun hasil wawancara oleh Ibu Desy selaku

Pustakawan Ahli muda:

“Saat ini, di perpustakaan kami memiliki jumlah staff yang cukup untuk memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari. Tapi kalau untuk menjalankan program yang berbasis digital secara maksimal itu belum memadai, tentunya pasti masih butuh pelatihan dan pendampingan teknologi. Kalau untuk kesiapan para staff itu ada yang memang beberapa sudah bisa mengoperasikan teknologi digital tapi untuk yang belum bisa akan diberikan pelatihan lebih lanjut lagi untuk penggunaan teknologinya. (24 Desember 2024)”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Desy maka dapat disimpulkan bahwa meskipun jumlah staf perpustakaan saat ini cukup untuk operasional sehari-hari, masih ada keterbatasan dalam mendukung implementasi program berbasis *smart library* secara maksimal. Sebagian staf sudah mampu mengoperasikan teknologi digital, tetapi pelatihan dan pendampingan tambahan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi staf lainnya dalam penggunaan teknologi.

Lebih lanjut lagi wawancara yang dilakukan oleh ibu Ainun selaku Pustakawan Pertama:

“Belum, dari SDM masih jauh dari kata cukup, pengetahuan literasi digitalnya juga belum optimal. Masih kurang dibanding pesaing yang lain. Kalau untuk kesiapannya sendiri itu ada diadakan workshop berupa pelatihan untuk penggunaan aplikasi digital dan layanan digital begitu. Tapi kalau untuk mencari buku di perpustakaan ini kami menyediakan banner dan aplikasi OPAC (Online Public Access Catalog) untuk mengarahkan pengunjung mencari buku. (24 Desember 2024)”



Gambar 4 4 Banner dan aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Sumber: Dokumentasi

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh Ibu Ainun mengatakan bahwa sumber daya manusia di perpustakaan masih terbatas, dengan pengetahuan literasi digital yang belum optimal. Meskipun ada pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kemampuan digital staff, aplikasi OPAC dan banner disediakan untuk membantu pengunjung mencari buku. Namun, secara keseluruhan, perpustakaan masih perlu meningkatkan kompetensi SDM agar lebih bersaing.

Lalu wawancara juga dilakukan oleh Ibu Megawati selaku koordinator Pelayanan :

“Secara jumlah, sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan sudah cukup untuk operasional dasar. Namun, jika berbicara tentang kebutuhan spesifik dalam mendukung program Smart City, terutama aplikasi seperti iSulsel, kami menyadari masih ada kekurangan dalam hal kompetensi teknis. Tidak semua staff memiliki keahlian di bidang teknologi informasi atau pengelolaan aplikasi digital. Dari segi kesiapan, kami masih berada dalam tahap adaptasi. Sebagian staff sudah memahami pentingnya teknologi dalam pelayanan publik dan mampu mengoperasikan aplikasi seperti iSulsel. Namun, tantangan yang kami hadapi adalah kesenjangan kemampuan di antara staff. Ada beberapa yang belum sepenuhnya paham cara memanfaatkan aplikasi atau teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. (Wawancara 30 Desember 2024)”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Megawati mengatakan bahwa Dinas Perpustakaan memiliki SDM yang cukup untuk operasional dasar, namun masih kekurangan kompetensi teknis untuk mendukung program *Smart library*. Beberapa staff sudah menguasai aplikasi digital seperti iSulsel, tetapi masih ada kesenjangan kemampuan yang memerlukan pelatihan lebih lanjut.

Wawancara juga dilakukan oleh Indah Lestari selaku pengunjung di Perpustakaan:

"Staff perpustakaan cukup ramah dan membantu, tetapi belum semua dari mereka paham teknologi atau layanan digital secara mendalam. Ketika saya bertanya tentang aplikasi iSulsel, beberapa staff juga kelihatan bingung menjelaskan. Akan lebih baik jika ada informasi atau panduan yang lebih jelas, misalnya dalam bentuk brosur atau pendampingan langsung untuk pengunjung. (Wawancara 03 Januari 2025)"

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Indah Lestari maka dapat disimpulkan bahwa meskipun staff perpustakaan ramah dan membantu, masih ada kesenjangan pengetahuan terkait teknologi dan layanan digital. Beberapa staff kesulitan menjelaskan aplikasi iSulsel, dan disarankan untuk ada informasi atau panduan lebih jelas, seperti brosur atau pendampingan langsung bagi pengunjung.

Lalu wawancara juga dilakukan oleh Alfiah selaku pengunjung di Perpustakaan:

"Ya, staff perpustakaan cukup mendukung. Ketika saya pertama kali menggunakan aplikasi ini, para staff yang memang mengetahui aplikasi digital ini membantu saya memahami beberapa fitur yang saya belum familiar. Tapi saya rasa masih perlu ada lebih banyak

workshop atau sosialisasi, karena saya melihat banyak pengunjung yang belum tahu tentang aplikasi ini. (Wawancara 02 Januari 2025)"

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Alfiah maka disimpulkan bahwa Staff perpustakaan mendukung penggunaan aplikasi digital dengan membantu pengunjung memahami fitur-fitur aplikasi. Namun, masih diperlukan lebih banyak workshop atau sosialisasi, karena banyak pengunjung yang belum mengetahui aplikasi tersebut.

Lalu wawancara juga dilakukan oleh Rani selaku pengunjung:

"Staff di sini sudah cukup namun masih perlu peningkatan bagian penggunaan aplikasi supaya pengunjung juga bisa paham penggunaan aplikasi itu." (wawancara 22 Januari 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf yang ada saat ini sudah memadai, tetapi masih diperlukan peningkatan dalam hal penggunaan aplikasi. Hal ini penting agar pengunjung dapat lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi dengan baik. Peningkatan ini dapat mencakup pelatihan tambahan untuk staf serta penyediaan panduan yang lebih jelas bagi pengunjung.

Lalu pendapat juga diberikan oleh Fatma selaku pengunjung perpustakaan:

"Yang saya dengar itu aplikasi isulsel dengan sains di lantai atas, untuk aplikasi isulsel saya pernah coba pakai dan memang memudahkan pengguna untuk mengakses buku" (wawancara 22 Januari 2025)

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan Fatma menunjukkan bahwa wawancara mengindikasikan bahwa aplikasi Isulsel, yang terintegrasi dengan sains di lantai atas, telah terbukti efektif dalam memudahkan pengguna untuk mengakses buku. Pengalaman positif pengguna

menunjukkan bahwa aplikasi ini berpotensi meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pencarian informasi.

Lalu pendapat dari Hidayah selaku pengunjung perpustakaan:

“Saya pernah menggunakan program pengaduan online itu dan memang langsung sampai ke kepala dinasnya, langsung ditindak lanjuti begitu” (wawancara 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa bahwa program pengaduan *online* yang digunakan efektif dalam menyampaikan keluhan, karena laporan langsung diteruskan kepada kepala dinas dan segera ditindaklanjuti. Hal ini mencerminkan responsivitas dan efisiensi sistem pengaduan yang ada, memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa suara mereka didengar dan ditangani dengan serius.

Hasil wawancara keseluruhan dari informan menunjukkan bahwa implementasi program *smart library* di Dinas Perpustakaan mulai dirasakan manfaatnya, terutama melalui aplikasi *iSulSel* yang mempermudah akses informasi bagi pengunjung. Namun, masih terdapat kendala seperti minimnya sosialisasi, koneksi internet yang tidak stabil, dan perlunya pengembangan aplikasi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, penggunaan aplikasi *OPAC (Online Public Access Catalog)* juga menjadi salah satu solusi untuk membantu pengunjung mencari buku secara *online*, meskipun masih perlu diperkenalkan lebih luas. Staff perpustakaan cukup mendukung, tetapi masih memerlukan pelatihan lebih lanjut untuk membantu pengunjung yang belum familiar dengan teknologi. Secara keseluruhan, program ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan

kualitas layanan, asalkan diiringi dengan upaya perbaikan di aspek teknis, promosi, dan pelatihan.

c. Kelompok sasaran

Menurut Korten, harus ada kesesuaian antara kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana, yaitu adanya kesesuaian antara persyaratan yang ditetapkan oleh organisasi untuk kelompok sasaran agar hasil yang diperoleh dari program dapat memenuhi kebutuhan kelompok sasaran tersebut. (Sofiana, 2019)

Kelompok sasaran yang dimaksud merujuk pada kelompok-kelompok individu atau entitas yang menjadi target atau penerima manfaat dari program *smart library* yang diimplementasikan di perpustakaan dan kearsipan. Kelompok sasaran ini merupakan pihak-pihak yang diharapkan mendapatkan manfaat langsung atau tidak langsung dari penerapan teknologi *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kearsipan.

Lalu untuk mengetahui kelompok sasaran dari program tersebut dan usaha dinas perpustakaan dalam mengakses kelompok sasaran seperti di daerah terpencil, peneliti langsung mewawancarai staff dan pengunjung di dinas perpustakaan dan kearsipan. Menurut wawancara yang dilakukan oleh Ibu Desy selaku Pustakawan ahli muda:

“Jika melihat dari jumlah pengunjung yang datang itu kebanyakan generasi muda seperti mahasiswa, pelajar, dan pengunjung digital. Kalau dari mahasiswa itu biasanya mengoleksi buku lokal tanpa meninggalkan budaya, dan kalau untuk pelajar itu supaya bisa mengenali teknologi dari alat peraga dari abstrak jadi nyata. Kalau dari caranya perpustakaan supaya menjangkau daerah terpencil itu

biasanya diadakan kunjungan ke setiap daerah lalu biasanya ada survey yang dilakukan.(Wawancara 24 Desember 2024)”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Ibu Desy dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan menarik perhatian pengunjung dari kalangan generasi muda, terutama mahasiswa dan pelajar. Mahasiswa cenderung mengoleksi buku lokal, sementara pelajar lebih tertarik pada pengenalan teknologi. Untuk menjangkau daerah terpencil, perpustakaan mengadakan kunjungan dan survei ke berbagai daerah.

Lalu wawancara yang dilakukan juga oleh Bu Ainun selaku pustakawan Pertama:

“Biasanya iu mahasiswa, ada yang dari unismh karena dekat dari perpustakaan, biasa juga ada dari UNM, UIN sama Unhas. Biasa juga ada anak sekolahan yang mau lihat science di lantai 2 itu. Kalau Upaya perpustakaan supaya terakses daerah terpencil itu dengan survai ke daerah. Seperti minggu lalu itu dari Kabupaten Soppeng untuk kunjungan sekaligus Survei di daerah terpencil di Soppeng. (Wawancara 24 Desember 2024)”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Ainun maka dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan sering dikunjungi oleh mahasiswa dari berbagai universitas seperti Unismuh, UNM, UIN, dan Unhas, serta anak sekolah yang tertarik dengan program sains di lantai dua. Untuk meningkatkan akses ke daerah terpencil, perpustakaan melakukan survei dan kunjungan, seperti yang baru dilakukan di Kabupaten Soppeng.

Lalu wawancara juga yang dilakukan ole Bu Megawati selaku Koordiantor Pelayanan:

“Biasanya mahasiswa, pelajar, sama pengunjung digital. Biasanya dinas melihat dari kunjungan digital biasanya dihitung dari koleksi

lokal biasanya juga dilihat peminjaman digital. Jadi dari situ dilihat siapa saja yang menjadi sasaran dari program yang dijalankan. Kalau untuk memastikan program ini sampai di daerah terpencil atau tidak, biasanya kita lakukan survei ke daerah gitu kalau untuk keterbatasan khusus itu belum ada yang disediakan cara alternatifnya. (Wawancara 30 Desember 2024)“

Dari wawancara yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan mengukur keberhasilan program melalui kunjungan digital dan peminjaman koleksi lokal, dengan fokus pada sasaran mahasiswa, pelajar, dan pengunjung digital. Untuk memastikan program mencapai daerah terpencil, dilakukan survei, namun belum ada solusi khusus untuk yang berkebutuhan khusus di daerah tersebut.

Untuk mengetahui pendapat pengunjung yang menjadi kelompok sasaran dan menilai dinas perpustakaan dan kearsipan dalam mengakses kelompok sasaran, peneliti mewawancarai langsung Indah Lestari selaku pengunjung:

“Saya sendiri merasa menjadi salah satu kelompok sasaran dari program Smart ini yaitu mahasiswa. Sebagai pengunjung perpustakaan, yang mengetahui aplikasi iSulsel, saya merasa program ini sangat bermanfaat bagi teman-teman saya yang tinggal di daerah terpencil, karena mereka bisa mengakses layanan perpustakaan tanpa harus datang langsung. Jadi mereka itu bisa menjadi kelompok sasaran dengan menjadi pengunjung digital. Biasanya saya lihat itu di instagramnya Dinas perpustakaan melakukan kunjungan mungkin semacam survei ke daerah begitu. (Wawancara 03 Januari 2025)”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Indah Lestari dapat disimpulkan bahwa Program *Smart Library*, terutama aplikasi iSulsel, sangat bermanfaat bagi mahasiswa, khususnya yang tinggal di daerah terpencil, karena mereka dapat mengakses layanan perpustakaan secara

online tanpa perlu datang langsung. Aplikasi ini membantu mereka menjadi pengunjung digital yang lebih mudah mengakses informasi.

Wawancara juga dilakukan oleh Alfiah selaku pengunjung:

"Sebagai pengguna, saya rasa kelompok sasaran utama dari program ini adalah kami, para pengunjung perpustakaan yang membutuhkan akses cepat dan mudah ke berbagai sumber informasi. Program ini sangat membantu, terutama bagi kami yang tidak selalu memiliki waktu untuk datang langsung ke perpustakaan. Aplikasi seperti iSulsel memungkinkan kami untuk memeriksa ketersediaan buku atau mencari arsip tanpa harus pergi ke tempatnya. Untuk mengakses kelompok sasaran yang mungkin dinas bisa melakukan survei atau sosialisasi begitu di daerah-daerah. (Wawancara 02 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Alfiah maka dapat disimpulkan bahwa Program *Smart Library*, khususnya aplikasi iSulsel, sangat membantu pengunjung perpustakaan dengan memberikan akses cepat dan mudah ke sumber informasi, seperti memeriksa ketersediaan buku atau mencari arsip, tanpa perlu datang langsung ke perpustakaan. Dan dapat mengakses kelompok sasaran melalui survei dan sosialisasi.

Lalu wawancara juga dilakukan oleh Rani selaku pengunjung :

"Saya rasa pengunjungnya itu mahasiswa seperti saya, anak sekolah sama pengunjung digital atau pengguna digital. Biasanya perpustakaan itu melakukan kunjungan ke daerah untuk tau apa saja kebutuhan di perpustakaan di daerah begitu" (wawancara 22 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara oleh Rani dapat disimpulkan bahwa pengunjung perpustakaan sebagian besar terdiri dari mahasiswa, pelajar, dan pengguna digital. Selain itu, perpustakaan secara aktif melakukan kunjungan ke daerah untuk memahami kebutuhan masyarakat terkait layanan

perpustakaan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen perpustakaan dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna dan meningkatkan aksesibilitas informasi.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan oleh Fatma selaku pengunjung :

“Menurut saya seperti mahasiswa tapi sering juga kuliat kayak dosen atau guru masuk di perpustakaan. Kalau menurut saya cara perpustakaan untuk sampaikan program-program yang smart begitu mungkin bisa lakukan kunjungan atau sosialisasi di setiap daerah”
(wawancara 22 Januari 2025)

Wawancara menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan tidak hanya terdiri dari mahasiswa, tetapi juga termasuk dosen dan guru. Untuk meningkatkan penyampaian program-program cerdas, disarankan agar perpustakaan melakukan kunjungan dan sosialisasi di berbagai daerah. Pendekatan ini dapat membantu menjangkau lebih banyak pengguna dan meningkatkan kesadaran serta partisipasi dalam program yang ditawarkan.

Lalu wawancara juga dilakukan oleh Hidayah selaku pengunjung:

“Kelompok sasarannya seperti saya mahasiswa, biasa juga ada pelajar sama pengunjung digital yang pakai aplikasinya perpustakaan yang isusel itu. Mungkin lewat aplikasi itu bisa menjangkau ke daerah terpencil asal ada jaringan saja” (wawancara 22 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Hidayah menunjukkan bahwa kelompok sasaran pengguna perpustakaan mencakup mahasiswa, pelajar, dan pengunjung digital yang memanfaatkan aplikasi Isusel. Aplikasi ini memiliki potensi untuk menjangkau daerah terpencil, asalkan tersedia jaringan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat

meningkatkan aksesibilitas layanan perpustakaan, memperluas jangkauan informasi bagi pengguna di berbagai lokasi.

Hasil wawancara secara keseluruhan dari beberapa informan menunjukkan bahwa program *Smart Library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dirancang untuk menjangkau berbagai kelompok sasaran, terutama pengunjung perpustakaan seperti mahasiswa, pelajar, dan pengunjung digital yang memerlukan akses cepat dan mudah ke informasi. Program ini sangat membantu bagi mereka yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke perpustakaan, serta bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil yang dapat mengakses layanan secara online. Adapun cara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam mengakses kelompok sasaran di daerah terpencil dilakukan dengan survei atau kunjungan ke daerah. Secara keseluruhan, program ini dianggap inklusif dan memberikan kemudahan akses kepada berbagai lapisan masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi program *smart library* yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan berbagai macam cara untuk menarik minat kunjung masyarakat dan meningkatkan kualitas layanannya diantaranya yaitu promosi, sosialisasi, menggunakan media sosial seperti instagram, youtube, tiktok dan mereka juga langsung turun langsung ke lapangan untuk melakukan sosialisasi.

Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan fokus penelitian yang didasarkan dari kajian teori menurut David C Korten tentang implementasi program, untuk lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Adanya program

Menurut Korten kesesuaian antara program dan pemanfaatan, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh pemanfaat sebagai kelompok sasaran. Kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh pemanfaat disini yaitu apa yang ditawarkan oleh suatu program tersebut harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemanfaat. (Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, 2019)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah mengimplementasikan berbagai program digital untuk mendukung konsep *Smart Library*. Program-program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan, baik secara langsung maupun online. Salah satu program utama yang diimplementasikan adalah aplikasi iSulsel, yang sering digunakan oleh masyarakat untuk membaca dan meminjam buku secara digital. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perpustakaan tanpa harus datang langsung ke lokasi. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih rendah. Adanya kemudahan yang ditawarkan aplikasi ini, tetapi mereka lebih sering

menggunakan perpustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah dibandingkan memanfaatkan layanan digital.

Program *Smart Science Center* di lantai dua perpustakaan menjadi daya tarik tersendiri, terutama bagi pelajar. Program ini berfokus pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan di bidang sains melalui kegiatan edukatif yang interaktif. Walaupun program ini menarik, cakupannya masih terbatas pada kelompok pengunjung tertentu, seperti anak sekolah.

Perpustakaan juga memanfaatkan media sosial seperti YouTube, Instagram, dan TikTok untuk mengedukasi masyarakat dan mempromosikan layanannya. Dengan pendekatan ini, informasi tentang layanan dan program yang ada dapat disampaikan secara lebih luas dan cepat, sesuai dengan kebutuhan era digital saat ini.

Beberapa kendala dalam implementasi program digital ini, salah satunya adalah kurangnya pembaruan pada aplikasi tertentu, seperti Srikandi dan Loevan, yang menyebabkan aplikasi-aplikasi tersebut tidak lagi digunakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya pengelolaan yang lebih konsisten agar aplikasi tetap relevan dan menarik bagi pengguna.

Di luar program digital, perpustakaan juga menawarkan program non-digital yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Program seperti perpustakaan keliling dirancang untuk menjangkau masyarakat di sekolah-sekolah, terutama mereka yang tidak memiliki akses mudah ke perpustakaan fisik. Selain itu, ada juga kegiatan seperti bimbingan teknis

(bimtek) dan workshop yang difokuskan pada pengembangan kapasitas staf untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, implementasi program digital dan non-digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah mencerminkan upaya mendukung konsep *smart Library*. Sejalan dengan teori David C. Korten yang menekankan bahwa keberhasilan suatu program bergantung pada kesesuaian antara apa yang ditawarkan dengan kebutuhan kelompok sasaran. (Izzah, 2024) Dalam konteks Dinas Perpustakaan Sulsel, program digital seperti iSulsel dan non-digital seperti perpustakaan keliling menunjukkan upaya menciptakan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

2. Unsur Pelaksana

Menurut Korten Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Organisasi pelaksana merupakan hal yang penting dalam suatu program hal ini dikarenakan organisasi pelaksana yang memiliki tugas dan tanggung jawab selama program itu berjalan. Pada fokus organisasi pelaksana ini terdapat dua sub fokus yakni adanya tim pelaksana dalam menjalankan program padat karya ini, dan adanya prosedur pelaksanaan program. (Izzah, 2024)

Sumber daya manusia (SDM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki potensi yang baik, tetapi masih menghadapi tantangan dalam mendukung optimalisasi program berbasis

smart library. Jumlah staf saat ini sudah mencukupi untuk kebutuhan operasional harian. Namun, untuk menjalankan program digital seperti aplikasi iSulsel secara maksimal, kemampuan teknis masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pendampingan teknologi. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun ada staf yang telah menguasai teknologi digital, kesenjangan kompetensi masih menjadi kendala utama.

Literasi digital di kalangan staf belum optimal dan masih tertinggal dibandingkan institusi lain. Beberapa workshop dan pelatihan sudah diadakan untuk mendukung kemampuan mereka, tetapi hasilnya belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelayanan berbasis teknologi. Sebagian staf telah memahami penggunaan aplikasi digital, tetapi sebagian lainnya masih memerlukan waktu untuk beradaptasi. Adanya kesenjangan kemampuan di antara staf ini menjadi salah satu tantangan utama dalam mewujudkan perpustakaan yang mendukung konsep *Smart Library*. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi SDM di perpustakaan, melalui pelatihan rutin, panduan yang mudah diakses, dan program sosialisasi lebih luas agar layanan berbasis teknologi dapat lebih maksimal sesuai dengan konsep *Smart library*.

Berdasarkan hasil analisis, implementasi program berbasis *smart library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa organisasi pelaksana memiliki potensi yang baik namun menghadapi kendala dalam optimalisasi. Hal ini sejalan dengan teori David C. Korten, yang menekankan bahwa keberhasilan suatu program

tergantung pada kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana.

3. Kelompok sasaran

Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh sekelompok sasaran program. Program harus sesuai dengan syarat dan kemampuan organisasi agar dapat memberikan output yang sesuai. Fokus dalam kelompok sasaran ini yaitu mengenai ketepatan sasaran program dan ketepatan sasaran program. (Izzah, 2024)

Program berbasis *smart library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan secara khusus dirancang untuk menjangkau berbagai kelompok sasaran, terutama generasi muda seperti mahasiswa, pelajar, dan pengguna digital. Mayoritas pengunjung perpustakaan berasal dari generasi muda, di antaranya mahasiswa dan pelajar. Mahasiswa cenderung memanfaatkan koleksi buku lokal yang mendukung pelestarian budaya, sementara pelajar sering menggunakan alat peraga di *Smart Science Center* untuk mempelajari teknologi secara interaktif. Untuk menjangkau daerah terpencil, perpustakaan rutin melakukan kunjungan dan survei lapangan guna memastikan layanan dapat diakses oleh masyarakat yang jauh dari pusat kota.

Selain itu, anak-anak sekolah yang tertarik dengan program *Smart Science Center* di lantai dua juga sering datang ke perpustakaan. Dalam

upaya memperluas jangkauan layanan, survei dan kunjungan ke daerah terpencil, seperti yang baru-baru ini dilakukan di Kabupaten Soppeng, menjadi bagian penting dari strategi perpustakaan. Kelompok sasaran juga dapat dilihat melalui analisis kunjungan digital, peminjaman koleksi lokal, dan penggunaan aplikasi seperti iSulsel. Namun, untuk memastikan aksesibilitas program ke daerah terpencil, dinas masih mengandalkan survei lapangan tanpa adanya alternatif solusi untuk keterbatasan infrastruktur yang mungkin dihadapi.

Program berbasis *Smart Library* di perpustakaan ini menunjukkan upaya signifikan dalam menjangkau kelompok sasaran utama, yaitu mahasiswa, pelajar, dan pengguna digital. Strategi seperti kunjungan dan survei lapangan telah membantu memperluas akses ke daerah terpencil. Pendapat ini didukung oleh Danastri Putri Wardani, (2024) yang mengatakan bahwa pada elemen kelompok sasaran program, terdapat kesesuaian antara sasaran program dengan capaian yang sudah ditentukan oleh organisasi pelaksana sehingga tujuan program dapat bermanfaat untuk target program. Hal ini sejalan dengan teori David C. Korten yang menekankan pentingnya kesesuaian antara program dengan kelompok sasaran serta kapasitas organisasi pelaksana untuk mencapai tujuan program secara efektif. Dalam hal ini, Dinas Perpustakaan Sulsel telah berusaha menjangkau masyarakat dengan menyediakan program yang relevan, seperti aplikasi iSulsel untuk akses digital dan kunjungan lapangan untuk menjangkau daerah terpencil.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis menggunakan teori kesesuaian dari David C. Korten, program berbasis *smart library* yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dievaluasi melalui tiga dimensi utama yaitu kesesuaian antara program dan pemanfaatan, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana.

- a) Kesesuaian antara program dan pemanfaatan, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Program-program berbasis *smart library*, seperti aplikasi iSulsel, *Smart Science Center*, dan layanan digital lainnya, menunjukkan upaya signifikan untuk memenuhi kebutuhan kelompok sasaran, yakni mahasiswa, pelajar, dan pengunjung digital. Mahasiswa sering memanfaatkan aplikasi ini untuk mengakses koleksi buku lokal serta layanan peminjaman digital. Sementara itu, pelajar dapat menggunakan alat peraga interaktif di *Smart Science Center* untuk memperdalam pengetahuan mereka.

Namun, masih terdapat tantangan dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil, meskipun telah dilakukan survei dan kunjungan ke wilayah-wilayah tersebut. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan panduan tentang penggunaan aplikasi, seperti iSulsel, menjadi hambatan bagi masyarakat tertentu, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Dengan demikian, kesesuaian antara program dan kebutuhan

kelompok pemanfaat telah terimplementasi namun belum sepenuhnya optimal.

- b) Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Dari sisi organisasi pelaksana, meskipun jumlah staf dianggap cukup untuk kebutuhan operasional dasar, kemampuan teknis dalam mengelola program digital masih memerlukan peningkatan. Sebagian staf telah memiliki pemahaman dasar tentang teknologi, namun kesenjangan kemampuan antar staf menjadi kendala dalam pelaksanaan program. Organisasi telah melakukan berbagai upaya, seperti pelatihan dan workshop, untuk meningkatkan kompetensi staf, tetapi hasilnya masih berada dalam tahap adaptasi. Tantangan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kompleksitas tugas program berbasis teknologi dengan kapasitas organisasi pelaksana, terutama dalam hal sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan dan mengelola aplikasi digital secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pada dimensi ini belum berhasil sepenuhnya, sehingga diperlukan peningkatan kapasitas organisasi.
- c) Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh sekelompok sasaran program. Kelompok pemanfaat, seperti mahasiswa

dan pelajar, memiliki potensi besar untuk memanfaatkan layanan digital yang ditawarkan. Namun, masih banyak dari mereka yang kurang familiar dengan aplikasi seperti iSulsel, bahkan beberapa staf perpustakaan terkadang kesulitan memberikan panduan yang jelas. Hal ini menciptakan hambatan bagi kelompok pemanfaat untuk sepenuhnya memanfaatkan layanan yang disediakan.

Secara keseluruhan, analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program berbasis *Smart library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek. Untuk meningkatkan kesesuaian antara program dan kelompok sasaran, diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif, khususnya di daerah terpencil. Dari sisi organisasi pelaksana, peningkatan kapasitas teknis staf menjadi prioritas utama untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program. Terakhir, untuk memperbaiki hubungan antara organisasi pelaksana dan kelompok pemanfaat, dibutuhkan inovasi dalam menyediakan panduan yang lebih jelas dan pendampingan yang memadai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara serta dokumentasi mengenai implementasi program berbasis *smart library* dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesesuaian antara Program dan Pemanfaatan. Program seperti aplikasi iS Sulsel dan *Smart Science Center* cukup sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran, namun pemanfaatannya masih terhambat oleh kurangnya pemahaman dan dukungan dalam penggunaan teknologi digital. Sosialisasi lebih lanjut diperlukan.
2. Kesesuaian antara Program dan Organisasi Pelaksana. Dinas memiliki staf yang cukup, namun ada kesenjangan dalam keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk mengoperasikan teknologi. Pelatihan dan workshop sudah dilakukan, namun perlu peningkatan kapasitas.
3. Kesesuaian antara Pemanfaat dan Organisasi Pelaksana. Pemanfaat seperti mahasiswa dan pengunjung digital memperoleh manfaat dari program ini, namun kesenjangan pemahaman teknologi masih ada. Pendampingan lebih lanjut diperlukan agar mereka dapat mengakses layanan secara optimal.

Secara keseluruhan, program berbasis *Smart Library* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah terimplementasikan tetapi

belum sepenuhnya optimal, masih diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi, pelatihan, dan dukungan agar program dapat terimplementasi secara lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas maka adapun saran atau masukan yang ingin penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM, fokus pada penguasaan teknologi digital. Peningkatan infrastruktur teknologi juga krusial, termasuk jaringan internet yang lebih stabil dan perluasan wifi di perpustakaan. Dan juga kenyamanan pengunjung seperti menyediakan air mineral di dalam perpustakaan, dan untuk daerah terpencil, pengembangan sistem dan peningkatan survei lapangan diperlukan agar program *Smart Library* dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.
2. Untuk pengunjung, disarankan untuk memanfaatkan layanan digital yang ada dan mengikuti program sosialisasi yang diselenggarakan oleh perpustakaan, seperti workshop atau seminar. Umpan balik dari pengunjung juga sangat penting untuk membantu perpustakaan meningkatkan kualitas layanan.
3. Untuk peneliti selanjutnya, fokus pada evaluasi program *Smart Library* dan dampaknya terhadap kualitas layanan serta kepuasan pengguna. Peneliti juga dapat mengeksplorasi bagaimana memperkuat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi digital di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, & Suriyani, E. (2022). Implementasi Program Kotaku (Kota Tanpa Kumuh) Dalam Mengatasi Permukiman Kumuh Di Kelurahan Belimbing Raya kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Japb*, 5(1), 1–14.
- Amir, M. N., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2023). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Kabupaten Enrekang (Vol. 5). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Anisa, C. F., & Hidayat, B. (2023). Penerapan *Smart City* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Magelang. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 22(1), 54–60. <http://paramarta.web.id/index.php/paramarta/article/view/241%0Ahttp://paramarta.web.id/index.php/paramarta/article/download/241/186>
- Anta Kusuma, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- Anugra, Fatmawati, & Sudarmi. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. *Journal Unismuh*, 2(6), 2223–2233. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, F. A. (2019). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan *One Day Service* dalam Meningkatkan Kualitas. *Jiap*, 5(3), 328–336.
- Astutik, E. P., & Gunartin, G. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai *Smart City* Dan Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Masyarakat Madani. *Inovasi*, 6(2), 41. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v6i2.y2019.p41-58>
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan *Customer Relationship Management* Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>
- Danastri Putri Wardani. (2024). Implementasi Program Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5) Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri (Smpn) 7 Kota Pasuruan. *Journal Publicuho*, 7(2), 604–611. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.397>
- Daulay, A. R. H., Al Hafiz, A., & Panjaitan, Z. (2023). Implementasi Metode FCFS

- Pada Simulasi *Smart Library* Berbasis Microcontroller. *Jurnal Sistem Komputer Triguna Dharma (JURSIK TGD)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.53513/jursik.v1i7.5619>
- Di, S., Maros, K., Andayani, S. A., & Setiawati, B. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah. 1.
- Fatmawati, E. (2021). Dukungan Perpustakaan Dalam Implementasi “Kampus Merdeka Dan Merdeka Belajar.” *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(2), 1076. <https://doi.org/10.20961/jpi.v6i2.46682>
- Freyberg, & Linda. (2018). *Smart Libraries: buzz word or tautology? Elephant in the Lab*, 2(July). <https://doi.org/10.5281/zenodo.1302988>
- Ginanjari, S. N., & Istiarni, A. (2020). Implementasi Teknologi *Internet of Thing* Menuju *Smart Library*. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan “Libraria,”* 9(1), 71–92.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. In *Buletin Utama Teknik (Vol. 14, Issue 2). Online*. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Izzah, Z. (2024). Implementasi Program Padat Karya dalam Pengurangan Pengangguran di Kota Surabaya : Sebuah Analisis. 6(1), 91–100.
- Kolaka, D. (2023). LKJIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Tahun 2023. *Popo, 1Kementerian(2)*, 1–5.
- Kusuma, H. B. (2020). Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart City Menuju Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 90–95.
- Lestari, D. (2019). Peran Perpustakaan Jalanan Semarang Terhadap Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6, 432–433. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23175>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maunde, R., Posumah, J., & Kolondam, H. F. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01(112), 1–7.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *jurnal ilmiah kesehatan masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Muhajir, R., Nasrulhaq, & Tahir, N. (2022). *Smart Governance* Dalam Kebijakan

- Perencanaan Dan Penganggaran Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Makassar. In *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* (Vol. 3, Issue 1). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411–427. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>
- Nadila, Eliyusnadi, & Septiani, E. (2021). Implementasi *Electronic Government* Dalam Mewujudkan *Good Governance* Dan *Smart City*. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 3(3), 72–83. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/429>
- Nawawi, M., Ilham, M., & Setiawan, I. (2019). Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah Dalam Pelaksanaan *Smart Governance* Di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 9(1), 63–74. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v9i1.320>
- Ni Luh Putu Agustini Karta, I Made Hedy Wartana, Gunawan Wibisono, N. M. C. D. (2023). *Manajemen Strategik* (Issue 112).
- Nugraha, R. A., Rifanela, H., & Fakhrana, T. N. (2022). Implementasi Program Pemberdayaan Pelayanan Kemanusiaan di Yayasan Mutiara Harapan. *KAIS: Kajian Ilmu Sosial*, 3(2), 82–94.
- Panjaitan, V. E. (2020). Implementasi kebijakan *new normal* aparatur sipil negara (asn) di lingkungan lipi bandung. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial Dan Administrasi Publik*, 4(2), 269–291.
- Pramesti, D. R., Kasiwi, A. N., & Purnomo, E. P. (2020). Perbandingan Implementasi Smart City di Indonesia: Studi Kasus: Perbandingan Smart People di Kota Surabaya dan Kota Malang. *Ijd-Demos*, 2(2), 163–173. <https://doi.org/10.37950/ijd.v2i2.61>
- Prieto, R. (2020). *Strategic Program Management* (Issue July 2008). <https://doi.org/10.1201/b15012-2>
- Rahmawati, A., Ansari, M. I., & Parawangi, A. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten Di Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), 219–231.
- Rizal, A., & Susilahati, S. (2023). *Implementation of the Jakarta Elderly Card Program in Meeting the Basic Needs of the Elderly*. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(2), 596–605. <https://doi.org/10.24815/jr.v6i2.31545>
- Romlah, S., Tinggi, S., Islam, A., & Bangil, P. (2021). Perbandingan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dalam Melakukan Penilaian Operasional. *Jurnal*

Studi Islam, 16(1), 1–13.

- Rusdi, Parawangi, A., & Malik, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Makassar. *Journal Unismuh*, 2(2), 665–679.
- Saptari, J. (2023). Implementasi Perpustakaan Cerdas. *Media Informasi*, 32(1), 38–48. <https://doi.org/10.22146/mi.v32i1.6986>
- Setiawan, I., Ilham, M., & Nawawi, M. (2020). *Smart Governance Implementation in Balikpapan City, East Kalimantan*. *Journal of Borneo-Kalimantan*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.33736/jbk.2412.2020>
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA). *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713–722. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/3320/2430>
- Sofiana, I. (2019). Implementasi program gemilang (Gerakan Mengurus Identitas Kependudukan).
- Sulsei, satu data. (2022). Pengunjung Perpustakaan milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik Dan Persandian. <https://diskominfo.sulseiprov.go.id/>
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Keabsahan data. INA-Rxiv, 1–22.
- Tryas. (2019). *Education on Social Science*. *Journal of Education on Social Science*, 3 no 2(2550–0147), 201–212.
- Violin, V., Mahfudnurnajamuddin, Hasan, S., & Sufri, M. (2021). *The Effect of Low-Cost Carrier Concept and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty at Lion Airlines in Indonesia*. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(3), 26–36.
- Wahid, N., Arni, A., Arfah, S. R., Khatimah, A. K., & Lutfiah, A. U. R. (2024). *Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City*. *Community Empowerment*, 9(1), 37–43. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/ce/article/view/10138>
- Wibisono, B., & Handoko, S. (2020). Implementasi Program Jogja *Smart City* Di Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Sosio-Kultural. *Jurnal Kewarganegaraan*, 4(1), 66–74. <https://doi.org/10.31316/jk.v4i1.880>
- Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. In *Jurnal At-Tadbir : Media Hukum dan Pendidikan* (Vol. 30, Issue 2). <https://doi.org/10.52030/attadbir.v30i2.58>

L

A

M

P

I

R



A

N

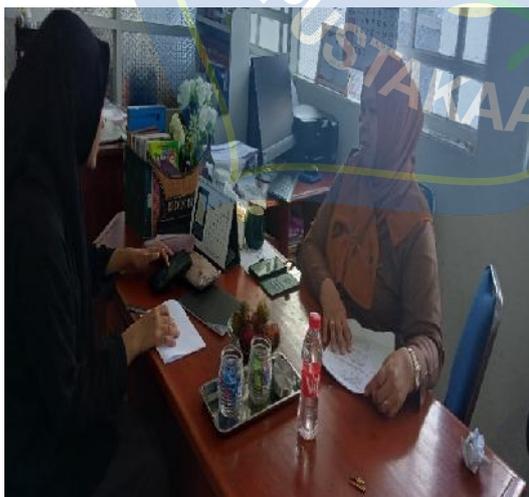


Gambar perpustakaan tampak dari depan



Wawancara dengan Ibu Desy selaku pustakawan ahli muda dan diberikan tugas untuk mengatur program Smart Science Center.

(Wawancara dilakukan pada 24 Desember 2024)



Wawancara dengan Ibu Ainun selaku staff pelayanan online.

(wawancara dilakukan pada 24 Desember 2024)



Wawancara dengan Ibu Megawati selaku Koordinator pelayanan.

(Wawancara dilakukan pada 30 Desember 2024)

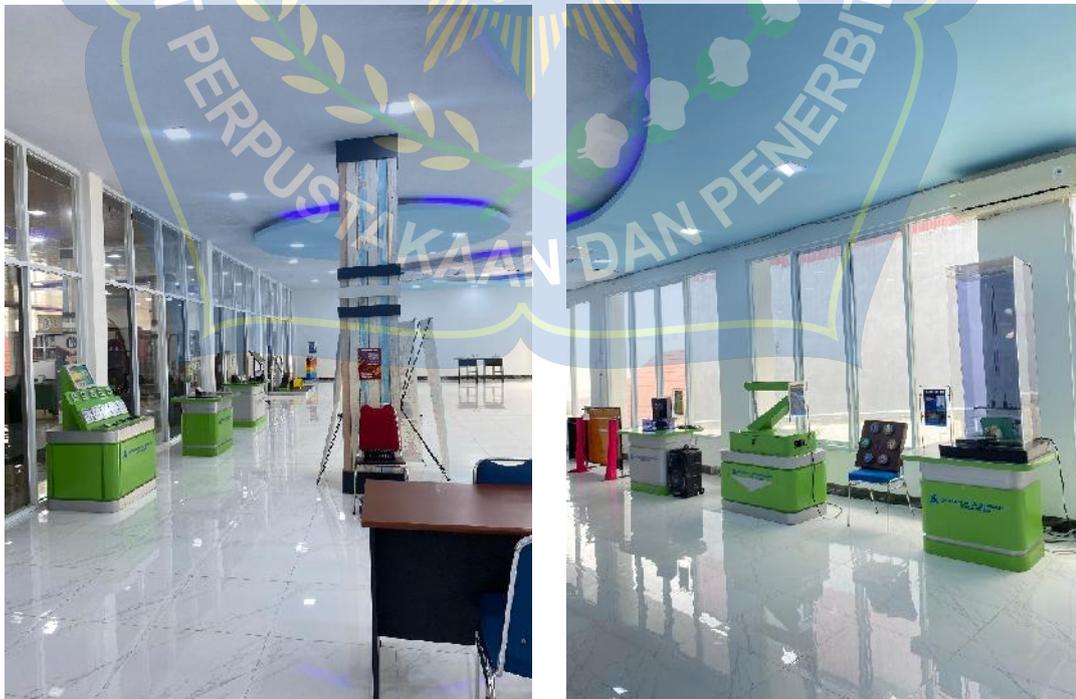


Wawancara dengan Alfiah yang merupakan salah satu pengunjung.

(wawancara dilakukan pada 02 Januari 2025)



★ Wawancara dengan Indah Lestari selaku pengunjung.
(wawancara dilakukan pada 03 Januari 2024)



Gambar alat peraga Program Science Center



Gambar Dalam Ruang Perpustakaan



Gambar pengunjung perpustakaan


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5459/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 14 Desember 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 13 Jumadil akhir 1446
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1221/FSP/A.1-VIII/XII/1446/2024 tanggal 13 Desember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NURFITRIYYAH RAMADHANI
 No. Stambuk : 10561 1103221
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS SMART CITY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 Desember 2024 s/d 18 Februari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

 N. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 1127761

Surat permohonan izin penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 31625/S.01/PTSP/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5459/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 tanggal 14 Desember 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NURFITRIYAH RAMADHANI
 Nomor Pokok : 105611103221
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar
 PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

"IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS SMART CITY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 18 Desember 2025 s/d 18 Februari 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

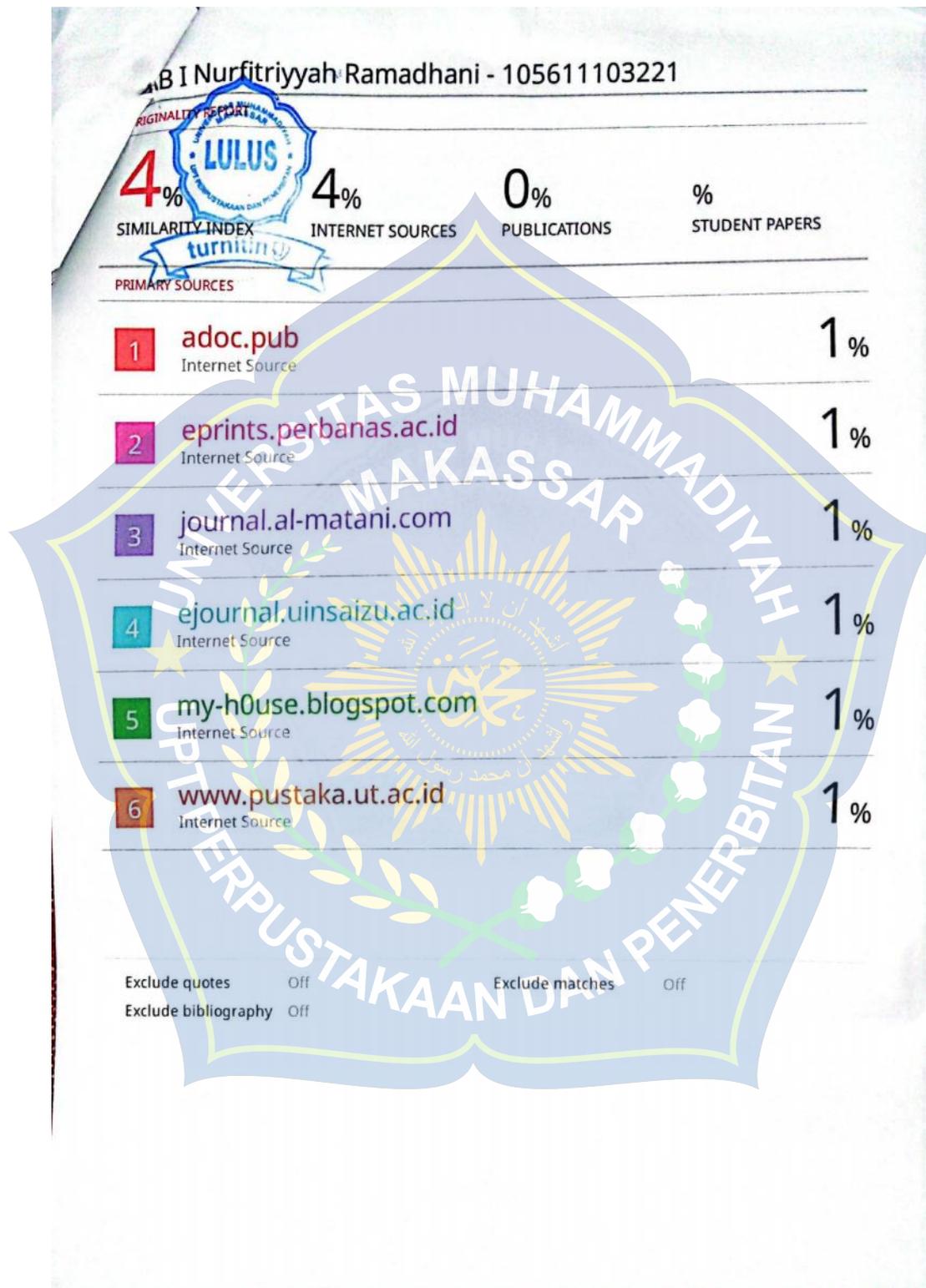
Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 14 Desember 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

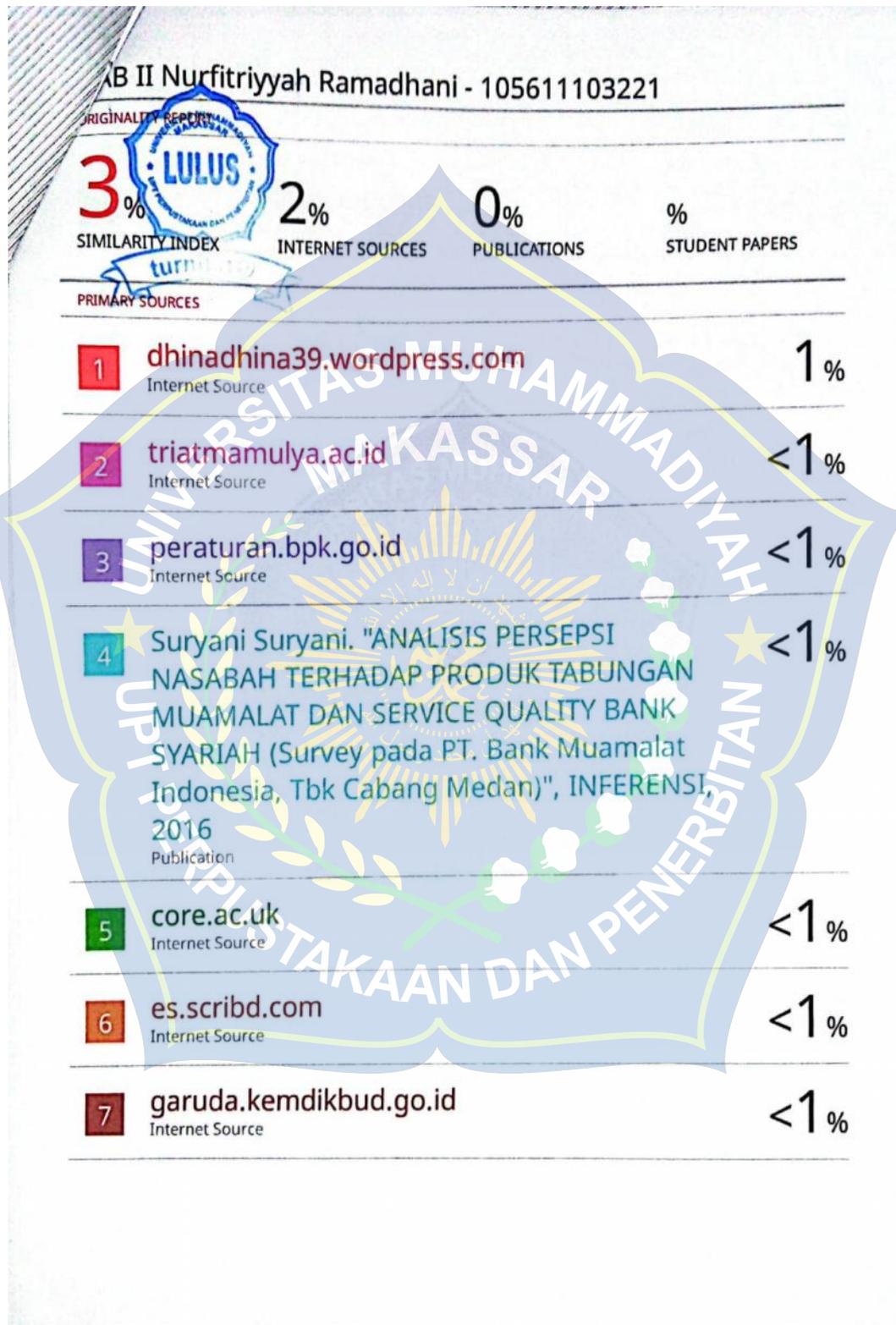
 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.
2. *Pertinggal.*

Surat penelitian di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



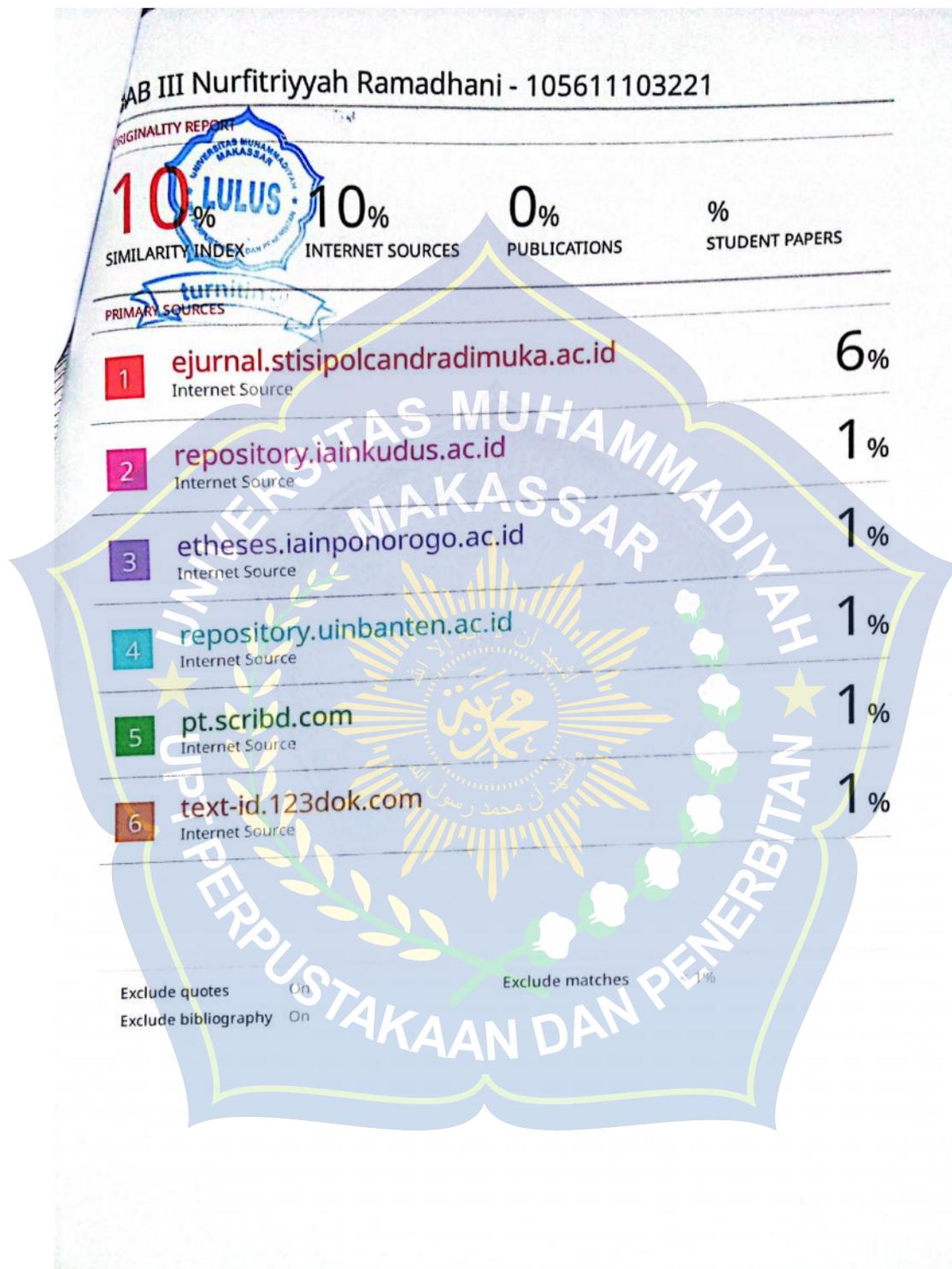
Hasil turnitin Bab I



Hasil Turnitin BAB II



Hasil Turnitin BAB II



Hasil Turnitin BAB III

AB IV Nurfitriyyah Ramadhani - 105611103221

ORIGINALITY REPORT

7 %	7 %	0 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	6 %
2	123dok.com Internet Source	<1 %
3	finance.detik.com Internet Source	<1 %
4	www.pupuk-indonesia.com Internet Source	<1 %
5	eprints.upnyk.ac.id Internet Source	<1 %
6	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
7	jejakleluhurjawa.blogspot.com Internet Source	<1 %
8	jurnal.poltekba.ac.id Internet Source	<1 %
9	koranbernas.id Internet Source	<1 %

The screenshot displays the Turnitin interface with three internet sources listed. Each source is accompanied by a small icon, the URL, the source type, and a similarity percentage. The sources are:

Item	Source	Type	Similarity
10	repository.unibos.ac.id	Internet Source	<1%
11	ojs.uajy.ac.id	Internet Source	<1%
12	repository.unmuha.ac.id	Internet Source	<1%

Below the list, there are four toggle switches for search filters, all of which are currently turned off:

- Exclude quotes Off
- Exclude bibliography Off
- Exclude matches Off

A large watermark for Universitas Muhammadiyah Makassar is overlaid on the center of the page. The watermark features the university's name in Indonesian and English, along with its logo which includes a sunburst and Arabic calligraphy.

Hasil Turnitin BAB IV

V Nurfitriyyah Ramadhani - 105611103221

ORIGINALITY REPORT

0%	0%	0%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes Exclude matches

Exclude bibliography



The image shows a Turnitin originality report for a student named V Nurfitriyyah Ramadhani with ID 105611103221. The report displays four similarity categories: Similarity Index (0%), Internet Sources (0%), Publications (0%), and Student Papers (%). The report also includes a 'PRIMARY SOURCES' section and options to 'Exclude quotes', 'Exclude matches', and 'Exclude bibliography'. A large watermark of the Universitas Muhammadiyah Makassar logo is overlaid on the report. The logo features a central sunburst with Arabic calligraphy, surrounded by a laurel wreath and the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' and 'UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN'.

Hasil Turnitin BAB V

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nurfitriyyah Ramadhani atau yang lebih dikenal dengan nama Fitriyyah lahir di Sengkang tanggal 04 Desember 2002, penulis merupakan anak dari pasangan suami istri Mursalim. M dan Taslianti. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 3 Lemba, kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng pada Tahun 2015. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP Negeri 1 Watansoppeng, Kecamatan Lalabata, Kabupaten Soppeng dan selesai pada tahun 2018 kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Soppeng, Kecamatan Lalabata, Kabupaten Soppeng dan selesai pada tahun 2021. Pada tahun 2021 peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2025 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata satu (S1), dalam gelar sarjana strata satu (S1) dalam karya ilmiah yang berjudul “Implementasi Program Berbasis *Smart Library* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”.