

STRATEGI INOVASI PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP MELALUI APLIKASI iBALIKPAPAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT BACA MASYARAKAT DI KOTA BALIKPAPAN

Pratiwi Puspasari¹, Masjaya², Bambang Irawan³

¹²³Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id

Abstract: This research aims to describe and analyze the iBalikpapan innovation strategy at the Library and Archives Service to increase the reading interest of the people of Balikpapan City. This type of research uses descriptive qualitative research. The types of data used are primary and secondary, and the analysis used is interactive model analysis. The research results conclude that the Balikpapan application, which aims to increase people's interest in reading in Balikpapan City, has generally been implemented well but needs to be optimal. This can be seen based on indicators of innovation strategies in providing integrated services that the Balikpapan City Library and Archives Service through the iBalikpapan application has implemented providing integrated services by presenting features such as profiles, followers, following, digital book collections, E-Library, E-Reader, Go-Book, study room, like and comment button features, inbox, and reviews. Community involvement has a role starting from the application development stage to monitoring the implementation of the application as well as evaluating the use of the iBalikpapan application where when problems or deficiencies are found, the community can report it to the Balikpapan City Library and Archives Service either through the official iBalikpapan website, WhatsApp outline, or reviews on the Playstore application as a place for the iBalikpapan application to be downloaded. Establishing cooperation/collaboration and implementing collaboration on the Balikpapan application involves collaboration with the private sector, namely PT Woolu Aksara Maya, as the party responsible for providing systems and operations services in the I.T. sector. Then, for Internal Collaboration of Regional Apparatus Organizations in the Balikpapan City Government and External Collaboration of the Balikpapan City Government such as Figures, Communities, School Libraries, and College Libraries, collaboration in the form of managing and providing e-library space in the Balikpapan application. The iBalikpapan application is a shift from conventional public services to digital. This allows people to easily access book-reading services without visiting the library.

Keyword: Innovation, iBalikpapan, Service, Cooperation.

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisis strategi inovasi iBalikpapan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip dalam upaya meningkatkan minat baca masyarakat Kota Balikpapan. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dan analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Aplikasi iBalikpapan dalam upaya meningkatkan minat baca Masyarakat di Kota Balikpapan secara umum telah dilaksanakan dengan baik namun belum maksimal, hal ini dapat diketahui berdasarkan indicator strategi inovasi dalam memberikan layanan terintegrasi, bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan melalui

aplikasi iBalikpapan telah mengusung pemberian layanan terintegrasi dengan menghadirkan fitur-fitur seperti profil, *followers*, *following*, koleksi buku digital, E-Pustaka, *E-Reader*, *Go-Book*, ruang belajar, fitur tombol suka dan komentar, kotak masuk, serta ulasan. Keterlibatan masyarakat memiliki peran mulai dari tahap pengembangan aplikasi hingga pengawasan pelaksanaan aplikasi serta evaluasi penggunaan aplikasi iBalikpapan dimana ketika ditemukan permasalahan atau kekurangan maka Masyarakat dapat melaporkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan baik melalui situs web resmi iBalikpapan, outline *Whatsapp*, maupun ulasan pada aplikasi Playstore sebagai tempat aplikasi iBalikpapan diunduh. Menjalinkan Kerjasama/Kolaborasi, pelaksanaan kolaborasi pada aplikasi iBalikpapan melibatkan kerjasama bersama pihak swasta yaitu PT Woolu Aksara Maya selaku pihak penanggung jawab penyedia jasa sistem dan operasi dalam bidang TI. Kemudian untuk Kolaborasi Internal Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Balikpapan dan Kolaborasi Eksternal Pemerintah Kota Balikpapan seperti Tokoh, Komunitas, Perpustakaan Sekolah maupun Perpustakaan Perguruan Tinggi kolaborasi berupa pengelolaan dan penyediaan ruang *e-Pustaka* dalam aplikasi iBalikpapan. Aplikasi iBalikpapan merupakan pergeseran pelayanan publik konvensional menuju digital. Hal ini membuat masyarakat dapat mengakses layanan membaca buku secara mudah tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

Kata kunci: Inovasi, iBalikpapan, Pelayanan, Kerjasama.

Pendahuluan

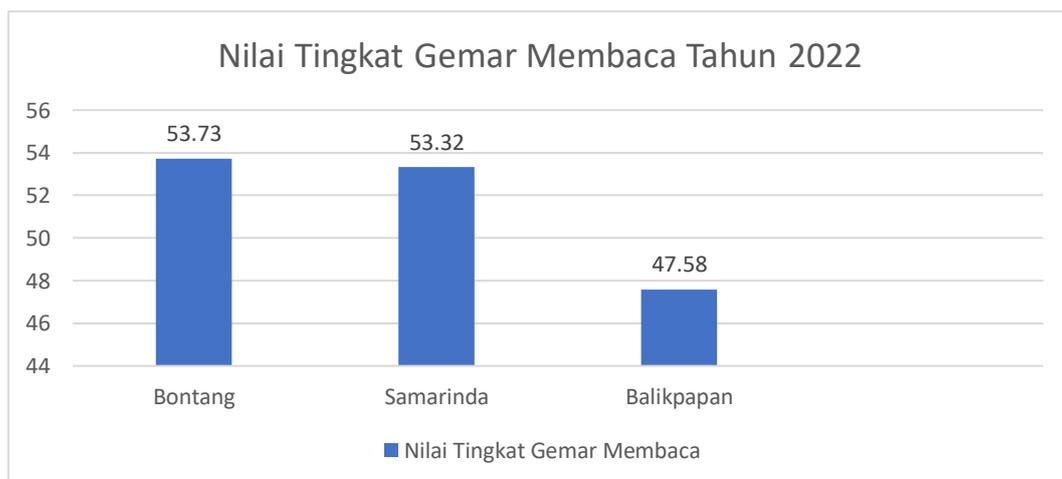
Kemajuan teknologi informasi saat ini telah melanda seluruh dunia dan kondisi ini memaksa pemerintah melakukan perubahan dan fungsinya agar memberikan pelayanan terbaik. Saat ini Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik untuk memudahkan akses pada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan salah satu fokus Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah Akselerasi Digitalisasi Administrasi Pemerintahan yang diwujudkan terciptanya Birokrasi Tangkas dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Struktur Digital, Budaya Digital dan Kompetensi Digital. Regulasi tersebut menyebabkan Instansi Pemerintah baik pusat maupun daerah untuk berupaya melakukan pengembangan dan penerapan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Di Indonesia implementasi pelayan publik digital sangat bervariasi berdasarkan data pada Tahun 2018 terdapat 616 instansi pemerintah yang telah menerapkan *electronic government* (*e-Gov*) yang dapat dibuktikan dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik (KemenPAN RB, 2019). Inovasi pelayanan publik yang berbasis Teknologi Informasi yang telah dilakukan diantaranya pada bidang Pendidikan (*e-education*), Kesehatan (*e-health*), Keuangan (*e-budgeting*), serta pengadaan barang dan jasa (*e-procurement*) Yuningsih & Rejeki (2022). Salah satu layanan publik yang juga melakukan inovasi yaitu pada bidang perpustakaan.

Perpustakaan merupakan lembaga yang bergerak di bidang penyediaan informasi dan telah menerapkan suatu sistem yang mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Suhendar (2005) perpustakaan merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan bahan pustaka, baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi. Pada bidang

Perpustakaan terdapat inovasi dengan semakin berkembangnya internet dan sumber informasi yang sangat cepat yang menjadikan pengelola perpustakaan dituntut melakukan perubahan-perubahan, baik dalam bentuk koleksi perpustakaan, maupun dalam bentuk pola pelayanannya. Perpustakaan Nasional sebagai salah satu Lembaga pengawas bertanggung jawab dalam meningkatkan gemar membaca masyarakat di Indonesia. Dalam Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pada Pasal 3 disebutkan bahwa Perpustakaan berfungsi sebagai wahana Pendidikan, Penelitian, Pelestarian, Informasi dan Rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Kemudian pada Pasal 21 Ayat 3 Butir C menyebutkan bahwa Perpustakaan Nasional bertanggung jawab melakukan promosi perpustakaan dan gemar membaca dalam rangka mewujudkan masyarakat pembelajar sepanjang hayat. Namun kendati pemerintah telah berupaya meningkatkan budaya gemar membaca, fakta dilapangan menunjukkan bahwa budaya gemar membaca masyarakat di Indonesia masih rendah. Informasi ini berdasarkan Dokumen Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia Tahun 2022 yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam Laporan Akhir Kajian disebutkan bahwa permasalahan umum di Indonesia adalah masih rendahnya kegemaran membaca baik pada satuan keluarga, Pendidikan dan masyarakat. Selain itu, Data hasil survei Lembaga Internasional yang bergerak di bidang Pendidikan, *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) yang dilakukan tahun 2016 menunjukkan bahwa Indonesia berada pada urutan ke-60 dari 61 negara dalam tingkat kegemaran membaca. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Program for International Student Assessment* (PISA) pada tahun 2019 Indonesia dalam hal kategori membaca berada pada peringkat 6 terbawah atau peringkat 74 dari 79 negara. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kegemaran membaca masyarakat Indonesia sangat rendah.

Kota Balikpapan menjadi salah satu Kota di Indonesia dengan tingkat kegemaran membaca yang paling rendah, sebagaimana data berikut.



Gambar 1. Grafik Tingkat Kegemaran Membaca 3 Kota di Wilayah Kalimantan Timur

Sumber Data : Laporan Akhir Kajian Tingkat Kegemaran Membaca Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022

Terkait dengan hal tersebut, pada tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan melakukan inovasi baru yaitu inovasi pelayanan publik perpustakaan berbasis digital yang diberi nama iBalikpapan. Sesuai penyampaian Wali Kota Balikpapan pada saat Launching Inovasi, aplikasi iBalikpapan diharapkan dapat meningkatkan nilai tingkat kegemaran membaca Kota Balikpapan. Tujuan dari inovasi pelayanan publik ini diwujudkan dalam bentuk satu aplikasi yang didalamnya terdapat berbagai macam koleksi buku yang bisa dibaca dimanapun dan kapanpun. Inovasi aplikasi iBalikpapan ini dapat diunduh melalui *smart phone* maupun *Personal Computer* (PC). Inovasi iBalikpapan diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan keluasaan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses informasi, mendapatkan akses pengetahuan, dan mendapatkan sumber referensi buku dalam menyelesaikan tugas akhir bagi para mahasiswa. Bagi kalangan pelajar inovasi iBalikpapan juga diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada para pelajar dalam mencari referensi terkait tugas-tugas yang diberikan sekolah dan sekaligus membaca buku-buku lain tanpa harus datang ke perpustakaan. Inovasi iBalikpapan juga menyediakan fitur untuk saling berinteraksi dan bersosialisasi antar sesama pemustaka. Semua aktivitas bisa dilakukan secara *real time*, tanpa dibatasi tempat dan waktu dengan nyaman dan praktis.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti jumlah pengunjung aplikasi iBalikpapan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan selama tahun 2022 sekitar 1.262 pengguna. Hal ini berbanding jauh dengan jumlah masyarakat Kota Balikpapan yang berada di usia antara 15 s/d 64 Tahun berjumlah 989.258 (kategori usia berdasarkan data usia produktif BPS Kota Balikpapan Tahun 2022). Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa pengunjung aplikasi iBalikpapan masih sangat minim ataupun kurang, bahkan dari total keseluruhan jumlah masyarakat usia produktif yang ada di Kota Balikpapan jumlah pengunjung atau pengguna aplikasi iBalikpapan jika dipersentasekan hanya sekitar 0,0012%.

Berdasarkan observasi peneliti ditemukan bahwa ada beberapa hal yang telah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dalam pelaksanaan Inovasi iBalikpapan antara lain memberikan layanan terintegrasi, yaitu layanan pendaftaran anggota perpustakaan bisa dilakukan secara online/daring melalui aplikasi iBalikpapan kemudian layanan peminjaman buku yang sebelumnya harus datang ke Dinas Perpustakaan dan Arsip maka dengan adanya inovasi iBalikpapan masyarakat bisa membaca buku dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone*. Inovasi Aplikasi iBalikpapan merupakan hasil Kerjasama Pemerintah Kota Balikpapan dengan pihak pengembang PT. Aksaramaya. PT. Aksaramaya selaku pemilik server aplikasi iBalikpapan. Kemudian Dinas Perpustakaan dan Arsip melakukan kerjasama dengan PT. Aksaramaya berupa pengadaan koleksi buku digital pada aplikasi iBalikpapan. Inovasi aplikasi iBalikpapan memberikan kemudahan layanan peminjaman buku secara digital kepada Masyarakat dengan memanfaatkan Teknologi Informasi(TI) dan jaringan internet.

Peneliti juga menemukan beberapa fenomena sederhana dalam aplikasi iBalikpapan yaitu aplikasi iBalikpapan hanya bisa di *download* pada *smartphone* versi android, ketidak tahuan pengunggah jika setelah mendownload aplikasi iBalikpapan pengunggah harus melakukan verifikasi melalui email pribadi masing-masing, dan

fenomena belum adanya regulasi terkait inovasi iBalikpapan yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Kerangka Teori

Penelitian yang mendukung adanya inovasi dalam bidang perpustakaan yang sejalan dengan iBalikpapan dilakukan oleh Made Jaya et al. (2021), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook Dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja dari segi penerapan inovasi sudah dilakukan sesuai yang diinginkan. Penerapan Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Metro Melalui Program Ebook menggunakan teori tipologi inovasi yang memiliki 6 (enam) Indikator Utama yaitu : (1) *A new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), (2) *Process Innovation* (Inovasi Proses), (3) *Administrative Innovation* (Inovasi Administratif), (4) *System Innovation* (Inovasi System), (5) *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual), (6) *Radical Change of Rationality* (Perubahan Radikal). Penelitian lain juga dilakukan oleh Rahman (2020) yang menunjukkan bahwa Inovasi layanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru seperti Perpustakaan Keliling, Taman Bacaan Masyarakat, Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan Perpustakaan Digital iPekanbaru belum maksimal dalam pelaksanaannya. Inovasi yang ada saat ini belum berhasil menambah pengunjung perpustakaan dan minat baca di Kota Pekanbaru secara signifikan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Dwivayani (2023) disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan perpustakaan digital iSamarinda adalah anggaran yang belum memadai, aplikasi yang kurang *update*, akses unduh yang terbatas dan koleksi buku yang jumlahnya masih terbatas. Pada penelitian Made Jaya et al. (2021) ditemukan bahwa faktor penghambat dalam penerapan inovasi program *e-book* di Kota Metro adalah terbatasnya anggaran dan lambatnya akses *server* pada saat pemustaka ingin melakukan peminjaman buku.

Banyaknya tantangan yang dihadapi tersebut, melahirkan bnyaknya strategi dalam inovasi yang ditawarkan oleh para ahli. Hal ini dikarenakan bahwa inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam perkembangan suatu organisasi. Beberapa organisasi baik organisasi sektor swasta maupun publik seperti pemerintahan berupaya untuk bisa selalu menemukan suatu inovasi demi perkembangannya, oleh karena itu diperlukan suatu strategi dalam melakukan inovasi. Dalam buku *Innovative Government* oleh (Sangkala, 2013), terdapat 4 (empat) strategi inovasi, yaitu :

- a. Memberikan layanan terintegrasi, yaitu Pemerintah menawarkan peningkatan sejumlah layanan, sehingga warga memiliki harapan yang tidak sederhana untuk memperoleh layanan yang disediakan disertai kenyamanan;
- b. Pelibatan warga, yaitu Pemerintah memiliki kewenangan yang inovatif mendorong peran warga untuk berpartisipasi guna mensukseskan inovasi, dan memungkinkan warga untuk mengungkapkan kebutuhannya sekaligus memastikan inovasi sukses dan berkelanjutan;

c. Menjalin Kerjasama/kolaborasi, yaitu Pemerintah melakukan kolaborasi dengan Lembaga terkait, Instansi Publik, Swasta, untuk kesamaan cara pandang yang inovatif dalam memenuhi peningkatan layanan publik; Memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) yaitu Pemerintah memberikan layanan administrasi publik berbasis komputer dan internet untuk mempercepat dan menyederhanakan warga memperoleh layanan administrasi dan informasi dari pihak pemerintah.

Metode Penelitian

Penelitian berjenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan lokus penelitian di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan. Dengan berfokus pada strategi inovasi yang terdiri atas pelayanan terintegrasi, pelibatan warga/masyarakat, menjalin kerjasama/kolaborasi serta memanfaatkan Teknologi Informasi (TI). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari informan kunci maupun informan lainnya serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen yang relevan dengan penelitian ini, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis data model interaktif.

Hasil dan Pembahasan

Strategi Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi iBalikpapan

Inovasi pelayanan publik menjadi isu penting dalam perkembangan pelayanan publik di Indonesia akhir-akhir ini. Pelayanan publik sejatinya merupakan sebuah bentuk pemberian pelayanan dari organisasi publik ke masyarakat. Sebagai sebuah pemberian pelayanan ke masyarakat, sejatinya pelayanan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan tantangan dan masalah yang semakin kompleks dalam masyarakat. Penyesuaian ini dapat dilakukan melalui pembaharuan atau inovasi. Menurut (Rogers, 2003), inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses implementasi suatu ide dan gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kemanfaatan.

Pada dasarnya, implementasi suatu inovasi harus diikuti dengan strategi agar tujuan akhir dapat tercapai melalui inovasi tersebut. Strategi sendiri didefinisikan sebagai pilihan-pilihan terkait bagaimana cara terbaik untuk mencapai tujuan organisasi (Nugraha, 2020). Sedangkan Quinn (1990) menjelaskan pengertian strategi sebagai suatu pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan, kebijakan dan aksi utama dalam hubungan yang kohesif. Pada penelitian ini, strategi dielaborasi dengan inovasi menjadi sebuah strategi inovasi (Agustine & Dwinugraha, 2021) Strategi inovasi dapat digambarkan sebagai suatu pola atau rencana inovasi yang akan digunakan sebagai sebuah rencana aksi untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu strategi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dalam menghadapi tantangan minat membaca masyarakat yang cukup rendah di tengah perkembangan teknologi ialah dengan menghadirkan aplikasi iBalikpapan. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada analisis strategi inovasi pelayanan pada aplikasi iBalikpapan dengan didasarkan yang menggunakan

indikator penyediaan layanan terintegrasi, keterlibatan masyarakat, kerjasama dan kolaborasi, serta pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) (Sangkala, 2013).

Memberikan Pelayanan Terintegrasi

Inovasi pelayanan publik memerlukan strategi inovasi agar dapat berjalan dengan baik dan maksimal dalam penerapannya, salah satu strategi inovasi pada pelayanan publik ialah memberikan pelayanan terintegrasi. Layanan terintegrasi yang dimaksud adalah dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan untuk memberikan kenyamanan layanan untuk masyarakat (Zulfikar et al., 2021). Aplikasi iBalikpapan mengusung pemberian layanan terintegrasi. Dengan tersedianya fitur-fitur yang memiliki beberapa manfaat untuk Masyarakat dalam menerima layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan. Beberapa layanan yang diberikan antara lain peminjaman Koleksi Buku Digital tanpa harus datang ke perpustakaan, layanan pendaftaran anggota perpustakaan, Profil, *Followers*, *Following*, *E-Reader*, *E-Pustaka*, *Go Book*, Ruang Belajar, Fitur Tombol Suka dan Komentar, Kotak masuk, dan ulasan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 1. Fitur Aplikasi iBalikpapan

No	Fitur	Penjelasan
1	Profil	Fitur profil adalah fitur data personal pemilik akun iBalikpapan. Dalam fitur profil terdapat menu riwayat peminjaman buku yang telah dibaca, dan menu antrian buku yang akan dipinjam. Menu antrian buku ini digunakan ketika pemustaka ingin meminjam buku yang sedang dipinjam orang lain. Ketika buku yang sedang diantrikan telah dikembalikan oleh pemustaka lain, maka yang bersangkutan bisa meminjam buku tersebut.
2	Followers	Fitur untuk mengetahui pemustaka yang mengikuti akun pemustaka tersebut.
3	Following	Fitur untuk mengetahui akun pemustaka lain yang diikuti.
4	Koleksi Buku Digital	Koleksi buku digital adalah koleksi buku digital yang bisa dipinjam oleh member secara langsung melalui aplikasi, setelah melakukan peminjaman dan mendownload buku yang dipinjam, maka buku akan berada di rak baca selama 14 Hari dan dalam 1 (satu) hari maksimal meminjam 5 (lima) judul buku, kemudian setelah masa peminjaman berakhir maka buku akan otomatis hilang dari rak peminjaman. Pada setiap judul buku terdapat detail buku bacaan yang berisi keterangan jumlah salinan buku, besaran file buku digital, nama penulis, penerbit, tahun terbit, sinopsis dan masukan penilaian rating buku.
5	E-Pustaka	E-Pustaka adalah kumpulan perpustakaan digital yang dikelola oleh masing-masing Instansi Internal Pemerintah Kota Balikpapan, Instansi Eksetmal seperti perpustakaan Instansi Vertikal, Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Komunitas, dan Tokoh-Tokoh yang memiliki tulisan yang ingin di sebarluaskan untuk dibaca oleh masyarakat umum.
6	E-Reader	Fitur yang digunakan untuk memudahkan pengguna aplikasi iBalikpapan untuk membaca <i>e-book</i> melalui <i>smartphone</i> .
7	Go-Book	Go Book adalah fitur layanan peminjaman buku yang ada pada perpustakaan fisik/perpustakaan offline yang peminjamannya dapat dilakukan pada palikasi iBalikpapan, kemudian buku yang dipinjam tersebut bisa dikirim melalui kurir yang dipesan oleh pemustaka.
8	Ruang Belajar	Ruang Belajar adalah fitur layanan register peminjaman ruangan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan yang akan digunakan untuk kegiatan membaca bersama secara berkelompok.
9	Fitur Tombol Suka dan komentar	Pada Fitur Tombol Suka dan Komentar disediakan pada setiap koleksi buku yang telah di upload pada e-pustaka yang ada pada aplikasi iBalikpapan.

No	Fitur	Penjelasan
10	Kotak Masuk	Fitur kotak masuk adalah fitur chatting antar sesama pemustaka untuk saling berinteraksi dan bersosial media pada aplikasi iBalikpapan.
11	Ulasan	Fitur ulasan disediakan pada setiap judul buku, sehingga pemustaka bisa memberikan ulasan terhadap koleksi buku yang telah dibaca oleh pemustaka.

Sumber Data : Diolah Peneliti (2023)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat layanan terintegrasi pada aplikasi iBalikpapan yang sangat memudahkan pengguna untuk mendapatkan layanan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2020) yang menyebutkan bahwa perkembangan minat baca ini dikembangkan dalam proses pembelajaran yang berupa pemanfaatan e-book berbasis smartphone salah satunya dengan adanya media aplikasi iMartapura yang dibuat oleh pemerintah melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar untuk pelajar ataupun masyarakat umum yang dilengkapi dengan fitur e-reader dan juga fitur-fitur media sosial yang dapat terhubung dengan pengguna aplikasi lainnya agar memudahkan para pengguna mengakses buku, mencari sumber bacaan dan referensi lainnya kapanpun dan dimanapun melalui handphone tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara langsung.

Hadirnya beberapa fitur pada aplikasi iBalikpapan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi merupakan bentuk tanggungjawab Dinas Perpustakaan dan dan Arsip Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan terintegrasi. Layanan terintegrasi mencakup pemberian layanan untuk memperoleh kenyamanan dan kepuasan pengguna aplikasi iBalikpapan. Layanan terintegrasi pada iBalikpapan juga dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat yang ingin memanfaatkan fasilitas perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan langsung. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani & Labibah (2023), dimana Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memberikan pelayanan terintegrasi dalam bentuk layanan *drive-thru* untuk mempermudah peminjaman dan pengembalian buku tanpa harus masuk ke dalam perpustakaan. Inovasi layanan *drive-thru* ini terbukti sangat membantu dan mempermudah pemustaka dalam mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan efektif.

Pelibatan Masyarakat

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pelibatan warga Masyarakat sangat penting untuk menjadi perhatian pemberi layanan. Menurut Sangkala (2013), pelibatan warga merupakan strategi inovasi dimana pemerintah mempunyai kewenangan yang inovatif dalam mendorong peran warga untuk berpartisipasi guna mensukseskan inovasi, dan memungkinkan warga untuk mengungkapkan kebutuhannya sekaligus memastikan inovasi sukses dan berkelanjutan.

Menurut Maulidiah (2014), pelibatan masyarakat atau partisipasi publik merupakan salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi dalam suatu pemerintahan yang demokratis Dalam konsep *Good Governance* keberadaan dari partisipasi publik bukan hanya berada pada proses pengambilan kebijakan saja, akan tetapi juga berada dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal pelayanan publik ini unsur masyarakat dapat dilibatkan dalam proses

penyelenggaraan pelayanan publik, dengan peranan yang berbeda dengan unsur pemerintah. Masyarakat diberikan peranan untuk membantu tugas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik .

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno et al. (2015) tentang “Pemberdayaan Masyarakat melalui Perpustakaan: Studi Kasus di Rumah Pintar “Sasana Ngudi Kawruh” Kelurahan Bandarharjo-Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pemberdayaan masyarakat melalui perpustakaan yang dilakukan di Rumah Pintar “Sasana Ngudi Kawruh” Kelurahan Bandarharjo meliputi pelatihan kewirausahaan berupa pelatihan boga dan keterampilan, penyelenggaraan lomba guna menarik minat warga memanfaatkan perpustakaan serta ditunjang dengan layanan perpustakaan seperti mobil pintar, pemutaran film, pelatihan komputer, story telling dan bimbingan belajar. Selebihnya pemberdayaan juga dianalisis sebagai suatu program dan proses. Manfaat yang diperoleh bagi warga Kelurahan Bandarharjo dalam mengikuti kegiatan pemberdayaan di perpustakaan Rumah Pintar “Sasana Ngudi Kawruh” ini yaitu dengan saling berbagi ilmu antar warga dapat menambah keterampilan, penghasilan, kerukunan, dan pemudahan akses terhadap sumber informasi yang mereka butuhkan.

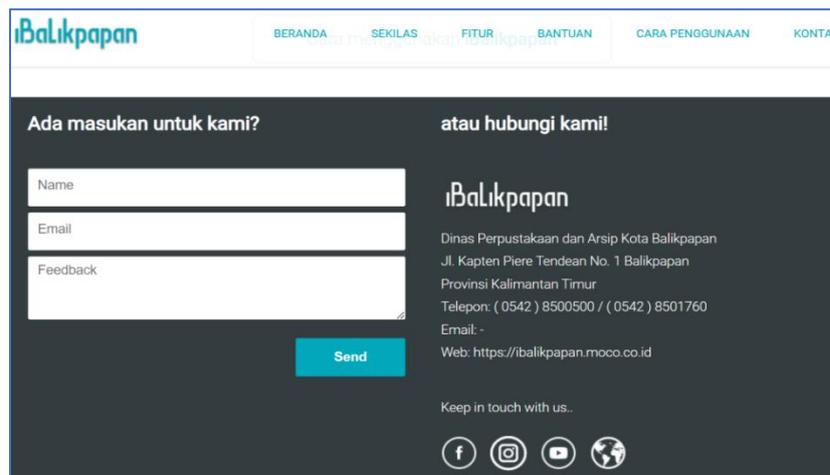
Inovasi iBalikpapan pertama kali hadir karena adanya tuntutan warga masyarakat yang ingin mendapatkan layanan perpustakaan tetapi tidak dapat mengunjungi langsung perpustakaan. Selain itu inovasi ini diusung bagi masyarakat yang berada di luar Kota Balikpapan yang saat ini tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung. Dari sisi lain masyarakat tidak hanya sebatas penerima layanan. Namun juga sebagai pihak yang melakukan pengawasan terkait penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Maka dalam proses pelaksanaannya keterlibatan masyarakat menjadi unsur yang begitu penting. Disampaikan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan bahwa tersedia sarana pengaduan untuk memberikan kritik dan saran dalam pelaksanaan pemberian layanan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan, termasuk juga pada layanan perpustakaan digital aplikasi iBalikpapan. Saat ini pengaduan layanan disediakan melalui Kontak WA layanan aduan. Selama ini jika terdapat aduan masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan langsung merespon dan menjawab aduan tersebut. Pada aplikasi iBalikpapan juga terdapat menu kritik dan saran yang biasanya dijadikan masyarakat untuk memberikan pengaduan. Akan tetapi menu kritik dan saran ini hanya bisa diakses oleh pihak ketiga yaitu PT. Woolu Aksara Maya. Selanjutnya pihak PT. Woolu Aksara Maya akan menginformasikan kepada Dinas Perpustakaan dan Arsip kritik dan saran yang telah masuk melalui aplikasi iBalikpapan, sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 2. Flyer Penyampaian Keluhan, Kritik dan Saran atas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan

Sumber Data : Arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan (2023)

Temuan lain dari penulis, bahwa pengaduan terkait aplikasi iBalikpapan juga dapat dilakukan melalui situs web resmi iBalikpapan yang diakses melalui <https://ibalikpapan.moco.co.id/>. Adapun tampilan layanan kritik dan saran terkait aplikasi iBalikpapan sebagai berikut:



Gambar 3. nLayanan Pengaduan Situs Web iBalikpapan

Sumber Data : Diolah Peneliti (2023)

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Fatmawati (2017) terkait “Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital iJateng Melalui Smartphone”. Hasil penelitian yang diperoleh ialah pada pemanfaatan aplikasi iJateng, masyarakat ikutserta terlibat dalam peningkatan kualitas aplikasi baik dari segi aksesibilitas maupun *usabilitas*. Dimana keterlibatan masyarakat ini berupa komentar di awal waktu peluncuran iJateng sebanyak 13 komentar. Bahkan komentar juga masuk di web iJateng, dimana beberapa pengguna aplikasi mengeluhkan kesulitan dalam mengakses aplikasi iJateng. Adanya *feedback* dari masyarakat sebagai bentuk keterlibatannya baik dalam bentuk komentar, *review*, maupun saran dapat dijadikan bahan evaluasi dalam implementasi iJateng.

Menjalain Kerjasama dan Kolaborasi

Hadirnya inovasi aplikasi iBalikpapan tidak lepas dari kerjasama berbagai pihak. Dengan adanya komitmen kerjasama yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan, kehadiran aplikasi iBalikpapan akan lebih mudah dalam proses pengembangan maupun pelaksanaannya. Pelaksanaan kolaborasi pada iBalikpapan melibatkan kerjasama bersama pihak swasta, sekolah, perguruan tinggi, tokoh masyarakat dan internal Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kota Balikpapan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa aplikasi iBalikpapan memiliki fitur E-pustaka sebagai bentuk kolaborasinya dengan berbagai pihak baik di lingkup pemerintah maupun swasta. Saat ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan telah bekerjasama dengan 25 Perpustakaan Sekolah, 7 Instansi Pemerintahan, 5 Institusi, 14 Perguruan Tinggi dan 2 Komunitas serta 2 Tokoh Penting di Balikpapan, sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 2. Instansi Pengguna Fitur E-Pustaka

No	Kategori	Jumlah
1	Sekolah	25
2	Pemerintahan	5
3	Institusi	5
4	Perguruan Tinggi	14
5	Komunitas	2
6	Tokoh	2
Jumlah		55

Sumber Data : Arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan (2023)

Tabel 3. Matriks Data Kolaborasi Organisasi Perangkat Daerah dan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan

No	Nama Organisasi Perangkat Daerah	Sudah Kolaborasi	Belum Kolaborasi
1	Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah	V	
	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	V	
2	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	V	
3	Dinas Kesehatan		
4	Rumah Sakit Bersalin Sayang Ibu		
5	Rumah Sakit Umum Beriman		
6	Dinas Pekerjaan Umum		
7	Dinas Perumahan dan Permukiman		
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah		
9	Satuan Polisi Pamong Praja		
10	Dinas Sosial		
11	Dinas Ketenagakerjaan		
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana		
13	Dinas Pertanahan dan Penataan Ruang		
14	Dinas Lingkungan Hidup		
15	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil		
16	Dinas Perhubungan		
17	Dinas Komunikasi dan Informatika	V	
18	Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Perindustrian		
19	Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu		
20	Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata		
21	Dinas Pangan, Pertanian dan Perikanan		
22	Dinas Perdagangan		

No	Nama Organisasi Perangkat Daerah	Sudah Kolaborasi	Belum Kolaborasi
23	Inspektorat		
24	Bappeda Litbang	V	
25	Badan Keuanagan dan Aset Daerah		
26	Badan Pengelola Pajak Daerah dan Retribusi Daerah		
27	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia		
28	Sekretariat DPRD		
29	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik		
30	Kecamatan Balikpapan Barat		
31	Kecamatan Balikpapan Tengah		
32	Kecamatan Balikpapan Kota		
33	Kecamatan Balikpapan Utara		
34	Kecamatan Balikpapan Selatan		
35	Kecamatan Balikpapan Timur		
Jumlah		7	32

Sumber Data : Arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan (2023)

Dalam tahap pengembangan aplikasi iBalikpapan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu PT. Woolu Aksara Maya sebagai pihak yang bertanggung jawab mengelola aplikasinya, dimana PT. Woolu Aksara Maya merupakan Perusahaan penyedia jasa sistem dan operasi dalam bidang teknologi informasi terkait hak cipta *digital library* atas aplikasi sosial media berbasis buku elektronik. Hal ini tertuang pada dokumen perjanjian kerjasama antara Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dengan PT. Woolu Aksara Maya tentang Pengembangan Layanan Perpustakaan Digital Balikpapan Nomor : 041/212/Dispustakar Nomor : 109/PKS-BALIKPAPAN/AM/VIII/2017.

Kerjasama dan kolaborasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan sejalan dengan penelitian oleh Samsara (2020) yang menjelaskan bahwa salah satu kriteria perpustakaan yang ideal ialah memiliki jaringan keluar yang luas. Dalam penelitian oleh Samsara dijelaskan bahwa Dinas Perpustakaan Kabupaten Banggai menjalin kemitraan dengan pihak lain seperti perguruan tinggi, sekolah, pondok pesantren, desa serta komunitas baca. Selain itu, Dinas Perpustakaan Kabupaten Banggai juga membuat suatu program satu desa satu perpustakaan, dimana program tersebut menghasilkan 51 perpustakaan dari keseluruhan desa yang ada.

Kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Karena dengan kerjasama dan kolaborasi, maka akan memudahkan masyarakat dalam mengakses perpustakaan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan. Pada pasal 14 ayat 6 dijelaskan bahwa layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antarperpustakaan. Kerjasama dan kolaborasi dengan pihak lain untuk mengkampanyekan gemar membaca juga menjadi bagian dari amanat pasal tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Komariah et al. (2021) yang menjelaskan bahwa *Telkom University Open Library* merupakan perpustakaan Telkom University yang telah melakukan kolaborasi dengan berbagai mitra yang dianggap relevan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perpustakaan, baik

berupa peningkatan layanan perpustakaan maupun berupa pengembangan literasi masyarakat sebagai bentuk Corporate Social Responcibility (CSR), dan sebagai upaya branding agar Open Library lebih visible. Dalam membangun kolaborasi, Open Library telah memiliki strategi kolaborasi yang telah dirumuskan secara jelas dengan tujuan agar setiap kolaborasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Membangun kolaborasi merupakan keharusan bagi institusi perpustakaan, karena perpustakaan tidak hanya dituntut untuk meningkatkan layanan informasi pada pemustaka, tetapi juga harus mampu menjawab tantangan perubahan sosial.

Pemanfdaatan Teknologi Informasi

Aplikasi iBalikpapan merupakan layanan yang memanfaatkan teknologi informasi. Menurut (Sulistyo-Basuki, 1993) teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi. Pada perpustakaan, suatu teknologi dibatasi pada teknologi pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran berbagai jenis informasi dengan memanfaatkan komputer dan telekomunikasi (Koswara, 1998). Dengan keberadaan teknologi informasi pada perpustakaan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan lebih mudah untuk menerima layananan perpustakaan tanpa tidak perlu datang ke perpustakaan. Hadirnya aplikasi iBalikpapan mengusung konsep perpustakaan digital membuat masyarakat dapat mengakses dan membaca buku secara mudah. Hal ini dapat terlihat dalam tahapan mengakses aplikasi iBalikpapan dimana mulai dari awal sampai akhir penggunaan Aplikasi iBalikpapan memanfaatkan teknologi informasi. Masyarakat hanya perlu mendownload aplikasi iBalikpapan melalui playstore, kemudian memasukkan alamat email dan melakukan verifikasi akun pada email. Setelah semua tahapan selesai maka masyarakat bisa menikmati berbagai macam fitur yang ada pada aplikasi iBalikpapan.

Hadirnya aplikasi iBalikpapan mengusung konsep perpustakaan digital membuat masyarakat dapat mengakses dan membaca buku secara mudah. Hal ini dapat terlihat dalam tahapan mengakses aplikasi iBalikpapan sebagai berikut:



Gambar 4. Tahapan Mengakses iBalikpapan

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan (2023)

Menurut MacKellar (2008), ada beberapa alasan suatu perpustakaan perlu memanfaatkan teknologi informasi, diantaranya: 1) Pencarian katalog akan lebih

mudah; 2) Pengguna akan dapat mencari katalog perpustakaan dari luar perpustakaan; 3) Memberikan layanan informasi yang lebih baik; 4) Mudah untuk mengedit dan memperbarui informasi bibliografi; 5) Membuat lebih banyak ruang di perpustakaan; dan 6) image perpustakaan Anda akan meningkat. Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan juga memberikan kemudahan dalam memberikan layanan dengan baik terutama yang berkaitan dengan layanan publik seperti layanan penelusuran informasi, sirkulasi dan referensi. Pemanfaatan teknologi informasi juga berdampak pada teknis kegiatan di perpustakaan. Dengan pemanfaatan teknologi teknis kegiatan seperti pengadaan, pengolahan, penentuan klasifikasi, tajuk subjek dan katalogisasi dapat dilakukan dengan mudah. Selain itu, pemanfaatan informasi juga berdampak pada layanan administrasi, seperti persuratan, pendataan sarana dan prasarana, serta pelaporan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan bahwa aplikasi iBalikpapan juga mengusung konsep *smart city*. *Smart city* sebagai bagian dari konsep penataan kota modern yang telah banyak diterapkan di berbagai kota di negara maju, diantaranya dengan mengintegrasikan teknologi informasi serta komunikasi dengan bantuan jaringan perangkat internet of things. Penerapan ini diharapkan bisa menciptakan efisiensi kota dan perbaikan pelayanan public serta menunjang kesejahteraan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Alfiyaturrahmah (2023) tentang “Upaya Pengembangan *Smart City* Kota Malang Melalui Literasi Digital (Studi Kasus Di DPRD Malang : RANPERDA Penyelenggara Perpustakaan”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pemerintah Daerah Kota Malang mengupayakan pengembangan kota Malang sebagai *Smart City* dengan rancangan tentang perpustakaan dengan fokus digitalisasi untuk meningkatkan literasi membaca dan meningkatkan minat baca Masyarakat kota malang yang tergolong masih rendah. Adapun beberapa upaya dan rencana yang dilakukan pemerintah dalam mengembangkan Malang *Smart City* menggunakan konsep digitalisasi antara lain: 1) melaksanakan rapat paripurna yang membahas tentang Ranperda Penyelenggaraan Perpustakaan; 2) Membentuk serta mengawasi Perda Perpustakaan; 3) Mengatur tenaga kerja professional dengan mekanisme organisasi; 4) menetapkan konsep literasi digitalisasi dengan meningkatkan teknologi informasi dan komunikasi; 5) penganggaran dana untuk perpustakaan yang ada di Kota Malang dan untuk pelaksanaan Perda Perpustakaan; 6) menambahkan fasilitas pendukung digital berupa *free wifi*.

Kesimpulan

Strategi Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan melalui Aplikasi iBalikpapan dalam upaya meningkatkan minat baca Masyarakat di Kota Balikpapan secara umum telah dilaksanakan dengan baik namun belum maksimal, hal ini dapat diketahui berdasarkan indicator strategi inovasi yang digunakan sebagai berikut:

1. Memberikan layanan terintegrasi, bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan melalui aplikasi iBalikpapan telah mengusung pemberian layanan

- terintegrasi dengan menghadirkan fitur-fitur seperti profil, *followers*, *following*, koleksi buku digital, E-Pustaka, *E-Reader*, *Go-Book*, ruang belajar, fitur tombol suka dan komentar, kotak masuk, serta ulasan. Keseluruhan fitur ini bertujuan untuk mempermudah Masyarakat/pengguna aplikasi iBalikpapan dalam menerima layanan.
2. Pelibatan warga/Masyarakat, bahwa dalam implementasi aplikasi iBalikpapan, keterlibatan masyarakat memiliki peran mulai dari tahap pengembangan aplikasi hingga pengawasan pelaksanaan aplikasi serta evaluasi penggunaan aplikasi iBalikpapan dimana ketika ditemukan permasalahan atau kekurangan maka Masyarakat dapat melaporkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan baik melalui situs web resmi iBalikpapan, outline *Whatsapp*, maupun ulasan pada aplikasi Playstore sebagai tempat aplikasi iBalikpapan diunduh.
 3. Menjalin Kerjasama/Kolaborasi, pelaksanaan kolaborasi pada aplikasi iBalikpapan melibatkan kerjasama bersama pihak swasta yaitu PT Woolu Aksara Maya selaku pihak penanggung jawab penyedia jasa sistem dan operasi dalam bidang Teknologi dan Informasi. Kemudian untuk Kolaborasi Internal Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Balikpapan dan Kolaborasi Eksternal Pemerintah Kota Balikpapan seperti Tokoh, Komunitas, Perpustakaan Sekolah maupun Perpustakaan Perguruan Tinggi kolaborasi berupa pengelolaan dan penyediaan ruang *e-Pustaka* dalam aplikasi iBalikpapan.
 4. Aplikasi iBalikpapan merupakan pergeseran pelayanan publik konvensional menuju digital. Hal ini membuat masyarakat dapat mengakses layanan membaca buku secara mudah tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Agustine, A. D., & Dwinugraha, A. P. (2021). STRATEGI PENGEMBANGAN DESA WISATA OSING DALAM UPAYA PEMULIHAN EKONOMI PADA MASA PANDEMI COVID-19. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 156–164. <https://doi.org/10.26905>
- Alfiyaturrahmah. (2023). UPAYA PENGEMBANGAN SMART CITY KOTA MALANG MELALUI LITERASI DIGITAL (STUDI KASUS DI DPRD MALANG : RANPERDA PENYELENGGARA PERPUSTAKAAN). *Jurnal Darma Agung*, 31(1), 111–122.
- Fatmawati, E. (2017). PEMANFAATAN APLIKASI PERPUSTAKAAN DIGITAL IJATENG MELALUI SMARTPHONE. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 10(2), 46–56.
- Indriyani, M., & Labibah. (2023). Inovasi Layanan Drive Thru “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 129–137. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2944>
- Komariah, N., Saepudin, E., & Nurislaminingsih, R. (2021). KOLABORASI SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PERPUSTAKAAN DI TELKOM UNIVERSITY OPEN LIBRARY. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 13(2), 178–198.
- Koswara. (1998). *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. Remaja Rosdakarya.

- MacKellar, P. H. (2008). *The Accidental Librarian*. Information Today.
- Made Jaya, I., Fitri Meutia, I., & Yulianti, D. (2021). INOVASI PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA METRO MELALUI PROGRAM EBOOK DALAM UPAYA MENUMBUHKAN MINAT BACA REMAJA. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Novitasari, L. (2020). *E-BOOK SEBAGAI LITERASI DIGITAL (Studi Media Aplikasi iMartapura Terhadap Minat Baca Masyarakat Kabupaten Banjar)*.
- Rahman, Z. A. (2020). INOVASI LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PEKANBARU. *JOM FISIP: Jurnal Online Mahasiswa*, 7(1), 1–15.
- Retno, S. S., Rohmiyati, Y., & Husna, J. (2015). Pemberdayaan Masyarakat melalui Perpustakaan: Studi Kasus di Rumah Pintar “Sasana Ngudi Kawruh” Kelurahan Bandarharjo-Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 1–10.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations Fifth Editions*. The Free Press.
- Samsara, L. (2020). Strategi Inovasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Banggai Untuk Meningkatkan Budaya Literasi Masyarakat. *Jejaring Administrasi Publik*, 12(1), 1–23.
- Sangkal. (2013). *Innovative Government*. Capiya Publishing.
- Setiawan, A. N., & Dwivayani, K. D. (2023). PEMANFAATAN APLIKASI PERPUSTAKAAN DIGITAL iSAMARINDA DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA DI KOTA SAMARINDA. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 139–151.
- Suhendar, Y. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Prenada Media Group.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yuningsih, Y., & Rejeki, P. W. A. (2022). Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(1), 43–67. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i1.727>
- Zulfikar, A. M., Mappamiring, & Nasrulhaq. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI ASPIRASI PUBLIK DAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDRAP. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1176–1193. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>