Jurnal Media Administrasi
Volume 10, Nomor 1, April 2025
e-ISSN: 2962-6358; p-ISSN: 2503-1783, Hal 112-123
DOI: https://doi.org/10.56444/jma.v10i1.2867
Available online at: https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma

Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Panji Sukma[1*], Robin Pakudu[2], Sakbir[3], Umar Sako Baderan[4]
[1-4] Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia
panjisukma.mm@gmail.com[1], robinpakudu@umgo.ac.id[2], sakbir@umgo.ac.id[3], usbaderan@umgo.ac.id[4]

Alamat: Jln. Prof. Dr. Mansoer Pateda, Pentadio Timur, Telaga Biru Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo.
*Korespondensi penulis : panjisukma.mm@gmail.com**

Abstract. *This study aims to describe the Accessibility of Management Information System Services at the Library and Archives Service of Gorontalo Regency. The research method uses a qualitative approach. The results of the study indicate that the Accessibility of Management Information System Services at the Library and Archives Service of Gorontalo Regency has not been running well, where of the three indicators measured there are two indicators that are not fully optimal, namely data access time and data accuracy, this can be seen from the many complaints from service users about the slow responsiveness of data or information needed by service users and frequent errors or inconsistencies between the data or information needed by service users and what is presented by the Management Information System. While one other indicator, namely access flexibility, is considered optimal, this can be seen from the time and method of the information access process which can really adjust to the conditions of service users, namely it can be accessed anytime and anywhere and in any way such as accessed via laptop, computer or smartphone.*

Keywords: *Accessibility, Services, Management Information Systems*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo belum berjalan dengan baik, dimana dari ketiga indikator yang diukur terdapat dua indikator yang belum sepenuhnya optimal yakni waktu akses data dan ketepatan data, hal ini tampak dari banyaknya keluhan dari pengguna layanan akan lambatnya responsivitas data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan seringnya terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan apa yang disajikan oleh Sistem Informasi Manajemen. Sedangkan satu indikator lainnya yakni fleksibilitas akses dianggap sudah optimal, hal ini terlihat dari waktu dan cara proses akses informasi yang sangat bisa menyesuaikan kondisi pengguna layanan yakni bisa diakses kapan dan dimanapun serta dengan cara apapun seperti diakses melalui laptop, computer maupun smartphone

Kata kunci: Aksesibilitas, Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen.

1. LATAR BELAKANG

Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan bagian integral dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik, termasuk di sektor perpustakaan. Kehadiran SIM dalam layanan perpustakaan membawa dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan, baik bagi pengunjung maupun bagi pustakawan. Melalui sistem ini, pengguna, baik anggota maupun non-anggota, dapat dengan mudah menelusuri dan mengakses kebutuhan informasi melalui layanan sirkulasi perpustakaan secara cepat dan mandiri. Di sisi lain, pustakawan mampu menjalankan tugasnya dengan lebih sistematis dan efisien, menjangkau lebih banyak pengguna dibandingkan metode manual (Putri, 2022).

Received: Mei 09, 2025; Revised: Mei 25, 2025; Accepted: Juni 06, 2025; Published: Juni 09, 2025

Sistem teknologi informasi perpustakaan dewasa ini tidak hanya terbatas pada pengelolaan koleksi, tetapi juga melibatkan integrasi data pengguna, jaringan, serta platform daring yang saling terhubung. Perkembangan teknologi komputer yang pesat telah memacu penggunaan internet sebagai sarana utama dalam memperluas jangkauan layanan informasi. Modul-modul standar seperti pengadaan, sirkulasi, pengatalogan, serta akses katalog daring (OPAC) menjadi bagian penting dari sistem terintegrasi ini. Dalam konteks manajemen informasi, SIM perpustakaan juga dirancang untuk mendukung pengelolaan koleksi, administrasi, dan penyediaan layanan secara menyeluruh dan terpadu (Putri, 2022).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian jasa kepada masyarakat, baik oleh institusi pemerintah maupun swasta, dalam rangka memenuhi kebutuhan kolektif warga negara. Oleh karena itu, keberadaan SIM perpustakaan harus mampu menjawab tantangan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini selaras dengan pandangan Santosa (2009) bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara optimal, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Penerapan sistem informasi manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo telah berlangsung sejak tahun 2016 sebagai wujud transformasi layanan menuju era digital. Komitmen institusi dalam mengikuti perkembangan teknologi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan. Namun, berdasarkan observasi awal, realisasi SIM ini belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang optimal, terutama dalam hal aksesibilitas layanan publik. Beberapa kendala masih ditemukan dalam implementasinya yang berdampak pada efektivitas sistem yang berjalan.

Pustakawan sebagai pemberi layanan memiliki tanggung jawab penting dalam menyediakan dan mengorganisasi sumber informasi secara sistematis untuk dimanfaatkan pengguna. Sebagaimana dijelaskan Rifai (2020), perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga harus proaktif dalam melayani kebutuhan informasi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, sikap melayani menjadi nilai utama yang mencerminkan etika profesi pustakawan, yang seharusnya dilandasi semangat pengabdian kepada masyarakat (Nurdin, 2019).

Permasalahan utama yang teridentifikasi dalam implementasi SIM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo adalah rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM). Operator layanan yang bertugas mengelola sistem tidak memiliki latar belakang keahlian dalam bidang teknologi informasi, yang menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat dan kurang responsif. Bahkan, jumlah tenaga operator yang tersedia sangat

minim, hanya satu orang, sehingga beban kerja yang tinggi tidak sebanding dengan kapasitas pelaksanaannya.

Selain masalah SDM, kondisi sarana dan prasarana juga menjadi hambatan serius dalam optimalisasi layanan berbasis SIM. Fasilitas teknologi yang tersedia, seperti perangkat komputer dan jaringan internet, belum memenuhi standar kelayakan untuk mendukung operasional layanan yang andal. Koneksi internet yang tidak stabil menyebabkan keterlambatan akses informasi, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Situasi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara desain sistem dan realitas implementasi di lapangan. Menurut Baderan dan Karim (2021), sistem pengukuran kinerja dalam instansi pemerintahan seringkali tidak berjalan optimal akibat kurangnya pemahaman dan keterampilan SDM dalam mengelola perangkat sistem informasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SIM sangat bergantung pada dukungan kompetensi SDM serta pemutakhiran infrastruktur teknologi secara berkelanjutan.

Dalam kerangka pelayanan publik modern, peran perpustakaan sebagai pusat informasi harus mampu merespon tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. SIM menjadi instrumen penting dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif pengguna. Namun demikian, sistem yang baik harus ditopang oleh kesiapan organisasi, baik dari sisi teknis, administratif, maupun kultural. Tanpa itu, SIM hanya menjadi simbol transformasi digital yang belum menyentuh esensi pelayanan publik secara menyeluruh.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai aksesibilitas pelayanan sistem informasi manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan solusi terhadap permasalahan yang ada, serta menawarkan rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu layanan berbasis teknologi informasi yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Secara umum, aksesibilitas mengacu pada tingkat kemudahan seseorang dalam menjangkau, menggunakan, dan memanfaatkan suatu sumber daya, fasilitas, atau layanan. Kamus Bahasa Inggris mendefinisikan *accessibility* sebagai sesuatu yang mudah dicapai. Dalam konteks ini, aksesibilitas bukan hanya tentang ketersediaan suatu layanan atau fasilitas, tetapi lebih jauh lagi menyangkut kemudahan dalam mencapainya secara efisien dan tanpa hambatan.

Menurut Bambang Sutantono dalam Kansil (2000), aksesibilitas dimaknai sebagai "hak atas akses" yang merupakan bentuk layanan terhadap kebutuhan dasar manusia dalam melakukan mobilitas atau perjalanan. Pandangan ini menekankan bahwa aksesibilitas merupakan hak fundamental yang harus dijamin oleh negara, tanpa mempersoalkan apakah fasilitas transportasi yang tersedia digunakan atau tidak oleh masyarakat. Lebih lanjut, aksesibilitas dilihat sebagai ukuran sejauh mana suatu lokasi dapat dijangkau dari lokasi lain melalui sistem transportasi, dengan indikator kemudahan dari segi waktu, biaya, dan upaya yang diperlukan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya.

Dalam perspektif lain, aksesibilitas tidak hanya relevan bagi masyarakat umum, tetapi juga krusial bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Prajalani (2017) menjelaskan bahwa aksesibilitas harus diwujudkan melalui penyediaan kemudahan yang ditujukan secara spesifik bagi penyandang disabilitas. Penerapan aksesibilitas yang optimal akan menciptakan kesetaraan dalam mengakses berbagai aktivitas sosial, ekonomi, dan layanan publik, sehingga mendukung prinsip keadilan dan pemerataan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, konsep aksesibilitas juga mencakup sistem informasi. Alter (2008), melalui model Sistem Informasi Manajemen (SIM), mengemukakan bahwa aksesibilitas sistem informasi dapat dinilai dari seberapa cepat dan akurat data yang diperlukan dapat diakses oleh pengguna. Alter menjabarkan tiga indikator utama aksesibilitas dalam konteks ini, yaitu: (a) waktu akses data, yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh data yang relevan; (b) ketepatan data, yang mengacu pada akurasi dan kelengkapan informasi yang disajikan kepada pengguna; serta (c) fleksibilitas akses, yang berarti kemampuan sistem untuk diakses melalui berbagai perangkat dan dari berbagai lokasi. Ketiga indikator ini menggambarkan pentingnya efisiensi, keandalan, dan inklusivitas dalam sistem informasi yang mendukung layanan publik.

Aksesibilitas juga berkaitan erat dengan pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik sebagai perwujudan hak warga negara maupun sebagai bentuk implementasi peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud (*intangible*), tidak dapat dimiliki, dan diberikan oleh individu atau organisasi kepada masyarakat penerima layanan (Dwiyanto, 2010).

Pelayanan dalam konteks ini dapat dimaknai sebagai bentuk aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan orang lain, baik secara individu maupun kolektif. Pasolong (2014) menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Pendapat ini diperkuat oleh Potlak (2010), yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang memberi manfaat sosial dan kepuasan, meskipun tidak selalu menghasilkan produk yang bersifat fisik.

Lebih lanjut, Kurniawan (2005) menekankan bahwa pelayanan publik dilaksanakan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu yang dirancang untuk memenuhi kepentingan publik secara adil dan sesuai dengan hak-hak masyarakat. Dalam pandangan ini, pelayanan publik adalah refleksi dari eksistensi dan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Sementara itu, Hardiyansyah (2011) menambahkan bahwa pelayanan publik tidak hanya diberikan oleh pemerintah, tetapi juga dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah, dengan tujuan memenuhi kepentingan masyarakat, baik secara gratis maupun berbayar. Oleh karena itu, aksesibilitas menjadi elemen kunci dalam menjamin keberhasilan dan efektivitas pelayanan publik.

Dalam kerangka sistem, istilah "sistem" berasal dari bahasa Yunani *systema*, yang berarti sekumpulan bagian atau komponen yang saling terkait dan bekerja secara terpadu untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Hamalik (dalam referensi yang relevan), sistem secara teknis diartikan sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling mendukung dalam mencapai suatu sasaran bersama. Hubungan antar komponen tersebut bersifat fungsional dan dinamis, yang menjadikan sistem mampu merespons kebutuhan dan perubahan secara adaptif.

Informasi dalam konteks sistem informasi diartikan sebagai data yang telah diproses sehingga memiliki makna bagi penggunanya, serta dapat mendukung pengambilan keputusan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Kelly, 2011). Morris (2016) juga menegaskan bahwa informasi merupakan hasil dari proses pengolahan data mentah sehingga memiliki nilai guna tertentu bagi pihak yang membutuhkannya.

Dalam hal ini, Leitch (2011) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang bertugas mengelola transaksi harian, mendukung operasional manajerial, serta menyediakan laporan yang diperlukan bagi pengambilan keputusan strategis. Keseluruhan elemen sistem ini dirancang untuk menjamin keterpaduan antara proses internal organisasi dengan kebutuhan eksternal.

Eti (2015) menegaskan bahwa keandalan suatu sistem informasi dalam lembaga publik maupun swasta sangat tergantung pada keterpaduan komponen-komponen sistem, yang memungkinkan pengolahan dan distribusi informasi secara akurat, relevan, dan tepat waktu. Dalam konteks ini, Eka (2014) memandang Sistem Informasi Manajemen sebagai sebuah entitas kompleks yang menggabungkan perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan sumber daya manusia (SDM), yang secara kolaboratif mengolah data menjadi informasi bermakna untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.

Di sektor perpustakaan, aksesibilitas sangat erat kaitannya dengan manajemen dan pelayanan informasi. Widjaja (2002) menjelaskan bahwa perpustakaan, sebagai lembaga pendidikan dan penyedia informasi, dituntut untuk memiliki manajemen yang baik agar seluruh aktivitasnya terarah pada pencapaian tujuan kelembagaan. Pengetahuan dan keterampilan manajerial sangat penting dalam memastikan terciptanya keseimbangan tujuan serta efektivitas dan efisiensi pelayanan perpustakaan.

Bafadhal (2005) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan unit kerja dalam suatu lembaga yang mengelola bahan pustaka, baik dalam bentuk buku maupun non-buku, secara sistematis sehingga dapat diakses dan dimanfaatkan oleh pengguna. Dalam praktiknya, SOP (Standard Operating Procedure) Perpustakaan Kabupaten Gorontalo telah mengatur sistem pelayanan berbasis digital yang mencakup prosedur peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku. Layanan ini bertujuan memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan akurat kepada pengunjung perpustakaan, dengan tetap memperhatikan ketentuan keanggotaan, ketersediaan buku, dan kedisiplinan pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas tidak hanya sekadar tentang kemudahan fisik dalam menjangkau suatu layanan, tetapi juga mencakup sistem informasi, keadilan sosial, dan efisiensi pelayanan publik. Pemahaman aksesibilitas secara holistik sangat penting dalam mendukung pembangunan yang inklusif dan berkeadilan, khususnya dalam konteks layanan publik dan kelembagaan seperti perpustakaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena sesuai untuk mengkaji persoalan yang bersifat dinamis dan kontekstual. Metode ini memungkinkan peneliti menyesuaikan fokus kajian berdasarkan kondisi sosial yang berkembang di lapangan. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif cocok untuk masalah yang bersifat sementara dan akan berkembang seiring proses penelitian.

Peneliti mengumpulkan data langsung di lapangan melalui observasi dan wawancara. Fathoni (2006) menyebut penelitian lapangan sebagai penyelidikan yang dilakukan di lokasi tertentu untuk memahami gejala yang terjadi dan menyusun laporan ilmiah secara deskriptif.

Peneliti menganalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Proses ini mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Semiawan (2010) menekankan bahwa analisis dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat segera menyaring dan menyajikan informasi yang relevan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) dalam layanan perpustakaan dewasa ini menjadi elemen penting dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. SIM perpustakaan memungkinkan pengunjung baik anggota maupun non-anggota untuk mengakses layanan sirkulasi dan penelusuran informasi dengan lebih cepat dan mudah. Di sisi lain, keberadaan sistem ini juga memudahkan pustakawan dalam memberikan layanan yang lebih efisien, efektif, serta menjangkau pengguna dalam skala yang lebih luas dibandingkan metode manual (Putri, 2018).

Sistem informasi perpustakaan pada dasarnya mencakup konektivitas antara sistem, sumber daya informasi, dan data pengguna. Perkembangan teknologi informasi, khususnya jaringan internet dan komputasi, mendorong terwujudnya sistem terintegrasi dengan berbagai modul seperti sirkulasi, katalogisasi, pengadaan, hingga akses katalog daring (OPAC). SIM berfungsi tidak hanya sebagai pendukung aktivitas operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam manajemen pengadaan, pelayanan, dan kolaborasi dengan lembaga dokumentasi lainnya (Putri, 2018; Alimuddin, 2022).

Dalam konteks ini, penelitian mengacu pada kerangka yang dikembangkan oleh Alter (2013), yang menyebutkan bahwa aksesibilitas SIM dapat diukur melalui tiga indikator utama: waktu akses data, ketepatan data, dan fleksibilitas akses.

Waktu Akses Data

Waktu akses data merupakan indikator krusial dalam sistem informasi manajemen, khususnya pada layanan perpustakaan digital. Secara teoretis, waktu akses merujuk pada durasi antara saat pengguna melakukan permintaan data hingga data tersebut dapat diakses sepenuhnya. Menurut Alter (2013), kecepatan dalam mengakses informasi sangat menentukan kualitas interaksi pengguna terhadap sistem informasi. Konsep ini diperkuat oleh Sakbir (2023)

yang menyatakan bahwa waktu akses adalah selang waktu antara proses permintaan dan pengambilan data dari sistem. Ketepatan dan kecepatan waktu akses mencerminkan efisiensi kinerja sistem informasi serta kematangan infrastruktur digital yang digunakan. Dalam konteks layanan perpustakaan, waktu akses yang optimal akan mendukung literasi informasi dan memberikan pengalaman layanan yang lebih inklusif dan responsif bagi pengguna. Keterlambatan dalam waktu akses, sebaliknya, menciptakan kesenjangan digital dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Implikasi terapan dari indikator ini sangat luas, khususnya pada layanan publik berbasis digital seperti perpustakaan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan waktu akses yang cepat dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengguna yang mengeluhkan lambatnya akses terhadap informasi digital, yang berdampak pada efektivitas proses pencarian informasi. Dalam praktiknya, kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kapasitas server, optimalisasi bandwidth jaringan, serta pelatihan teknis bagi pustakawan dalam menangani sistem berbasis digital. Selain itu, peningkatan waktu akses juga dapat mendukung efektivitas layanan pendidikan, penelitian, dan dokumentasi lokal, sehingga perpustakaan mampu bertransformasi menjadi pusat informasi publik yang relevan di era digital.

Ketepatan Data

Ketepatan data dalam sistem informasi manajemen merupakan tolok ukur penting yang menentukan validitas dan keandalan layanan perpustakaan. Secara teoritis, akurasi data mengacu pada sejauh mana informasi yang disajikan oleh sistem mencerminkan kondisi nyata, sebagaimana dijelaskan oleh Ramli (2019) dan Apipah (2015). Ketepatan ini bukan hanya menyangkut keakuratan konten, tetapi juga keterbaruan dan kesesuaian data dengan kebutuhan pengguna. Dalam kerangka kualitas informasi, data yang akurat memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat, baik oleh pengguna individu maupun lembaga. Kualitas ketepatan data turut membentuk persepsi masyarakat terhadap kompetensi lembaga publik, serta menentukan tingkat kebermanfaatan sistem informasi sebagai media pelayanan. Oleh karena itu, ketepatan data menjadi dasar epistemologis bagi eksistensi sistem informasi dalam pelayanan publik modern.

Dari sisi terapan, ketepatan data yang rendah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo mengindikasikan adanya permasalahan dalam pengelolaan data dan informasi. Hal ini tampak dari keterangan pengguna yang sering mendapati perbedaan antara

informasi yang dicari dan informasi yang disajikan oleh sistem. Ketidaksesuaian ini berpotensi menyebabkan kerancuan informasi, menurunkan efisiensi layanan, serta melemahkan fungsi perpustakaan sebagai sumber referensi terpercaya. Dalam praktik manajemen, hal ini menuntut adanya audit berkala terhadap sistem informasi, peningkatan kualitas input data, serta penguatan koordinasi antara unit pengelola sistem dan tenaga pustakawan. Implikasi strategis dari perbaikan ketepatan data adalah meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah daerah, sekaligus memperkuat posisi perpustakaan sebagai mitra strategis dalam pembangunan literasi masyarakat.

Fleksibilitas Akses

Fleksibilitas akses menjadi elemen penting dalam mendesain sistem informasi yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna yang beragam. Secara konseptual, fleksibilitas dalam sistem informasi berkaitan dengan kemampuan sistem untuk merespons perubahan kebutuhan pengguna, baik dari sisi waktu, perangkat, maupun lokasi akses (Kasemin, 2015; Arini, 2013). Pendekatan ini menempatkan pengguna sebagai pusat layanan, di mana sistem harus mampu mengikuti dinamika perilaku informasi masyarakat yang semakin mobile dan digital. Teori fleksibilitas sistem informasi juga menekankan pentingnya interoperabilitas, integrasi sistem, dan desain antarmuka yang ramah pengguna sebagai syarat agar layanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa batasan geografis atau teknologis. Dengan demikian, fleksibilitas bukan hanya fitur teknis, melainkan juga bagian dari strategi pelayanan yang adil dan merata.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas akses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Sistem informasi yang digunakan telah memungkinkan pengguna mengakses layanan melalui berbagai perangkat, seperti komputer, laptop, maupun smartphone, serta di berbagai lokasi selama terhubung dengan internet. Hal ini memperluas cakupan layanan perpustakaan dan memungkinkan masyarakat menjangkau informasi tanpa harus hadir secara fisik di lokasi perpustakaan. Namun, agar fleksibilitas ini semakin maksimal, dibutuhkan penguatan literasi digital masyarakat serta peningkatan keamanan sistem informasi agar akses yang luas tetap terjaga privasinya. Implikasi dari fleksibilitas ini tidak hanya pada efisiensi layanan, tetapi juga pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas publik, yang secara langsung mendorong terwujudnya pemerataan akses terhadap ilmu pengetahuan dan informasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo menunjukkan performa yang bervariasi pada tiga indikator utama aksesibilitas layanan. Waktu akses data masih belum optimal, yang berdampak pada responsivitas dan kepuasan pengguna dalam memperoleh informasi. Ketepatan data juga menjadi permasalahan penting karena adanya ketidaksesuaian antara data yang dibutuhkan pengguna dengan yang disajikan oleh sistem. Namun, fleksibilitas akses menunjukkan hasil yang positif dengan kemampuan sistem untuk melayani pengguna dari berbagai perangkat dan lokasi, yang merupakan pencapaian penting dalam era digital. Secara keseluruhan, perbaikan pada waktu akses dan ketepatan data perlu menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi perpustakaan.

Untuk peningkatan kinerja sistem informasi manajemen perpustakaan, disarankan agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo melakukan optimalisasi infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan kapasitas server dan jaringan guna mempercepat waktu akses data. Selain itu, penguatan manajemen data dengan audit rutin dan peningkatan kompetensi SDM perpustakaan sangat penting untuk menjaga ketepatan dan validitas data. Penerapan pelatihan literasi digital bagi pengguna juga dapat membantu memaksimalkan pemanfaatan layanan fleksibel yang sudah tersedia. Terakhir, kolaborasi antara pengembang sistem dan pengelola perpustakaan harus terus ditingkatkan agar sistem informasi dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

Alter, S. (2013). *Information systems: Foundation of e-business*. Pearson Education.

Apipah, N. (2015). *Data accuracy and quality in information systems*. Journal of Information Science, 41(2), 159–167.

Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. *International Journal Papier Public Review*, *2*(2), 36-41.

Bafadhal, I. (2005). *Manajemen perpustakaan sekolah*. Bumi Aksara.

Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen pelayanan publik: Peduli pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Eka, S. (2014). Sistem informasi manajemen dalam organisasi modern. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, *6*(1), 12–20.

Eti, N. (2015). Sistem informasi manajemen dalam organisasi. *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, *7*(2), 35–41.

Fathoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Rineka Cipta.

Gebauer, J. (2006). Flexibility in information systems: A literature review and research directions. *Information & Management*, 43(5), 693–702.

Hamalik, O. (2007). *Manajemen pendidikan*. Bumi Aksara.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Kansil, C. S. T. (2000). *Kamus hukum dan istilah hukum*. Rineka Cipta.

Kasemin, H. (2015). The role of flexibility in information systems performance. *International Journal of Computer Applications*, 120(2), 25–30.

Kelly, R. (2011). *Management information systems*. McGraw-Hill Education.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik: Reformasi birokrasi dan kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.

Leitch, R. (2011). *Information systems in organizations*. Oxford University Press.

Mahatmo, T. (2014). *Teknologi informasi dan komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Morris, R. (2016). *Data and information systems: From concept to implementation*. Prentice Hall.

Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.

Potlak, R. (2010). *Administrasi publik: Teori dan praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Prajalani, A. (2017). Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, *9*(2), 77–84.

Putri, E. (2018). Sistem informasi manajemen perpustakaan: Pengembangan dan implementasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(1), 45–54.

Ramli, M. (2019). *Pengantar kualitas data dan integritas informasi*. Bandung: Alfabeta.

Robin, S. (2024). *Manajemen sumber daya manusia di era digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sakbir, A. (2023). Analisis waktu akses data pada sistem informasi perpustakaan digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(1), 112–120.

Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Teknik dan Prosedur*. Grasindo.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sungkono, S. (2007). Pentingnya akurasi data dalam sistem informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 3(2), 78–86.

Widjaja, Y. (2002). *Manajemen perpustakaan: Teori dan aplikasi*. PT RajaGrafindo Persada.

Wikipedia contributors. (2006). Access time. In *Wikipedia, The Free Encyclopedia*. Retrieved June 1, 2025, from https://en.wikipedia.org/wiki/Access_time