AKSESIBILITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GORONTALO

SKRIPSI

PANJI SUKMA
NIM. D02421046

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2025

AKSESIBILITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GORONTALO

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat wajib dalam menyelesaikan
jenjang Pendidikan Sarjana

PANJI SUKMA
NIM. D02421046

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2025

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan bahwa skripsi "Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo" adalah karya saya di bawah arahan dari komisi pembimbing. Skripsi ini belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun dan bebas dari unsur plagiat. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiat maka saya bersedia menerima sanksi hukum dan akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Gorontalo, April 2025



PANJI SUKMA
NIM. D02421046

PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Penelitian	:	Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo
Nama	:	Panji Sukma
NIM	:	D02421046
Prodi	:	Administrasi Publik

Disetujui Pembimbing

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Dr. Robin Pakudu, Sos, M. Si	Sakbir, S. Sos, M. AP
NIDN. 0917096902	NIDN. 0919068401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial	Ketua Program Studi Administrasi Publik
Dr. Apris Ara Tilome, S. Ag, M. Si	Dr. Rifka S. Akibu, M.Si
NIDN: 0916017402	NIDN: 0909019001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Penelitian	:	Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo
Nama	:	Panji Sukma
NIM	:	D02421046
Program Studi	:	Administrasi Publik

Telah dinyatakan lulus ujian tanggal : 25 April 2025

KOMISI PENGUJI

1. Dr. Robin Pakudu, S. Sos, M. Si (.....)
2. Sakbir, S. Sos, M. AP (.....)
3. Umar Sako Baderan, SE, M. Si (.....)

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial

Dr. Apris Ara Tilome, S. Ag, M. Si
NIDN: 0916017402

Ketua Program Studi
Administrasi Publik

Dr. Rifka S. Akibu, M.Si
NIDN: 0909019001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalandi setiap langkahmu adalah pengawetnya. aka dari itu, bersabarlah! Allah selalu menyertai orangorang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan
- Sungguh bersama kesukaran dan keringanan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain). Dan kepada Tuhan, berharaplah. (Q.S Al Insyirah: 6-8)
- Jangan pernah malu untuk maju, karena malu menjadikan kita takkan pernah mengetahui dan memahami segala sesuatu hal akan hidup ini

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk: Ayahanda tersayang “Tatang Abdullah” dan Ibunda “Sugiarti” yang senantiasa memberikan, Do’a, Cinta, dan Kasih sayang berlimpah budi dan jasa kalian tiada pernah terbalaskan, sekaligus saudara-saudaraku tersayang yang senantiasa menyayangiku

Teman-teman seperjuangan mahasiswa seangkatan yang tak pernah mengenal kegagalan serta selalu berbagi keceriaan selama perkuliahan.

ALMAMATERKU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO

KATA PENGANTAR

Skripsi yang diberi judul : “Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo” merupakan upaya akhir dari peneliti dalam rangka menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Untuk itu, peneliti patut bersyukur kehadirat Allah SWT, karena hanya atas limpahan rakhmat dan hidayah yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Upaya yang dilakukan selama penyusunan skripsi ini tidak ada artinya tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan yang berharga ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam dan tulus kepada semua pihak yang telah membantu khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gorontalo;
2. Dr. Muh, Firyal Akbar, S.IP, M.Si, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik;
3. Dr. Salahudin Pakaya M.H selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan, Perencanaan, dan Sumber Daya;
4. Dr. Thamrin Kum, M. Pd, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Al-Islam Kemuhammadiyahan;
5. Dr. Apris Ara Tilome, S. Ag, M. Si selaku Dekan Fakutas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo;
6. Dr. Rifka S. Akibu, S. Pd, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik;
7. Dr. Robin Pakudu, S. Sos, M. Si, Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial, sekaligus Dosen Pembimbing 1;
8. Sakbir, S. Sos, M. AP selaku Dosen Pembimbing 2;
9. Umar Sako Baderan, SE, M. Si, selaku Dosen Penguji;
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo;
11. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo bersama seluruh jajarannya;
12. Seluruh informan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini;

13. Seluruh staf pegawai administrasi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial yang telah banyak membantu dalam penyelesaian studi;

Peneliti menyadari skripsi ini bukanlah akhir dari segalanya, olehnya, sangat dibutuhkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaannya. Terima kasih atas segala perhatian dan masukan.

Gorontalo, April 2025

Penulis

ABSTRACT

***PANJI SUKMA**, Accessibility of Management Information System Services at the Gorontalo Regency Library and Archives Office. Supervised by ROBIN PAKUDU as Chair and SAKBIR as Member.*

This study aimed to describe the accessibility of management information system services at the Gorontalo Regency Library and Archives Office. The research utilized a qualitative approach, collecting data through observations, interviews, and documentation. The findings indicated that the accessibility of management information system services was not functioning well. Out of the three indicators measured, two indicators-data access time and data accuracy-were not fully optimized. This was evident from numerous complaints by users regarding the slow response of data or information needed and frequent errors or discrepancies between the data or information requested by users and what was presented by the information system. Meanwhile, the third indicator, flexibility of access, was considered optimal, as it allowed for timely and adaptable access to information. Users could access the system from anywhere and through various devices, including laptops, computers, and smart phones.

***Keywords**: Accessibility; Services; System; Information; Management*

UPT PUSAT BAHASA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO

ABSTRAK

PANJI SUKMA. Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Dibawah bimbingan ROBIN PAKUDU sebagai Ketua dan SAKBIR sebagai Anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. 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 respon 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. Sedangkan satu indikator lainnya yakni fleksibilitas akses dianggap sudah optimal, hal ini terlihat dari waktu dan cara proses akses informasi yang 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

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ii
PENGESAHAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Fokus Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.5.1 Manfaat Teoritis 5
1.5.2 Manfaat Praktis 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 Landasan Teori 6
2.1.1 Pengertian Aksesibilitas 6
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik 11
2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik 18
2.1.4 Sistem Informasi Manajemen 20
2.1.5 Pengertian Perpustakaan 26
2.2 Kajian penelitian yang relevan 29
BAB III METODE PENELITIAN 31
3.1 Pendekatan Penelitian 31
3.2 Kehadiran Peneliti 31
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 32
3.4 Sumber Data 32
3.5 Prosedur Pengumpulan Data 32
3.6 Analisis Data 33
3.7 Pengecekan Keabsahan Data 34
3.8 Tahap-Tahap Penelitian 35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 36
4.1 Hasil Penelitian 36
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian 36
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian 41
4.2 Pembahasan 48
BAB V PENUTUP 53
5.1 Simpulan 53
5.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2 1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian 29
Tabel 3 1. Tahap-Tahap Penelitian 35
Tabel 4 1. Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo 39

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4 1. Peta Infrastrktur Kabupaten Gorontalo 36
Gambar 4 2. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 38

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup 56
Lampiran 2. Pedoman Wawancara 57
Lampiran 3. Informan Penelitian 58
Lampiran 4. Matriks Hasil Wawancara 59
Lampiran 5. SK. Dosen Pembimbing 74
Lampiran 6. Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian 74
Lampiran 7. Rekomendasi Penelitian 74
Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Meneliti 74
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Penelitian 69

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kehidupan adalah sesuatu yang dinamis, artinya selalu mengalami suatu perubahan dari zaman ke zaman, dan dari generasi yang satu ke generasi yang berikutnya, hal ini akan terjadi begitu seterusnya, karena memang pada dasarnya zaman akan selalu berproses dan akan semakin canggih suatu perkembangan yang akan kita alami. Di era modern seperti ini kehidupan akan ditandai dengan suatu kemajuan dari ilmu pengetahuan dan teknologi, dan perkembangan budaya. Kehidupan modern diantaranya dapat dilihat atau diukur dengan tingkat kemampuan dan cara berpikirnya, tata cara dan daya upaya dengan ciri khas kehidupan yang rasional, menggunakan logika, ratio, sistem keteraturan, kalkulasi dan metode, serta sistem informasi.

Sistem informasi manajemen pada perpustakaan memudahkan pengunjung yaitu anggota maupun bukan anggota perpustakaan untuk mengakses pemanfaatan sistem informasi pada layanan sirkulasi perpustakaan dalam penelusuran kebutuhan informasi, serta memudahkan pustakawan dalam melakukan pelayanannya. Pustakawan dapat melakukan pelayanan sirkulasi perpustakaan yang lebih efisien, efektif dan dengan jangkauan layanan yang lebih luas dibandingkan dengan cara manual.

Sistem teknologi informasi perpustakaan memfokuskan pada sistem, sumber informasi, data pengguna yang terkoneksi, dimana perkembangan komputer akan diikuti dengan perkembangan penggunaan jaringan dan internet. Sistem informasi manajemen perpustakaan terintegrasi yang menerapkan modul-modul standar seperti sirkulasi, pengkatalogkan, pengadaan, akses katalog online dan jaringan kerjasama melalui fasilitas internet. Sedangkan sistem informasi manajemen perpustakaan memfokuskan untuk mendukung pelayanan secara efektif bagi pengguna, manajemen pengadaan, secara umum manajemen pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan badan-badan lainnya yang menyelenggarakan akses terhadap koleksi-koleksi dokumen. (Putri,2018). Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta pada masyarakat dengan ataupun tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2009)

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyeleggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut: (Mukarom 2015)

a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan
c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan

Sistem informasi perpustakaan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perpustakaan, serta meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Rasid, 2003). Istilah data, informasi, dan pengetahuan sering digunakan untuk konsep yang tumpang tindih. Perbedaan utama adalah pada tingkat abstraksi yang dipertimbangkan. Data adalah level abstraksi yang paling rendah, informasi adalah level yang berikutnya, dan terakhir pengetahuan adalah level tertinggi di antara ketiganya.

Manusia menggunakan data selama kita ada untuk membentuk pengetahuan tentang dunia. Sampai mulai menggunakan informasi, yang dapat digunakan hanyalah data secara langsung. Jika ingin tahu seberapa tinggi seseorang kita harus datang dan melihat orang tersebut. Pengetahuan kita dibatasi oleh pengalaman langsung. Informasi memungkinkan kita untuk memperluas pengetahuan kita di luar jangkauan indera kita. Kita dapat menangkap data dalam bentuk informasi, dan kemudian memindahkannya

sehingga orang lain dapat mengaksesnya pada waktu yang berbeda. Informasi adalah sumber daya penting untuk kinerja yang efektif dari fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, kepempimpinan dan pengendalian. (Cahyono, 2023)

Sistem informasi manajemen diharapkan mampu memberikan tujuan yang lebih efesiensi kinerja organisasi termasuk pada birokrasi pemerintah dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang sudah menggunakan sistem ini sejak tahun 2016. Dinas Perpustakaanpun selalu mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Namun, kenyataannya dalam hal ini dari beberapa tahun sistem ini telah ada di Dinas Perpustakaan tidak menunjukkan layanan publik yang lebih maksimal khususnya dalam mengakses informasi yang berada dalam Dinas Perpustakaan.

Pemberi layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan. Selian dalam penyiapan sumber dan bisa mengorganisasikan informasi yang di miliki untuk para penggunanya, perpustakaan mempunyai tugas utama yaitu dalam hal pemberian layanan agar sumber-sumber informasi dan bisa mengorganisasikan informasi yang dimiliki untuk para penggunanya, perpustakaan mempunyai tugas utama yaitu dalam hal pemberian layanan perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimilikinya dapat dimanfaatkan oleh pemakai/pengguna secara optimal. (Rifai, 2023). Pelayanan yang berarti memberikan suatu layanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam hal ini merupakan suatu tindakan perilaku yang baik. Meskipun setiap agama mendorong munculnya sikap melayani di setiap orang. Akan tetapi agama Islam memberikan tekanan khusus tentang sikap ini.

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah perbuatan ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain, sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Yakni Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِيْمَآ اٰتٰىكَ هاللّٰ الدَّارَ الْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاَحْسِنْ كَمَآ اَحْسَنَ هاللّٰ اِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِى الْاَرْضِ ۗ اِنَّ هاللّٰ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ

Terjemahnya: Dan carilah pada apa yang telah dianugrahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi.

Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan." {Q.S Al-Qashash (28): 77}.

Dalam tafsir tematik terbitan Lajnah Pentashihan Mushaf AlQur'an ayat tersebut dipahami bahwa setiap muslim senantiasa termotivasi bekerja secara professional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai dengan beban pekerjaannya (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.2014). Sikap ihsan yang menjiwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu manajemen pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan manajemen pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikan pelayanan yang baik.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti saat ini, masih kurangnya SDM sehingga dapat menganggu kelancaran suatu pelayanan yang mengakibatkan kualitas dan kuantitas aksesibilitas menurun. Dari hasil pengamatan bahwa pegawai yang bertugas sebagai operator layanan tidak memiliki keahlian khusus dalam bidang teknologi. Selain kualitas SDM yang masih kurang baik, jumlah petugas operator layanan juga sangat kurang yakni hanya 1 orang. Hal ini memiliki pengaruh yang kurang baik pada pengunjung yang datang dan ingin mengakses suatu informasi yang membutuhkan suatu layanan.

Permasalahan lainnya adalah, sarana dan prasarana masih kurang menunjang bagi pengunjung. Beberapa fasilitas yang ingin dipakai oleh pengunjung masih mengalami keterbatasan yang disediakan. Misalnya saja kapasitas internet yang kurang memadai sehingga dalam penggunaannya kurang stabil dan kurang kuat sebagai sarana utama untuk mengakses layanan perpustakaan berbasis IT.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah diurai diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas SDM yang dapat mengoperasikan system informasi manajemen;
2. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang system informasi manajemen.

1.3 Fokus Masalah

Adapun fokus masalah penelitian ini disesuaikan dengan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya yaitu; Bagaimana Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang yang sama di masa yang akan datang

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi Pemerintah setempat khususnya pihak Pemerintah Kabupaten Gorontalo dan Dinas Terkait yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Aksesibilitas

Kamus Bahasa Inggris dikatakan bahwa accessibility adalah hal yang mudah dicapai. Artinya aksesibilitas tidak hanya sekedar kesediaan segala sesuatu, namun juga kesediaan yang mudah dicapai. Bambang Sutantono dalam (Kansil, 2000) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah “hak atas aksesyang merupakan layanan kebutuhan melakukan perjalanan yang mendasar. Dalam hal ini aksesibilitas harus disediakan oleh pemerintah terlepas dari digunakannya moda transportasi yang disediakan tersebut oleh masyarakat. Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan. Menurut Prajalani (2017) aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditunjukan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel.

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi difabel dalam mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan, sebagai suatu kemudahan bergerak melalui dan menggunakan bangunan gedung dan lingkungan dengan memperhatikan kelancaran dan kelayakan, yang berkaitan dengan masalah sirkulasi, visual dan komponen setting Lubis (2008). Aksesibilitas menurut Sheth dan Sisodia (2012: 15) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu:

a. Ketersedianaan: Ditunjuk oleh faktor-faktor seperti pasokan relatif terhadap permintaan, sejauh mana produk disimpan di penyimpanan, terkait produk dan layanan
b. Kenyamanan: Ditunjukan oleh faktor-faktor seperti waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan yang produk dapat ditemukan di dalam dan berbagai lokasi, kemasan dalam ukuran nyaman.

Blunden dan Black menyatakan bahwa “Aksesibilitas adalah konsep yang menggabungkan sistem pengaturan tataguna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susah nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. (Wattimena, 2008) Sejauh ini masyarakat hanya mengetahui bahwa kata aksesibilitas hanya berkaitan dengan penyandang ketunaan fisik saja. Hal ini dikarenakan banyak tenaga ahli yang hanya memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang ketunaan fisik saja sedangkan bagi penyandang kecacatan intelejensi dan emosi masih kurang diperhatikan. (Rahardjo, 2006).

Pengertian aksesibilitas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 1 angka 8 menyatakan bahwa “Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Lebih lanjut lagi di dalam pasal 10 ayat (2) dinyatakan bahwa: “penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang cacat dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat”.(UUD Penyandang Disabilitas.2016).

Dalam menunjang terjaminnya pemenuhan suatu aksesibilitas dikenal istilah aksesibel yaitu, kondisi suatu tapak, bangunan, fasilitas atau bagian darinya yang memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas berdasarkan pedoman. Maka dalam upaya mendukung aksesibel tersebut, di kenal beberapa asas dan prinsip. Adapun asas-asas aksesibilitas yang dimaksud antara lain meliputi:

a. KEGUNAAN, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan;
b. KEMUDAHAN, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat yang bersifat umum dalam suatu bangunan;
c. KESELAMATAN, yaitu setiap bngunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang;
d. KEMANDIRIAN, yaitu setiap orang harus bisa mencapai atau masuk dalam mempergunkan semua tempatataubangunan yang bersifat umum dalamsuatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Aksesibiltas yang merupakan kemudahan yang disediakan bagi smeua orang termasuk penyandang disabilitas dan lansia guna meuwujudkan kesamaan kesempatan dalamsegala aspek kehidupan dan penghidupan (Kementrian Pekrjaan Umum RI: 2006). Aksesibilitas merupakan salah satu bagian dari analisis interaksi kegiatan dengan sistem jaringan transportasi jaringan yang bertujuan untuk memahami cara kerja sistem tersebut dengan menggunakan hubungan analisis antara komponen system untuk meramalkan dampak lalu lintas beberapa tata guna lahan atau kebijakan tranportasi yang berbeda. Aksesibilitas sering dikaitkan dengan jarak, waktu tempuh dan biaya perjalanan (Suthayana, 2009).

Indikator aksesibilitas merupakan komponen penting dalam suatu kegiatan termasuk pariwisata. Aksesibilitas atau kelancaran masyarakat atau wisatawan dari tempat ketempat lainnyaberpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Untuk melakukan perpindahan itu tentu saja diperlukan alat transportasi dan sarana transportasi ketika melakukan perjalanan. Menurut (Tjiptono, 2014) aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah di jangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu: jarak, akses ketempat lokasi transportasi; arus lalu- lintas.

Sedangkan menurut Sefaji et al., (2018) tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi dan dnegan jarak pencapaian yang singkat. Selain faktor jarak, tingkat kemudahan pencapaian tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor waktu tempuh biaya atau ongkos perjalanan, faktor intensitas guna lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan.

Adapun indikator menurut Jakob Nielsen (dalam Handiwidjojo, 2016) yakni kemudahan penggunaan. Jakob Nielsen, seorang ahli dalam bidang usability, menyarankan bahwa aksesibilitas dapat diukur dengan kemudahan penggunaan suatu sistem informasi oleh pengguna. Indikator yang diusulkan meliputi:

a. Efisiensi pengguna: seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu menggunakan system
b. Tingkat kesalahan pengguna: frekuensi kesalahan yang dibuat oleh pengguna saat menggunakan system
c. Kepuasan pengguna: Tingkat kenyaman pengguna saat mengakses sistem informasi manajemen.

Pada pendapat lainnya menurut (Alter, 2008), dalam model kerangka SIM-nya, menyarankan bahwa aksesibilitas sistem informasi dapat diukur nelalui seberapa cepat akurat data yang dibutuhkan dapat diakses oleh pengguna. Hal ini memiliki beberapa indokator yakni:

a. Waktu akses data: berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan data yang relevan
b. Ketetapan data: tingkat keakuratan dan kelengkapan informasi yang disajikan kepada pengguna
c. Fleksibilitas akses: kemampuan sistem untuk memungkinkan akses dari berbagai perangkat atau lokasi

Aksesbilitas terbagi atas dua yaitu:

a. Aksesibilitas fisik, berupa: aksesibilitas pada bangunan umum, aksesibilitas pada jalan umum, aksesibilitas pada pertamanan dan pemakaman umum, aksesibilitas pada angkutan umum
b. Aksesibilitas non fisik, berupa: pelayanan informasi dan pelayanan umum.

Aksesibilitasfisik sepertidi kantor-kantor yang sekarang ini masih saja belum memberikan kemudahan bagi difabel, karena tidak adanya ramp bagi difabel yang menggunakan kursi roda. Bahkan ada yang disediakan tetapi ternyata tidak bisa diakses karena kondisi yang curang dan hal ini sudah tentu membahayakan bagi difabel ketika akan mengaksesnya. Aksesibilitas fisik dan non fisik bagaikan dua sisi mata uang yang tidak bisa dipisah-pisahkan karena jika satu sisi mata uang itu tidak bergambar maka uang tersebut tidak akan dapat di belanjakan. Untuk itu memang kedua hal ini harus bersama-sama diterapkan jika kita ingin memberdayakan difabel (Utami, 2008).

Aksesibilitas dan manjemen mengembangankan dalam sistemnya memiliki keterkaitan sehingga dapat dioperasikan dengan baik. Penjelasan mengenai aspek tersebut akan diuraikan pada bagian berikut:

a. Aksesibilitas

   Dalam system perpustkaan digital dirancang agar koleksi perpustkaan mudah diakses dan jangkauan aksesnya luas, penelusuran dari manapun akan mendapatkan buku secara langsung tanpa harus bertatap muka dengan pengelola. Sedangkan dalam automasi perpustakaan aksesnya masih sulit

sebab hanya anggota saja yang mampu mengakses dan harus datang ke lokasi perpustakaan.

b. Manajemen pengembangan system

Implementasi system perpustakaan digital merupakan hal yang kompleks dan rumit, perlu perencanaan yang matang. Mulai dari menyiapkan white papers, spesifikasi fungsional system, model bisnis, manajemen tekhnologi, isu legal, manajemen SDM, prosedur dan lain-lain. Sdangkan dalam perpustakaan terautomasi manajemen pengembangan sistemnya tidak serumit digitalisasi. (Arif, 2003)

Dalam konsep aksesibilitas informasi menyangkut empat dimensi yaitu aksesibiltas inti, aksesibiltas informasi, kehandalan system dan kemudahan mehami bahasa kontrol. Konsep tersebut tidak berhenti hanya sampai pada tersediany koleksi digital yang melimpah. Hal ini dapat terwujud apabila pemustaka dapat mengakses koleksi yang disediakan dengan utuh dan nyaman. Dengan demikian, dapat digarisbawahi bahwa aksesibiltas koleksi digital perpustakaan tidak hanya sebatas pada dokumen dan elektronik pengganti bentuk cetak, ruang lngkup koleksi bagi perpustakaan merupakan salah satu factor yang sangat penting untuk terselenggaranya layanan perpustakaan dengan baik (Hartono,78). Ada beberapa factor yang mempengaruhi aksesibilitas diantaranya adalah;

a. Faktor Waktu Tempuh

Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediaannya sarana dan prasarana transportasi yang diandalkan (reliable transportation system), contohnya jaringan jalan yang berkualitas dan terjaminnya armada yang siap melayani kapan saja.

b. Faktor Biaya

Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang (kalangan menengah kebawah) enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.

c. Faktor Intensitas (Kepadatan) Guna Lahan

Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan berbagai macam kegiatan akan berpengaruh pada dekatnya jarak tempuh berbagai

kegiatan tersebut dan secara tidak langsung hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.

d. Faktor Pendapatan

Orang yang Melakukan Perjalanan Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan jika didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para pelanggan pekerjaan administrasi negara.

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan”.

Pelayanan pemerintahan atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah

dengan maksud agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat karena pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara,

Bahkan menurut Indeef dalam (Hadipranata, 2009) secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*developmet function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). *Public survice function* lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum, dan sebagainya.

Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (*costumer/*yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2010).

Oleh karena itu, hakekat pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik SW, 2009) memiliki karakteristik antara lain :

1. Pelayanan bersifat Transparansi; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan itu bersifat akuntabilitas, dimana pelayanan itu dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pelayanan itu bersifat Kondisional; dimana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Pelayanan itu bersifat partisipatif; dimana pelayanan itu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan itu bersifat Kesamaan Hak; yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Pelayanan itu bersifat memiliki Keseimbangan Hak dan Kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Oleh karena fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka fungsi ini harus benar-benar dapat dilaksanakan oleh aparatur Negara sebagai pelaksana birokrasi dengan sebaik-baiknya agar terpenuhinya kepentingan dan aspirasi masyarakat. Pemerintah, menurut Rasyid dalam (Parasuraman, 2001) dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakatnya serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

1. Satuan kerja/satuan organisasi Kementrian;
2. Departemen;
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya : Sekretariat Dewan (Sekwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya;
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN);

6. Badan Hukum Milik Negara (BHMN);
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
8. Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Dengan demikian terdapat tiga unsur dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua penerima layanan atau pelanggan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan unsur ketiga, kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan atau pelanggan.

1. Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan atau penerima layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan dianggap saling menguntungkan.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan atau pemerintah, untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upa memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu;

1) Perihal atau cara melayani
2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa

Pelayanan yaitu melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok, serta masyarakat. Menurut Pasolong, (2014) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Potlak, (2010) pelayanan publik yaitu sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan, (2005) pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dan fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah, (2011) pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan di masyarakat. Untuk mengetahui pengertian pelayanan, di bawah ini akan dikemukakan beberapa pendapat mengenai definisi pelayanan.

Menurut Batinggi, (2005) pelayanan umum lahir dikarenakan adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukah merupakan tujuan melainkan proses

untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan terdiri dari empat faktor:

1. Sistem, prosedur dan metode
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
3. Sarana dan prasarana
4. Masyarakat sebagai pelanggan

Menurut Mangkunegara, (2008) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan menurut Siagian, (2010) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan-kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut W & C, (2005) pelayanan publik yaitu kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani yaitu bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Menurut Mahmudi, (2010) pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena

masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

Menurut Ratminto, (2007) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir, (2001) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Batinggi, (1998) pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Pasolong, (2007) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Handayaningrat, (1994) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.Menurut Dwiyanto, (2005) pelayanan publik yaitu sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Menurut Hardiyansyah, (2018) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata

cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan pada masyarakat.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN, (2004) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan rumah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka penulis menyimpulkan pelayan publik merupakan suatu kegiatan pemberian pelayanan atau melayani yang dilakukan secara profesional, berkualitas dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan menteri tersebut juga mengandung asas-asas

pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut:

1. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung atau mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, asas ini mengkehendaki adanya kesimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap

lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

2.1.4 Sistem Informasi Manajemen

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani yaitu systema, yang mempunyai satu pengertian yaitu sehimpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan satau kesatuan yang tidak terpisahkan. Sementara itu menurut Hamalik Sistem secara teknis berarti seperangkat komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem sebagai suatu kesatuan dari berbagai elemen atas bagianbagian yang mempunyai hubungan fungsional dan berinteraksi secara dinamis untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Dari ketiga definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian sistem adalah seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan erat satu dengan lainya untuk mencapai tujuan bersamasama. Subsistem sebenarnya hanyalah sistem di dalam suatu sistem, sebagai contoh, pesawat terbang adalah suatu sistem yang terdiri dari sistem-sistem bawahan seperti mesin, sistem badan pesawat dan sistem rangka. Masing-masing sistem ini terdiri dari sistem tingkat yang lebih rendah lagi, misal sistem mesin adalah kombinasi dari sistem karburator, sistem bahan bakar dan seterusnya. Istilah subsistem digunakan untuk memudahkan analisis dan pengkomunikasian. (Aiani, 2020)

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Definisi tersebut merupakan definisi informasi dalam pemakaian sistem informasi. (Kelly, 2011). Sedangkan menururt pendatap lain mengatakan

bahwa informasi berasal dari data mentah yang telah diproses untuk memberikan hasil didalamnya. (Morris, 2016)

Adapun pendapat Leitch sistem informasi adalah suatu sistem yang terdapat di dalam sebuah organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolah transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. (Leitch, 2011)

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah proses pengumpulan data, yang telah dianalisis kemudian disebarkan dengan berbagai macam tujuan tertentu.

Manajemen adalah suatu ilmu untuk membuat orang lain mau dan bersedia untuk bekerja dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama, oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. (Sari, 2022). Pengertian Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/ perusahaan, baik sumberdaya manusia (human resource capital), modal (financial capital), material (land, natural resources or raw materials), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan. (Solihin, 2012)

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin manus yang berarti “tangan”, dalam bahasa italia maneggiare berarti mengendalikan dalam bahasa inggris istilah manajemen berasala dari kata to manage yang berarti mengatur. (Efendi, 2014). Jadi manajemen akan selalu dibutuhkan oleh individu atau sekolompok organisasi baik dari segi sosial, pemerintah, dan bisnis untuk mengatur dan merencanakan segala hal agar memperoleh hasil yang optimal pada waktu yang akan datang.

Sedangkan sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan

laporan-laporan yang diperlukan. (Fatimah, 2018). Sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang diperkembangkan dalam suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu, dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan orgaisasi. Dengan sendirinya data tersebut oleh manajemen diolah lebih dulu menjadi informasi. (Rohaedi, 2008)

Sistem informasi merupakan kumpulan kompenen dalam sebuah organisasi atau lembaga yang berhubungan dnegan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Keandalan suatu sistem informasi dalam sebuah lembaga/organisasi terletak pada keterkaitan antar komponen yang ada sehingga dapat menghasilkan aliran informasi yang berguna, akurat terpercaya, detail, cepat, relevan, bagi kepentingan lembaga tersebut (Eti, 2015). Sistem Informasi Manajemen merupakan gabungan dari perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware) dan sumber daya manusia (SDM) yang saling berkaitan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat melalui penciptaan sebuah sistem. Selain penggunaan komputer, manusia juga turut menjadi bagian dari sistem ini. Manusia menggunakan sebuah ide, pemikiran dan perhitungan dalam menggunakan komputer yang di dalamnya terdapat software dan hardware. Selain itu terdapat pula process perencanaan, kontrol, koordinasi dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu sistem informasi dinamakan juga sistem komplek (Eka, 2014).

Beberapa pendapat ahli tentang pengertian sistem informasi manajemen sebagaimana dikutip oleh Rochaety sebagai berikut; Soetedjo Moeljodiharjo (2011) berpendapat bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu yang digunakan untuk langkah pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian. Robert W. Holmes (2021) mengartikan sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan guna merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivias organisasi yang dirancang dalam kerangka kerja. D. Joseph F. Kelly menyatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya yang berlandaskan computer. Pengertian sistem informasi manajemen menurut Gordon B. Davis

dalam bukunya yang berjudul “Management Information System”, mengemukan pendapatnya sebagai berikut: “Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.” (Munawir, 2010)

Demikian sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan pengelolaan informasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas informasi. Sistem infomasi dan manajemen dapat disimpulkan bahwa sebagai bentuk dari upaya organisasi yang memiliki suatu sistem yang dapat diandalakan dalam mengelolah data menjadi informasi yang bermanfaat baik dalam pembuatan keputusan manajemen yang berkaitan dengan keputusan rutin ataupun keputusan strategis

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang diperlukan oleh suatu organisasi untuk menyediakan informasi yang penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Implementasi SIM berbasis komputer diharapkan dapat menyelesaikan dengan cepat dan tepat masalahmasalah yang dihadapi oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. (Alandri, 2013) Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk menyimpan dan mengolah data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah lembaga pendidikan. (Himayah, 2015)

Sistem informasi manajemen adalah sebuah metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan, dan memungkinkan fungsi- fungsi dari manajemen seperti perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi dapat dilaksanakan secara efektif. Menurut Ais Zakiyudin dalam bukunya bahwa, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi manajemen menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap yang disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. (Abdulloh, 2020)

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan kegiatan dari rangkaian segala goloangan aktivitas baik itu internal atau external, untuk dapat menghaislkan suatu informasi yang bermanfaat dan berguna, agar

mampu dikelola secara baik oleh pihak manajemen dan diputuskan sesuai dengan tujuan ataupun rencana organisasi dan pendidikan.

Fungsi sistem informasi dalam menejemen tentu melekat pada fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen yang dijalankan berdasarkan fungsinya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien. Dalam melaksanakan fungsinya itulah perlu informasi-informasi yang dijamin mampu mendukung setiap kegiatan yang akan dilaksanakan para pemimpin atau orang-orang membutuhkannya, fungsi sistem informasi manajemen yaitu:

a. Perencanaan

   Perencanaan adalah suatu jenis pembuatan keputusan untuk masa depan yang spesifik yang dikehendaki oleh manajer bagi organisasi mereka. Perencanaan yang dirancang dalam awal kepemimpinan akan membantu mencapai sasaran yang diharapkan dalam suatu organisasi dengan demikian manfaat perencanaan adalah yaitu: 1) Alat pemberi arah. 2) Alat memfokuskan tujuan yang akan dicapai 3) Alat pedoman rencana dan keputusan. 4) Alat bantu mengevaluasi kemajuan yang dicapai

b. Pengambilan keputusan

   Pemimpin seperti kepala sekolah dalam kegiatan sehari-hari akan selalu dihadapkan pada kegiatan pengambian keputusan. Pengambilan keputusan adalah kegiatan mengidentifikasi dan memilih serangkaian tindakan untuk menghadapi masalah tertentu atau mengambil keuntungan dari satu kesempatan untuk mengidentifikasi hingga memilih suatu tindakan atau keputusan ini tentu diperlukan informal yang benar tepat akurat dan relevan. Karena informal yang tepat dapat membantu pemimpin membuat keputusan yang tepat pula, informasi yang tepat mampu membantu pemimpin melaksanakan pekerjaannya dengan baik itulah yang akhirnya membuat tujuan terlaksana secara efektif dan efisien.

c. Pengendalian

   Pengendalian adalah proses yang memastikan bahwa aktivitas aktual sesuai dengan aktivitas yang telah direncanakan. Pada prinsipnya pengendalian menjaga agar proses kegiatan dalam suatu organisasi atau lembaga tetap sesuai dengan rencana awal (rencana yang telah ditetapkan di awal)

pengendalian menjaga agar proses kegiatan tidak keluar dari jalur yang telah ditetapkan

Pelayanan berbasis SIM merupakan metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada persepktif konsumen layanan TI terhadap suatu organisasi, lembaga pendidikan dan instansi lainnya. Sistem infromasi manajemen ini mempunyai keunggulan dalam menolong atau mempermudah serta meningkatkan efesiensi operasional dalm inovasi di berbagai tempat layanan yang menggunakan layanan SIM.

Adapun manfaat sistem informasi antara lain sebagai berikut:

a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat dan akurat bagi para pemakai, tanpa harus adanya perantara sistem informasi
b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis
c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
d. Mengidentifikasi kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi
e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi ekonimis dari sistem informasi dan teknologi baru
g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan system
h. Mengolah transaksi, mengurangi biaya, dan menghasilkan pendapat sebagai salah satu produk atau pelayanan (Ramdhani, 2018)

Menurut Alter sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang bertujuan untuk menghaislkan informasi. Dan dalam sistem informasi manajemen, sistem akan melakukan pengolahan data baik secara manual maupun elektronik, dan menghasilkan informasi sesuai kebutuhan. (Kadir, 2013) Jadi peran sistem informasi manajemen dalam kualitas pelayanan publik harus mengalami suatu peningkatan yang baik serta inovasi yang dapat mempengaruhi setiap karakter. Dibutuhkan kualitas SDM yang memadai agar kolaborasi anatara sim dan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan. Saat ini, SDM yang dibutuhkan adalah mereka yang mampu menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan teknologi yang terus berlangsung. Untuk memastikan kelangsungan dan daya

saing perusahaan, dominasi teknologi saja tidaklah cukup tanpa dukungan dari SDM yang kompeten (Robin, 2024).

Sumber daya merupakan hal penting dalam pelaksanaan sebuah program yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi kesuksesan suatu program. Sumber daya utama dalam pelaksanaan suatu program tentu saja adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implemen kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan suatu program, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau program (Sakbir, 2023)

2.1.5 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi, memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah direncanakan (Widjaja, 2002). Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kemampuan manajemen itu juga diperlukan untuk menjaga keseimbangan tujuan-tujuan yang berbeda dan mampu dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pengetahuan dasar dalam mengelola perpustakaan agar berjalan dengan baik adalah ilmu manajemen, karena manajemen sangat diperlukan dalam berbagai kehidupan untuk mengatur langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh seluruh elemen dalam suatu perpustakaan. Struktur organisasi merupakan pengelolaan organisai yang di dalamnya terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Oleh karena itu struktur organisasi yang baik mencakup unsur-unsur dan spesifikasi pengelolaan perpustakaan. (Widjaja, 2002).

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengolah bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (non book material) yang di atur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap

pemakainya. (Bafadhal, 2005). Dalam penggunaan bahan pustaka baik berupa buku sudah diatur pada SOP Perpustakaan Kabupaten Gorontalo. SOP yang menyangkut peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku perpustakaan baerbasis sistem berujuan Menyediakan pedoman operasional untuk mempermudah proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku di perpustakaan menggunakan sistem digital, dengan layanan yang efisien, cepat, dan akurat. Dalam menggunakan fasilitas yang berada di perpustakaan, pengunjung dapat melakukan beberapa prosedur yang sudah diatur dalam SOP perpustakan seperti, prosedur peminjaman buku. Haruslah memiliki persyaratan peminjaman di antaranya yakni: anggota harus terdaftar dalam sistem perpustakaan, buku yang akan dipinjam tersedia di katalog sistem, tidak ada pelanggaran. Dengan demikian para staf perpustakaan akan mengizinkan anggota dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

Perpustakaan yang merupakan jantung atau urat nadi bagi suatu instansi/ institusi/universitas/badan korporasi lainnya. Perpustakaan saat ini, tidak lagi hanya menjadi tempat menyimpan dan mencari buku, tetapi lebih dari itu yaitu menjadi sumber/tempat mencari informasi. Berbagai informasi dapat ditemukan di perpustakaan. Dari informasi yang bersifat ilmiah, informasi yang berkaitan dengan sejarah hingga informasi yang bersifat populer. Tentunya pencarian informasi tersebut tergantung jenis perpustakaannya. (Silvana, 2014). Prinsipnya tugas perpustakaan adalah menyediakan layanan informasi untuk kepentingan masyarakat, baik masyarakat ilmiah (pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan peneliti) maupun masyarakat luas di sekitarnya. Seiring dengan perkembangan zaman maka tugas perpustakaan juga semakin luas dan berkembang. (Saleh, 2014).

Pengelola perpustakaan dituntut untuk lebih jeli melihat kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan. Saat ini, pencarian informasi dapat diakses lewat internet. Oleh karena itu, menjadi tugas perpustakaan untuk menyediakan informasi yang dapat diakses lewat internet, namun harus pula menyediakan peraturan-peraturan yang dapat melindungi kepentingan perpustakaandan keamanan informasi tersebut. Di samping itu, menjadi tugas perpustakaan juga untuk terus-menerus memperhatikan kemajuan zaman dan kemajuan teknologi agar keinginan masyarakat dalam mengakses informasi dapat terpenuhi.

Seperti yang yang sudah ada pada SOP Dinas Perpustkaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo, dalam pelayanan penelusuran informasi bahan pustaka menggunakan sistem dengan tujuan menyediakan pedoman yang jelas untuk membantu pengguna dalam melakukan penelusuran informasi bahan pustaka secara efektif melalui sistem digital perpustkaan. SOP ini berlaku bagi seluruh staf perpustkaan, anggota perpustakaan, dan pengguna lainnya yang menggunakan sistem pencarian bahan pustaka di perpustakaan. Perpustkaan umum membidangi dan juga bertanggung jawab atas tersedianya informasi yang lengkap dan terselenggaranya layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna, sehingga ketika diakses, pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam pencarian informasi. Selain itu, perpustakaan umum ini juga memiliki pengertian yang lebih luas lagi, baik secara umum maupun menurut ahli. Berikut pengertian dari perpustakaan umum yang lebih luas lagi. Karakteristik yang dimiliki oleh perpustakaan umum yang paling mendasar adalah perpustakaan umum ini umumnya didukung oleh pajak, biasanya adalah lokal, meskipun pada tingkat pemerintahan dapat dan tidak dapat berkontribusi.

Perpustakaan umum diatur oleh sebuah badan untuk melayani kepentingan umum yang mana perpustakaan umum ini terbuka untuk semua dan setiap anggota masyarakat dapat mengakses koleksi. Perpustakaan umum ini terdapat di tingkat provinsi dan dikelola oleh departemen P & K bersama Pemerintah Daerah. Dimana usaha-usaha antara dua badan tersebut dilaksanakan dan dikembangkan dengan sistem perpustakaan umum dengan ditunjang dengan beberapa buah mobil yang dimanfaatkan sebagai perpustakaan keliling. Adanya perpustakaan umum ini bermanfaat untuk menjadi upaya menumbuhkan banyak taman bacaan yang diusahakan oleh berbagai usaha, baikitu usaha pribadi maupun rukun kampung. Yang mana meskipun usaha tersebut masih dalam bentuk yang sederhana, tetapi akan dapat menolong dan membantu kekurangan jasa perpustakaan umum di beberapa daerah.

Perpustakaan umum merupakan jenis perpustakaan tersendiri yang mana di samping itu masih ada 4 jenis perpustakaan lainnya. Di Indonesia, ada beberapa jenis perpustakaan umum, yaitu perpustakaan umum kabupaten, perpustakaan umum kota, kecamatan, desa, serta perpustkaan umum yang didirikan oleh komunitas atau lembaga swadaya masyarakat (LSM). Perpustakaan umum

didirikan untuk melayani semua anggota masyarakat yang memerlukan jasa informasi dan perpustakaan. Jadi, perpustakaan umum bersifat terbuka untuk umum, dibiayai dengan dana masyarakat umum, dan memberikan jasa pelayanan yang bersifat cuma- cuma. Adapun ciri-ciri dari perpustakaan umum:

a. Terbuka untuk umum. artinya terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan
b. Dibiayai oleh dana umum. Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat. biasanya dikumpulkan melalui pajak dan dikelola oleh pemerintah. Dana ini kemudian digunakan untuk mengelola perpustakaan umum, karena dana berasal dari umum maka perpustakaan umum harus terbuka untuk umum.
c. Jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat cuma-cuma. Pada dasarnya perpusda atau perputakaan daerah didirikan untuk melayani masyarakat umum, jadi hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan daerah (umum) diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana prasarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa mengenal ras, suku, dan status sosial.

2.2 Kajian penelitian yang relevan

Beberapa penelitian sebelumnya telah ditemukan terkait dengan judul Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Di Dinas Perpustkaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Maka pada bagian ini penulias menguraikan 2 penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan seklaigus menunjukkan letak persamaan dan pemberdayaan yang akan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2 1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Peneliti/ Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Nindya Indrasweri Pada (2021) Aksesibilitas Layanan Kearsipandi Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kabupaten	Deskriptif kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara	berdasarkan aspek kebijakan, sarana dan prasarana, petugas layanan, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan adalah baik. Namun, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya	Perbedaan penelitian ini terdapat pada pembahasan yang akan penulis uraikan. Penulis memfokuskan penelitian ini pada sistem pelayanan informasi, pengelolaan data serta penyimpanan

No	Peneliti/ Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Sleman.		yaitu terkait letak kantor dinas dengan depot arsip statis yang berbeda serta kekurangan sarana berupa alat penggandaan dan alih media arsip dengan ukuran diatas F4 dan A4 atau arsip dengan ukuran besar	data sistem informasi menajemen layanan.
2	**Budi Handari (2019):** Aksesibilitas Layanan Perpustakaan bagi PenyandangDisabilitas di Kabupaten Banjarnegar : Studi Evaluasi Kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah	Deskriptif kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara	penyandang disabilitas yang meliputi pemanfaatan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak, termasuk mendapatkan aksesibilitas layanan perpustakaan sebagaimana yang didapatkan oleh non-disabilitas.	Perbedaan penelitian ini terdapat pada pembahasan yang akan penulis uraikan. Penulis memfokuskan penelitian ini pada sistem pelayanan informasi, pengelolaan data serta penyimpanan data sistem informasi menajemen layanan dan lokasi penelitian

Olah Data, 2024

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti permasalahan yang bersifat sementara, dan akan berkembang setelah seseorang peneliti sudah melakukan penelitian dilapangan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang sesuai karena penelitian yang akan diteliti merupakan suatu pembahasan yang sewaktu-waktu akan berubah dan berkembang sesuai dengan situasi sosial yang ada. (Sugiyono, 2017)

Penelitian ini langsung mengamati kelapangan untuk mengambil informasi yang sedang berlangsung berupa data dan wawancara langsung dengan responden. Menurut Abdurrahman Fathoni penelitian lapangan (*field research*) adalah suatu penyelidikan yang dilakukan dilapangan atau lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objek yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan ilmiah dengan mengunakan metode deskriptif analisis. (Fathoni, 2006)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menunjukkan bagaiamana aksesbilitas pelayanan sistem informasi manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

3.2 Kehadiran Peneliti

Kehadiran penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustkaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Selanjutnya yang menjadi instrument utama atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri dengan melakukan kegiatan bertanya, menganalisis, memotret dan mengkontruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Sebagai pelaku utama dalam penelitian ini tentu dan tentu saja sebagai manusia biasa dengan segala kemampuan dan keterbatasan, maka dalam pengumpulan data masih diperlukan catatan lapangan, penelitian kualitatif tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan pengumpulan data yang sangat berpengaruh dalam analisis data, interprestasi data serta penarikan kesimpulan.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Gorontalo, dengan alasan lokasi tersebut terdapat masalah yang sesuai dengan judul penelitian. Penelitian ini direncanakan selama 3 bulan yakni dari Bulan November 2024 sampai dengan Bulan Januari 2025

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan berasal dari sumber data primer dan sekunder yang dapat diurai sebagai Berkut:

1. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan melalui hasil wawancara langsung dengan pihak yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut;
   a. Kepala Dinas : 1 Orang
   b. Sekertaris Dinas : 1 Orang
   c. Kepala Bidang : 1 Orang
   d. Pustakawan : 2 Orang
   e. Front Office : 1 Orang
   f. Pengunjung : 3 Orang

   Total keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 10 orang
2. Sumber data sekunder adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi 3 kegiatan yang diurai sebagai berikut;

1. Observasi

   Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti (Indriantoro dan Supomo, 2009). Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung.
2. Wawancara

   Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013) “wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”

3. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi" (Soehartono, 2009). Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan dokumen yang diperlukan.

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Indriantoro dan Supomo (2009) penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna (Sugiyono, 2013). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh fakta-fakta terhadap suatu masalah yang diteliti melalui data-data yang dikumpulkan untuk memberikan rekomendasi yang bermanfaat.

Keseluruhan proses ini berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Reduksi data (*Reduction Data*)

   Reduksi data adalah tahap yang dilakukan peneliti dalam proses pengumpulan maupun penyajian data, dimana apabila dilihat ada data yang kurang relavan maka akan dilakukan reduksi atau perubahan/penyesuaian data. Biasanya dalam bentuk pengalimatan/penafsiran.

2. Penyajian data (*data display*)

   Penyajian data atau display adalah tahapan dimana peneliti memilih bentuk penyajian yang diinginkan, dengan pertimbangkan kemudahan penafsiran dan unsur komunikatif.

3. Kesimpulan atau Vertivikasi (*Conclusion or Verification*)

   Kesimpulan /vertiviasi adalah tahapan akhir dimana peneliti telah sampai pada suatu kesimpulan mengenai data yang diperoleh.

3.7 Pengecekan Keabsahan Data

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2013). Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2013) membagi triangulasi ke dalam tiga macam, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

   Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan doumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

   Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

3.8 Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh peneliti untuk mendapatkan data dalam penelitiannya, tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Tahap Pra Lapangan

   Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan etika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan rancangan usulan penelitian hingga menyiapkan perlengkapan penelitian

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

   Dalam tahap ini peneliti menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data mengenai aksesbilitas pelayanan sistem informasi manajemen di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Gorontalo.

c. Tahap Analisis Data

   Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data yang diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian akan disusun kedalam sebuah penelitian. Hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan sementara sebelum menulis keputusan akhir.

d. Tahap evaluasi dan pelaporan

   Pada tahap ini peneliti melakukan konsultasi dan pembimbingan dengan dosen pembimbing dalam menyusun laporan hasil kerja lapangan dan analisis data.

Tabel 3 1. Tahap-Tahap Penelitian

No	JenisKegiatan	Waktu Penelitian 2024/2025											
		November				Februari				Arpil			
		Minggu				Minggu				Minggu			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pra Observasi												
2	ACC Judul												
3	Penyusunan laporan Penelitian												
4	Seminar penelitian												
5	Revisi proposal penelitian												
6	Penyerahan hasil Seminar Proposal												
7	Operasional Penelitian												
8	Bimbingan												
9	Ujian Skripsi												

Sumber; Hasil Olah Data, 2025

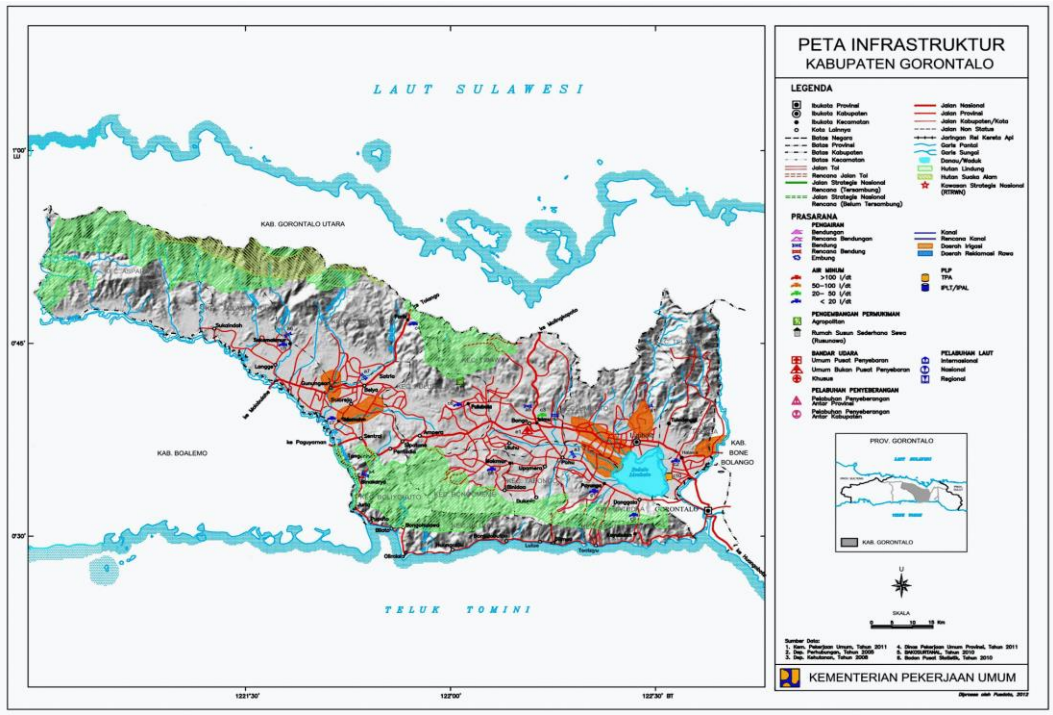
BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Gorontalo berada di Pusat Kota Limboto dan lokasinya diantara dua kantor besar yaitu gedung dewan Perwakilan Daerah (DPRD) Kab. Gorontalo dan Dinas Kesehatan Kab. Gorontalo, tepatnya berada tidak jauh dari Menara Keagunan atau tower Pakaya yang berada di dekat Taman Budaya Kabupaten Gorontalo.



Gambar 4 1. Peta Infrastrktur Kabupaten Gorontalo

Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Gorontalo adalah Organisasi Pemerintah Daerah yang merupakan milik pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Peranan perpustakaan diera globalisasi tidak dapat dipisahkan dengan kemajuan dibidang lainnya, Khususnya dibidang penyediaan informasi dan pengetahuan. Pemerintah Kabupaten Gorontalo sebagai salah satu wilayah

dengan jumlah penduduk 407.466 jiwa berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakatnya untuk mengetahui apa dan bagaimana perkembangan yang sedang terjadi di wilayah Kab. Gorontalo secara khusus dan Indonesia dalam cakupan yang lebih luas. Upaya untuk melaksanakan Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dan dibarengi dengan Keinginan untuk melahirkan masyarakat yang cerdas dan memiliki pengetahuan yang luas tentu menjadi niat luhur yang patut diwujud nyatakan. Penyediaan sebuah wadah yang mampu menyediakan informasi dan pengetahuan yang lebih luas menjadi upaya yang dilakukan secara rill oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo, yakni dengan membentuk sebuah lembaga perpustakaan.

Pada awalnya perpustakaan daerah hanya menjadi lembaga binaan Dinas Komunikasi dan Informatika, akan tetapi memasuki tahun 2007 perpustakaan berubah menjadi sebuah unit kerja yang diberi nama Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kab. Gorontalo, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Nomor 37 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Gorontalo.

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi;

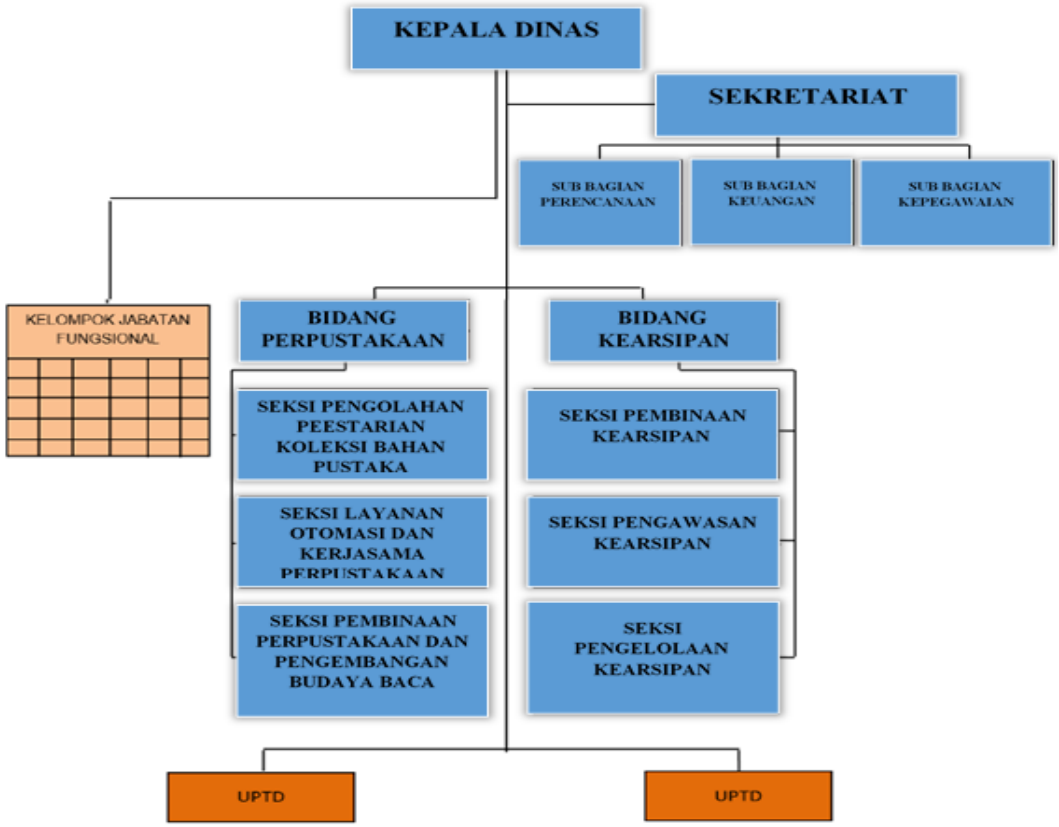
"Terwujudnya Transformasi layanan perpustakaan dan kearsipan yang berkualitas menuju kabupaten yang gemilang".

Adapun visi tersebut dapat diwujudkan melalui misi berikut ini;

a. Melaksanakan Transformasi mutu perpustakaan daerah yang kompetitif
b. Meningkatkan peran dan kerja sama dengan lembaga pendidikan formal dalam rangka pengembangan layanan perpustakaan ke area 3T berbasis kawasan diwilayah Kab. Gorontalo.
c. Mewujudkan ketersediaan arsip secara utuh, autentik dan terpercaya pada setiap lembaga di lingkungan pemerintah Kab. Gorontalo

3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Terbentuknya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Adapun struktur organisasi Kantor Perpustakaan Umum Daerah seperti yang terdapat pada lampiran Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo tersebut, adalah sebagai berikut:



Gambar 4 2. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

4. Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Guna memperlancar dan mempermudah aktivitas kerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo, maka diperlukan sarana dan prasarana penunjang yang terdiri dari kondisi gedung, kelengkapan sarana penunjang di

dalam dan di luar ruangan dan sarana penunjang lainnya, seperti yang tampak pada tabel berikut ini;

Tabel 4 1. Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi	Ket
1	Rak Buku Tercetak	76	Baik	
2	Rak Display Buku Baru	4	Baik	
3	Rak Koleksi terbitan berkala	10	Baik	
4	Komputer terhubung internet	35	Baik	
5	LCD	2	Baik	
6	Scanner	2	Baik	
7	Printer	4	Baik	
8	VCD/DVD	10	Baik	
9	Televisi	3	Baik	
10	Ruang Pemustaka	1	Baik	
11	Ruang Baca	1	Baik	
12	Aula	1	Baik	
13	Referensi	1	Baik	
14	Mushola	1	Baik	
15	Loker Barang	2	Baik	
16	Alat Pemadam Api	4	Baik	
17	Toilet	3	Baik	
18	Parkir	2	Baik	

Sumber Data; Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo, 2024

5. Jenis Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Berikut adalah beberapa jenis layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo, diantaranya adalah;

a. Layanan Baca di Tempat
   - Reservasi: Untuk memastikan tempat, lakukan reservasi terlebih dahulu, terutama pada jam-jam sibuk.
   - Kunjungan: Datang dan nikmati suasana. Staf kami akan membantu Anda menemukan buku yang Anda cari dan mengarahkan Anda ke ruang baca yang tersedia
   - Waktu Baca: Nikmati waktu Anda tanpa terburu-buru. Kami memastikan suasana yang nyaman sehingga Anda bisa fokus pada bacaan Anda.

b. Layanan Sirkulasi
   - Kunjungan: Datang ke meja sirkulasi untuk melakukan transaksi peminjaman atau pengembalian. Staf kami siap membantu Anda dengan semua kebutuhan sirkulasi.
   - Online: Gunakan portal online kami untuk melakukan peminjaman, perpanjangan, dan reservasi. Anda juga dapat memeriksa status koleksi dan membayar denda melalui portal ini

- Informasi: Untuk pertanyaan lebih lanjut atau bantuan, jangan ragu untuk menghubungi staf sirkulasi kami.

c. Layanan Referensi
   - Kunjungan Langsung: Datang ke meja penelusuran di perpustakaan kami untuk mendapatkan bantuan langsung dari staf penelusuran. Kami siap membantu Anda dalam mencari informasi dan menyusun strategi pencarian.
   - Online: Kirimkan permintaan penelusuran melalui portal online atau email. Berikan detail tentang topik atau pertanyaan Anda, dan tim kami akan menyediakan hasil pencarian dan dukungan yang diperlukan
   - Jadwalkan Konsultasi: Untuk penelusuran yang lebih kompleks, jadwalkan konsultasi pribadi dengan staf kami. Kami akan bekerja bersama Anda untuk mengembangkan pendekatan penelusuran yang efektif

d. Layanan Penelusuran
   - Kunjungan Langsung: Datang ke meja penelusuran di perpustakaan kami untuk mendapatkan bantuan langsung dari staf penelusuran. Kami siap membantu Anda dalam mencari informasi dan menyusun strategi pencarian
   - Online: Kirimkan permintaan penelusuran melalui portal online atau email. Berikan detail tentang topik atau pertanyaan Anda, dan tim kami akan menyediakan hasil pencarian dan dukungan yang diperlukan.
   - Jadwalkan Konsultasi: Untuk penelusuran yang lebih kompleks, jadwalkan konsultasi pribadi dengan staf kami. Kami akan bekerja bersama Anda untuk mengembangkan pendekatan penelusuran yang efektif.

e. Layanan Literasi
   - Kunjungan Langsung: Datang ke pusat literasi di perpustakaan atau fasilitas kami untuk mendaftar pada program, mengikuti kelas, atau mendapatkan bimbingan langsung dari staf literasi
   - Online: Akses kursus dan sumber daya literasi kami melalui portal online. Daftarkan diri untuk kelas virtual, download materi, atau jadwalkan sesi konsultasi online.
   - Hubungi Kami: Untuk informasi lebih lanjut tentang program dan jadwal, atau untuk meminta dukungan khusus, hubungi tim literasi kami melalui telepon atau email.

f. Layanan Perpustakaan Keliling

- Jadwalkan Kunjungan: Cek jadwal kunjungan perpustakaan keliling kami dan pastikan kami akan mengunjungi lokasi Anda. Anda dapat menghubungi kami untuk mengatur kunjungan khusus jika diperlukan.
- Kunjungi Lokasi Kami: Pada hari kunjungan, datang ke lokasi kami untuk memilih dan meminjam buku. Staf kami akan membantu Anda dengan semua kebutuhan peminjaman dan pengembalian.
- Gunakan Layanan Online: Kunjungi situs web kami untuk mendaftar, melihat jadwal kunjungan, dan mengelola peminjaman buku. Anda juga dapat menemukan informasi tentang acara dan aktivitas literasi.

4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan proses pengidentifikasian pada latar belakang masalah sebelumnya maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengukuran melalui pendapat (Alter, 2008), dalam model kerangka SIM-nya, yang menyatakan bahwa aksesibilitas sistem informasi dapat diukur dengan beberapa indokator yakni: Waktu akses data: Ketetapan data: dan Fleksibilitas akses;

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, analisisnya dideskripsikan sebagai berikut.

1. Waktu Akses Data

Acces time adalah waktu yang dibutuhkan untuk dapat mengakses data yang diperlukan, dari keadaan idle atau diam hingga mendapatkan data tersebut. Kecepatan transfer data dapat dilihat sebagai kecepatan perjalanan dari sejumlah data tertentu dari satu tempat ke tempat lainnya. Secara umum, semakin besar bandwidth dari jalur yang diberikan, semakin tinggi pula kecepatan transfer data. Data transfer rate (DTR) adalah jumlah data digital yang dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu tertentu, biasanya diukur dalam bps (bit per second)

Waktu akses data adalah durasi antara permintaan data dan saat data tersebut benar-benar diambil dari penyimpanan. Dengan kata lain, ini adalah waktu yang dibutuhkan sistem untuk menemukan, membaca, dan mentransfer data yang diminta

Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan waktu akses adalah lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi perpustakaan dari system

informasi manajemen yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci (RDL) selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “pada dasarnya bisa saja waktu tunggu itu sesuai dengan harapan kita semua yakni lebih cepat pada saat pengguna layanan yang masuk diperpustakaan membutuhkan informasi atau mengakses layanan tetapi karena kondisi perangkat computer yang kurang baik sehingga proses untuk merespon kebutuhan pengguna layanan agak terlambat. Selain itu kondisi jaringan internet yang terkadang kurang stabil sehingga dapat menyebabkan terjadinya delay pada saat penggunaan sistem”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya (RSN) selaku Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “ada beberapa hal yang menjadikan layanan di perpustakaan kita ini kurang optimal khususnya dalam layanan system informasi manajemen. Yang pertama adalah tentu saja masalah jaringan yang menurut saya kapasitasnya ini perlu ditambah lagi sehingga penggunaan jaringan itu lebih stabil dan mempermudah proses pelayanan yang berbasis jaringan. Yang kedua adalah sarana dan prasarana seperti computer yang kondisinya kurang memadai dan harusnya diganti dengan perangkat yang terbarukan tetapi karena kami juga di Dinas bukan penentu anggaran sehingga kami hanya bisa mengajukan dan menunggu hasilnya, apakah nantinya akan disetujui atau tidak”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Masih dengan pendapat yang sama dengan informan (NM) selaku Kepala Bidang Perpustakaan yang menyatakan bahwa;

> “waktu tunggu ini memang banyak dikeluhkan khususnya dalam layanan perpustakaan berbasis IT, banyak pengunjung yang mengeluh tentang sulitnya mengakses data pada aplikasi yang kami sediakan dan kurang responsifnya aplikasi memberikan apa yang pengunjung butuhkan. Factor utamaya adalah memang ada pada kapasitas jaringan yang kami miliki yang pada dasarnya memang tidak sesuai standar, dimana kapasitas yang kami gunakan itu hanya 100MB/s dan di bagi ke beberapa titik atau di beberapa bidang, sedangkan standar yang diharuskan oleh Provinsi adalah sekitar 500MB/s”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selaras dengan pendapat di atas, informan (ZG) selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “menurut saya memang waktu tunggu layanan informasi berbasis jaringan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo banyak dikeluhkan oleh pengunjung sehingga bisa saya katakan tidak optimal. Mungkin sebaiknya pimpinan mengevaluasi apa-apa yang menjadi kekurangan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten

> Gorontalo sehingga kedepannya bisa diperbaiki dan layanan diperpustakaan ini bisa dibanggakan". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (VH) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "jujur saya sudah seringkali kesini untuk cari referensi yang berkaitan dengan mata kuliah tetap lebih sering menggunakan cara manual karena saya juga pernah mencoba mengakses melalui aplikasi tetapi responya cukup lama jadi saya lebih memilih menggunakan cara manual untuk mencari referensi". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (YM) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "sebagai pengunjung yang sering ke perpustakaan di sini saya mengalami langsung layanan perpustakaan berbasis jaringan ini, dimana terkadang untuk mengakses data tidak membutuhkan waktu yang lama tetapi terkadang juga cukup lama sehingga biasanya lebih baik memiliki cara manual". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (TAK) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "dari pengalaman saya menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pihak perpustakaan itu kurang optimal, menurut saya lebih cepat ketika menggunakan cara-cara manual seperti datang langsung ke perpustakaan dan langsung berkomunikasi dengan para staf yang ada jadi mereka sudah bisa langsung membantu jika ada kendala yang kita temui pada saat di perpustakaan". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (NFI) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "kalau menurut saya memang belum begitu optimal tetapi secara pribadi menurut saya sudah bagus, tinggal kedepannya diperbaiki lagi untuk aplikasinya dan ditingkatkan lagi pelayanan digitalnya yang bisa lebih mempercepat waktu pelayanan khususnya diera digitalisasi seperti saat ini". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, penulis melihat bahwa cara-cara manual seringkali digunakan oleh para pengunjung. Pengunjung mendaftarkan diri pada buku album untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian buku, hal ini terjadi dikarenakan server yang lagi down atau mengalami masalah. Pengamatan lainnya sejalan dengan hasil wawancara dengan salah seorang informan bahwa saat ini kapasitas jaringan yang digunakan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo hanya 100MB/s, hal ini tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Provinsi yakni seharusnya 500MB/s.

2. Ketepatan Data

Ketepatan data merupakan bagian dari kualitas data dan integritas data, adalah ukuran seberapa dekat informasi tersebut merepresentasikan objek atau peristiwa yang direkam. Tingkat kebenaran informasi yang dikumpulkan, digunakan, dan disimpan diukur berdasarkan akurasi data. Ematitut (2017) Ketepatan data mengandung pengertian bahwa informasi yang diberikan harus akurat, tidak ada kontrol informasi atas data yang diperoleh dari sumber. Akurasi data merupakan komponen yang harus dipenuhi oleh kerangka data. Kesalahan data dapat menyebabkan hal-hal yang tidak aman, mengganggu dan, yang mengejutkan, merusak seseorang atau beberapa kelompok lain yang terlibat dengan data. Mempertimbangkan bahwa informasi dalam kerangka data berubah menjadi bahan untuk navigasi, ketepatannya harus benar-benar dipikirkan.

Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan ketepatan data adalah adanya kesesuaian data yang antara yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan yang disajikan atau diberikan oleh system informasi manajemen yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci (RDL) selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “system informasi manajamen memang seharusnya memberikan data yang tepat kepada pelanggan yang membutuhkan data tertentu dan kami dari pihak Dinas Perpustakaan selalu berupaya memperbaiki diri dengan melihat apa-apa yang selama ini masih menjadi kurang, misalnya saja kedepannya kami akan melakukan pengadaan buku-buku supaya lebih lengkap sehingga ketika ada pencarian melalui aplikasi bisa dengan mudah didapatkan. Kami juga saat ini lagi berusaha untuk menambah jumlah operator yang tentu saja memiliki pengalaman dalam bidang IT sehingga nantinya tidak aka nada lagi masalah tentang salah input dan sebagainya”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya (RSN) selaku Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “mungkin memang belum sepenuhnya maksimal tetapi apa yang selama ini disajikan melalui system informasi manajemen yang ada di dinas ini sudah sangat membantu, tinggal mana factor-faktor pendukung lainnya diperbaiki sehinggi kinerja dari system informasi manajemen ini bisa lebih baik lagi dan tentu saja dapat memberikan data yang tepat sesuai dengan permintaan pengguna layanan”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Masih dengan pendapat yang sama dengan informan (NM) selaku Kepala Bidang Perpustakaan yang menyatakan bahwa;

> “sejauh yang saya tahu terkadang hasil atau data yang diberikan itu atau disajikan oleh system informasi manajemen yang ada di dinas ini memang kurang tepat karena ada beberapa factor diantaranya koleksi buku yang kurang lengkap dan petugas atau operator terkadang salah atau tidak konsisten dalam melakukan klasifikasi buku. Disisi lain bahwa seringkali juga system informasi manajemen yang ada di dinas ini memberikan data atau informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna layanan sehingga bisa dikatakan memang perlu ada perbaikan system”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selaras dengan pendapat di atas, informan (ZG) selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “sejujurnya system informasi manajemen yang ada di dinas ini sudah berjalan dengan baik jika didukung oleh jaringan yang memadai dan SDM yang memadai juga. Saya rasa selama ini jika terjadi kesalahan seperti adanya data yang tidak tepat yang disajikan oleh system informasi manajem karena operator itu terkadang salah menklasifikasi buku atau memang tidak memiliki keahlian dalam penggunaan IT khususnya penggunaan aplikasi di computer. Makanya saya berharap kedepannya Pimpinan atau siapapun yang memiliki kewenangan untuk bisa merekrut SDM yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam bidang IT”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selaras dengan pendapat di atas, informan (RD) selaku Front Office di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “saya rasa masih kurang baik ya karena kami selaku front office di sini banyak mendapatkan keluhan, banyak pertanyaan dari para pengunjung, misalnya “kenapa yang diminta tidak sesuai dengan yang diberikan” dan kami juga biasanya hanya memberikan penjelasan seadanya saja”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (FA) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> “menurut saya sebaiknya sistemnya diperbaiki, ditingkatkan lagi kualitasnya supaya tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan kecil yang bisa membuat layanan itu kurang nyaman. Kebetulan hari ini saya datang dan aksesnya bagus dan data yang saya minta juga sesuai, tetapi pernah saya datang dulu itu apa yang saya butuhkan tidak sesuai, jadi menurut saya diperbaiki saja sistemnya”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (YM) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> “iya saya rasa kurang optimal karena sebagai pengunjung yang memang sudah menjadi member saya seringkali mendapatkan data yang tidak sesuai dengan apa yang saya minta. Saya kurang tahu apakah memang informasi yang saya butuhkan tersebut tidak tersedia atau ada kesalahan teknis lainnya”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (FA) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> “untuk ketepatan datanya saya rasa sudah bagus meskipun ya harus ada upaya yang lebih baik lagi karena memang seringkali ada kesalahan data, antara apa yang dibutuhkan atau diminta oleh pengguna layanan dengan apa yang diberikan oleh aplikasi tidak sesuai tetapi terkadang juga sesuai sehingga menurut saya perlu diperbaiki lagi sistemnya”. (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Hasil pengamatan penulis di lapangan bahwa ada beberapa permasalahan yang di hadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo dalam menerapkan system informasi manajemen. Yang pertama adalah kurangnya ketelitian dari operator dalam mengklasifikasi buku atau tidak konsisten dalam proses pengklasifikasian buku-buku. Kedua adalah operator seringkali salah dalam melakukan input yang tentu saja berdampak pada outputnya. Yang ketiga adalah buku atau data koleksi yang masih kurang atau tidak lengkap. Dan yang ke empat adalah proses validasi data yang lemah dikarenakan kurangnya operator yang dapat mengoperasikan computer dengan baik

3. Fleksibilitas Akses

Sistem informasi (SI) ditujukan untuk mendukung pelaksanaan proses bisnis suatu unit organisasi. Untuk meningkatkan kinerja proses bisnis dapat didekati dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari sistem informasi pendukungnya. Salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja sistem informasi adalah dengan menggunakan asas fleksibilitas pada sistem informasi tersebut. Dalam konteks sistem informasi, fleksibilitas dapat dipandang dari berbagai sisi atau aspek, antara lain: metode, produk, strategi, proses, dan system

Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan fleksibilitas akses adalah kemampuan system informasi manajemen yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo untuk memungkinkan akses dari berbagai perangkat atau lokasi

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci (RDL) selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> “terkait dengan fleksibilitas system informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah sangat baik artinya betul-betul bisa fleksibel. Masyarakat bisa mengakses informasy yang dibutuhkan baik itu diperpustakaan secara langsung maupun dirumah atau di luar dari gedung perpustakaan dan bisa diakses menggunakan dengan berbagai perangkat elektronik seperti computer, laptop atau handpone sehingga

memang sangat memudahkan baik bagi pengunjung atau masyarakat maupun bagi petugas yang ada di perpustakaan". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya (RSN) selaku Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> "untuk fleksibilitas system yang ada saat ini sangat fleksibilitas. Semua bisa mengakses informasi dari manapun dan kapanpun dan dengan cara apapun yang tentu saja terkoneksi dengan jaringan internet dan memang harus didukung oleh infrastruktur jaringan yang memadai". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Masih dengan pendapat yang sama dengan informan (NM) selaku Kepala Bidang Perpustakaan yang menyatakan bahwa;

> "yang jelas selama kita menggunakan system informasi manajemen berbasis jaringan ini sangat mempermudah kami sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat juga merasa sangat terbantu dikarenakan sifatnya yang fleksibel itu, bisa diakses kapan dan dimana saja, terus informasi yang diakses tersebut bisa tersedia dalam berbagai format seperti word, pdf ataupun excel". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selaras dengan pendapat di atas, informan (SDH) selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang menyatakan bahwa;

> "selama ini memang bahwa salah satu kelebihan dari system informasi yang berbasis jaringan adalah fleksibilitasnya sehingga dapat mempermudah segala urusan. Misalnya saja masyarakat membutuhkan informasi atau buku yang ada di perpustakaan, masyarakat tidak harus keperpustakaan tetapi cukup mengakses dari rumah. Demikian juga dengan cara mengaksesnya bisa menggunakan alat apa saja yang penting terkoneksi jaringan, misalnya tidak ada computer maka bisa menggunakan handpone". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (FA) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "kalau dari segi fleksibel memang sangat fleksibel karena bisa kita akses dari manapun, dengan lewat handphone juga bisa tetapi masalahnya adalah biasanya untuk diakses itu kadang tidak bisa mungkin jaringan dari pihak Dinas yang perlu diperbaiki". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (YM) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "system informasi berbasis jaringan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo ini memang cukup fleksibel artinya bisa diakses dengan mudah meskipun tidak harus keperpustakaan dan bisa diakses melalui handphone juga jadi sangat mempermudah masyarakat.

> Hanya saja memang masalahnya adalah ketika saat di akses seringkali tidak bisa atau gagal masuk". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Selanjutnya dengan informan (AM) selaku masyarakat pengunjung yang menyatakan bahwa;

> "menurut saya secara teori iya bisa dikatakan flexible karena berbasis teknologi yaitu bisa diakses dengan berbagai cara atau alat dan bisa diakses dimanapun tetapi ketika diakses dan tidak bisa masuk maka sama saja dengan nol dan itu artinya kita akan menggunakan cara-cara manual". (wawancara tanggal 03 Januari 2025)

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan bahwa system informasi manajemen berbasis jaringan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo dalam rangka mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat benar adanya. Untuk mengakses sebuah informasi, data atau buku, masyarakat tidak harus datang keperpustakaan melainkan bisa melakukan akses dimana dan kapanpun serta bisa dengan cara apapun. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan fleksibilitas akses Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo 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

4.2 Pembahasan

Sistem informasi manajemen pada perpustakaan memudahkan pengunjung yaitu anggota maupun bukan anggota perpustakaan untuk mengakses pemanfaatan sistem informasi pada layanan sirkulasi perpustakaan dalam penelusuran kebutuhan informasi, serta memudahkan pustakawan dalam melakukan pelayanannya. Pustakawan dapat melakukan pelayanan sirkulasi perpustakaan yang lebih efisien, efektif dan dengan jangkauan layanan yang lebih luas dibandingkan dengan cara manual.

Sistem teknologi informasi perpustakaan memfokuskan pada sistem, sumber informasi, data pengguna yang terkoneksi, dimana perkembangan komputer akan diikuti dengan perkembangan penggunaan jaringan dan internet. Sistem informasi manajemen perpustakaan terintegrasi yang menerapkan modul- modul standar seperti sirkulasi, pengkatalogkan, pengadaan, akses katalog online dan jaringan kerjasama melalui fasilitas internet. Sedangkan sistem informasi manajemen

perpustakaan memfokuskan untuk mendukung pelayanan secara efektif bagi pengguna, manajemen pengadaan, secara umum manajemen pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan badan-badan lainnya yang menyelenggarakan akses terhadap koleksi-koleksi dokumen. (Putri,2018)

Berikut pembahasan terkait Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengukuran melalui pendapat (Alter,2008), dalam model kerangka SIM-nya, yang menyatakan bahwa aksesibilitas sistem informasi dapat diukur dengan beberapa indokator yakni: Waktu akses data: Ketetapan data: dan Fleksibilitas akses;

1. Waktu Akses Data

Waktu akses data adalah durasi antara permintaan data dan saat data tersebut benar-benar diambil dari penyimpanan. Dengan kata lain, ini adalah waktu yang dibutuhkan sistem untuk menemukan, membaca, dan mentransfer data yang diminta. Waktu akses database dapat diartikan sebagai selang waktu antara user atau pengguna melakukan permintaan untuk mengakses ke database dan pengembalian data secara lengkap sesuai yang diminta. Waktu akses (Wikipedia, Waktu akses, 2006) merupakan penundaan/selang waktu antara permintaan untuk mengakses sistem dan pengembalian data sesuai dengan yang diminta. Dalam sistem telekomunikasi, waktu akses adalah selang waktu antara mulainya akses pencobaan dengan akses yang berhasil. Nilai waktu akses ini hanya diukur pada pencobaan akses yang berakibat pada akses yang berhasil. Dalam bidang komputer, waktu akses diartikan sebagai interval waktu antara unit pengontrol instruksi melakukan inisialisasi sebuah panggilan data atau permintaan untuk penyimpanan data dan proses pengiriman data secara lengkap atau penyimpanan dimulai. Sedangkan dalam magnetic disk drive, waktu akses merupakan waktu untuk mendapatkan track yang diinginkan dan penundaan rotasi disk dalam membawa sektor yang diperlukan di bawah mekanisme pembacaan-penulisan.

Waktu akses juga kerap kali dideskripsikan sebagai tingkat kecepatan dari disk drive, dimana disk drive merupakan peralatan untuk membaca dari dan menulis ke disk. Waktu akses ini diukur dalam milisekon atau sering disingkat dengan ms. Untuk hard disk drives cepat bagi komputer (Personal Computer) memiliki waktu akses antara 9 sampai 15 milisekon, di mana waktu akses ini 200 kali lebih lambat

dibandingkan dengan DRAM (Dynamic Random Access Memory). DRAM merupakan jenis/tipe memory yang paling sering digunakan dalam komputer, sedangkan memory memiliki arti area penyimpanan internal dalam computer

Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan waktu akses adalah lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi perpustakaan dari system informasi manajemen yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa waktu akses data pada pelayanan Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini tampak dari banyaknya keluhan dari pengguna layanan akan lambatnya responsivitas data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga banyak pengguna layanan yang lebih memiliki cara-cara manual meskipun hasilnya dianggap kurang maksimal

Hasil penelitian di atas belum sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh seorang Kozierok (2005) yang menyatakan bahwa:

Access Time = Command Overhead Time + Seek Time + Settle Time + Latency

Acces time adalah waktu yang dibutuhkan untuk dapat mengakses data yang diperlukan, dari keadaan idle atau diam hingga mendapatkan data tersebut. Kecepatan transfer data dapat dilihat sebagai kecepatan perjalanan dari sejumlah data tertentu dari satu tempat ke tempat lainnya. Secara umum, semakin besar bandwidth dari jalur yang diberikan, semakin tinggi pula kecepatan transfer data. Data transfer rate (DTR) adalah jumlah data digital yang dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu tertentu, biasanya diukur dalam bps (bit per second). Adakalanya juga dinyatakan dalam Bps (bytes per second). Data rate dipengaruhi oleh kuat lemahnya sinyal Rate flapping terjadi karena naik turunnya data rate (rate jump), Rate flapping dapat dicegah dengan memilih data rate yang lebih rendah agar link lebih stabil.

2. Ketepatan Data

Menurut Tedi (2003) Akurasi adalah sejauh mana konsekuensi dari estimasi, perhitungan, atau detail sesuai dengan nilai atau standar yang tepat. Pada akhirnya, ketepatan memutuskan seberapa dekat perkiraan dengan nilai yang diakui atau benar. Akurasi adalah mendapatkan nilai yang mendekati nilai aslinya.

Memperkirakan seberapa tepat suatu estimasi dikontraskan dengan referensi yang berbeda disebut dengan akurasi Seperti yang ditunjukkan oleh Apipah (2015). Ketepatan data merupakan bagian dari kualitas data dan integritas data, adalah ukuran seberapa dekat informasi tersebut merepresentasikan objek atau peristiwa yang direkam. Tingkat kebenaran informasi yang dikumpulkan, digunakan, dan disimpan diukur berdasarkan akurasi data.

Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan ketepatan data adalah adanya kesesuaian data yang antara yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan yang disajikan atau diberikan oleh system informasi manajemen yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan data pada pelayanan Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo belum optimaI. Hal ini terlihat dari seringnya terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan apa yang disajikan oleh Sistem Informasi Manajemen.

Seringnya terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian data yang disajikan oleh Sistem Informasi Manajemen bisa diakibatkan karena kesalahan petugas atau kurangnya kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Disiplin kerja yang tinggi memiliki hubungan positif dengan ketepatan data. Karyawan yang disiplin cenderung lebih teliti dan tepat dalam mengumpulkan, mengolah, dan melaporkan data, sehingga meningkatkan kualitas dan keandalan informasi yang dihasilkan. Oleh karena itu, penanganan disiplin kerja pegawai harus lebih serius dan memberikan soft therapy (efek jera) agar pegawai tidak melakukan kesalahan (Umar dan Dian, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa seorang Ematitut (2017) menyatakan bahwa ketepatan data mengandung pengertian bahwa informasi yang diberikan harus akurat, tidak ada kontrol informasi atas data yang diperoleh dari sumber. Akurasi data merupakan komponen yang harus dipenuhi oleh kerangka data. Kesalahan data dapat menyebabkan hal-hal yang tidak aman, mengganggu dan, yang mengejutkan, merusak seseorang atau beberapa kelompok lain yang terlibat dengan data. Mempertimbangkan bahwa informasi dalam kerangka data berubah menjadi bahan untuk navigasi, ketepatannya harus benar-benar dipikirkan.

3. Fleksibilitas Akses

Fleksibilitas system informasi dapat diartikan sebagai kemampuan dari sebuah sistem informasi dalam menyikapi atau merespon kebutuhan pengguna akan requirement yang baru, berbeda, atau berubah. Fleksibilitas dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas operasional bagi system informasi di perusahaan, akan tetapi faktor fleksibilitas ini jarang sekali menjadi faktor yang dipertimbangkan secara eksplisit dalam perancangan dan implementasi sistem informasi. Dalam konteks sistem informasi, fleksibilitas dapat dipandang dari berbagai sisi atau aspek, antara lain: metode, produk, strategi, proses, dan sistem. Aspek metode dan produk fokus pada pemanfaatan atau penggunaan sistem informasi, yang tentunya berkaitan arsitektur sistem dan pemeliharaan (maintenance) sistem. Aspek strategi, proses, dan sistem terkait dengan sumber daya manusia. Sedangkan menurut strategi dari fleksibilitas sistem informasi dapat dibagi dalam 2 (dua) jenis, yaitu *flexibility-to-use dan flexibility-to-change*.

Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan fleksibilitas akses adalah kemampuan system informasi manajemen yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo untuk memungkinkan akses dari berbagai perangkat atau lokasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas akses Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo 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.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Gebauer (2006) yang menyatakan bahwa sistem informasi ditujukan untuk mendukung pelaksanaan proses bisnis suatu unit organisasi. Untuk meningkatkan kinerja proses bisnis dapat didekati dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari sistem informasi pendukungnya. Salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja sistem informasi adalah dengan menggunakan asas fleksibilitas pada sistem informasi tersebut. Dalam konteks sistem informasi, fleksibilitas dapat dipandang dari berbagai sisi atau aspek, antara lain: metode, produk, strategi, proses, dan system.

BAB V
PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan 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, komputer maupun *smartphone*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang penulis tawarkan sebagai bahan pertimbangan;

1. Diharapkan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo melakukan perbaikan system dengan menambah kapasitas jaringan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Provinsi yakni sebesar 500MB/s
2. Diharapkan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo melakukan rekrutmen sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengalaman dalam bidang IT
3. Diharapkan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo untuk bisa menamban atau memperbanyak koleksi buku-buku sebagai referensi pencarian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulloh. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Kependidikan Islam, *4*(2), Malang

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.

Burhanuddin Abdullaah. (2006). Budaya Kerja Perbankan. Jakarta. LP3ES. Cet Ke-1

Coronel, C., & Morris, S. (2015). Database Systems: *A Practical Approach To Design, Implementation, And Management*.

Eti, R., dkk. (2015). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Fatimah, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Untuk SMA Islam Sunan Gunung Jati. JIPI: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika, 3(2), Januari.

Gebauer, J., & Schober, F. (2006). *Information System Flexibility and The Cost Efficiency Of Business Processes*. Journal of the Association for Information Systems, 7(8), 103–147.

Hajar, M. S. (n.d.). Pengantar administrasi publik (Ed. 1). Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.

Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. Semarang: Widya Karya Semarang Indonesia.

Ismail, S. (2012). Pengantar manajemen. Jakarta: Erlangga.

Kadir, A. (2003). Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kanedi, I., dkk. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi. Jurnal, 4(1).

Kansil, C. S. T. (2000). Hukum Tata Negara Republik Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.

Kementerian Agama, Badan Litbang dan Diklat, Pusdiklat Tenaga Administrasi. (2020). Modul pelatihan teknis administrasi pelayanan publik: Konsep dan kebijakan pelayanan publik.

Lukman, A., & Munawwir. (n.d.). Sistem Informasi Manajemen. Banda Aceh: Lembaga Komunitas Teknologi Aceh.

Milles, M., & Huberman, A. M. (2009). Analisis data kualitatif. [Nama penerbit, jika tersedia].

Nugroho, R. (2009). Public policy. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

Pakudu, R. (2024). Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Operator PDDIKTI di LLDIKTI Wilayah XVI. Bureaucracy Journal: Indonesian Journal of Law and Social-Political Governance, 4(3).

Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). Administrasi Publik. Bojongsari: Eurika Media Aksara.

Pratama, P. A. E. (2014). Sistem informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source. Bandung: Informatia.

Rahayu, M. A. S. (2024). Konsep Dasar Administrasi Publik. Sumatera Barat: Gita Lentera.

Rasid, A. R., dkk. (2003). Pengembangan Aplikasi *e-library* di Sekolah Model dan Implementasinya. Bandung: IEG.

Renaldo, H., R., D. I., & Kriswahyu, dkk. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009: Survei Ombudsman RI. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2016). Undang-undang penyandang disabilitas (UU No. 8 Tahun 2016, LN No. 16 Tahun 2016, TLN No. 5871, Pasal 1 angka 8).

Rifai, A. (2013). Perpustakaan Islam. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Rohaedi, M. (2008). Sistem informasi sirkulasi buku perpustakaan pada STMIK Amikom Purwokerto. Jurnal, 1(1), Februari.

Rusdiana, & Irfan, M. (2018). Sistem informasi manajemen. Bandung: Pustaka Setia.

Sakbir, et al. (2023). Implementation of social welfare (DTKS) integrated data program through the next generation social welfare information system (SIKS NG). International Journal Papier Public Review, 4(1).

Saleh, A. R. (2014). Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sapto, & Utami, R. (2008). Meretas siklus kecacatan: Realitas yang terabaikan. Sukarta: Yayasan Talenta.

Sari, W. (2012). Penerapan fungsi manajemen dalam pengelolaan perpustakaan. Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan, 1(1), September.

Silvana, T. (2014). Manajemen perpustakaan sekolah berbasis sistem informasi guna meningkatkan kemandirian dan optimalisasi tata kelola perpustakaan sekolah dasar se-Kecamatan Jatinangor. Jurnal, 1(2).

Sutopo, A. H. (2012). Teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wattimena, R. A. A. (2008). Filsafat dan sains: Sebuah Pengantar. Jakarta: PT Grasindo.

Widjaja, A. (2002). Manajemen: Suatu Pengantar. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Lampiran 1.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Panji Sukma adalah nama penulis skripsi ini, merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Ayah “Tatang Abdullah” dan Ibunda “Sugiarti”. Penulis lahir di Tarakan, Kalimantan Timur pada tanggal 12 Januari 1998. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat Pendidikan penulis yaitu Pendidikan Dasar di SDN 01 Pentadio Barat pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama SMPN Widyakrama pada tahun 2013, SMKN 01 Limboto pada tahun 2016 dan penulis berhasil menyelesaikan pendidikan pada jenjang kesarjanaan dengan gelar S. AP pada program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam kegiatan keorganisasian baik pada tingkat fakultas maupun tingkat universitas.

Lampiran 2.

PEDOMAN WAWANCARA

AKSESIBILITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini akan menggunakan pendapat (Alter,2008), dalam model kerangka SIM-nya, yang menyatakan bahwa aksesibilitas sistem informasi dapat diukur dengan beberapa indokator yakni: Waktu akses data: Ketetapan data: dan Fleksibilitas akses;

Berikut adalah uraian pertanyaan wawancara penelitian kepada informan.

1. Waktu Akses Data

a. Bagaimanakah waktu tunggu akses data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo?

b. Apakah waktu tunggu akses data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal?

2. Ketepatan Data

a. Bagaimanakah akurasi data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo?

b. Apakah akurasi data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal?

3. Fleksibilitas Akses

a. Bagaimanakah fleksibilitas data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo?

b. Apakah fleksibilitas data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal?

Lampiran 3.

DAFTAR NAMA-NAMA INFORMAN

NO.	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Rahmat Dony Lahatie	RDL	Kepala Dinas
2.	Roswati S. Nango	RSN	Sekertaris Dinas
3.	Nurjanah Mohi	NM	Kabid Perpustakaan
4.	Zurmiati Gemu	ZG	Pustakawan
5.	Sri Daing Hanafi	SDH	Pustakawan
6.	Riris Darise	RD	Front Office
7.	Verawati Hasan	VH	Pengunjung
8.	Yulinda Mohammad	YM	Pengunjung
9.	Faradila Amri	FA	Pengunjung
10.	Taufiq A. Karamoy	TAK	Pengunjung
11.	Natalia F. Ismail	NFI	Pengunjung
12.	Fadila Adjunu	FA	Pengunjung
13.	Alsyah Ahmad	AA	Pengunjung

Lampiran 4.

MATRIKS HASIL WAWANCARA PENELITIAN

No	Indikator	Pertanyaan Penelitian	Inisial Informan	Tanggapan Informan	Kesimpulan
1	**Waktu Akses Data**	Bagaimanakah waktu tunggu akses data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo dan apakah waktu tunggu akses data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal?	RDL	pada dasarnya bisa saja waktu tunggu itu sesuai dengan harapan kita semua yakni lebih cepat pada saat pengguna layanan yang masuk diperpustakaan membutuhkan informasi atau mengakses layanan tetapi karena kondisi perangkat computer yang kurang baik sehingga proses untuk merespon kebutuhan pengguna layanan agak terlambat. Selain itu kondisi jaringan internet yang terkadang kurang stabil sehingga dapat menyebabkan terjadinya delay pada saat penggunaan system	Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa waktu akses data pada pelayanan Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini tampak dari banyaknya keluhan dari pengguna layanan akan lambatnya responsivitas data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga banyak pengguna layanan yang lebih memiliki cara-cara manual meskipun hasilnya dianggap kurang maksimal
			RSN	ada beberapa hal yang menjadikan layanan di perpustakaan kita ini kurang optimal khususnya dalam layanan system informasi manajemen. Yang pertama adalah tentu saja masalah jaringan yang menurut saya kapasitasnya ini perlu ditambah lagi sehingga penggunaan jaringan itu lebih stabil dan mempermudah proses pelayanan yang berbasis jaringan. Yang kedua adalah sarana dan prasarana seperti computer yang kondisinya kurang memadai dan harusnya diganti dengan perangkat yang terbarukan tetapi karena kami juga di Dinas bukan penentu anggaran sehingga kami hanya bisa	

	mengajukan dan menunggu hasilnya, apakah nantinya akan disetujui atau tidak
NM	waktu tunggu ini memang banyak dikeluhkan khususnya dalam layanan perpustakaan berbasis IT, banyak pengunjung yang mengeluh tentang sulitnya mengakses data pada aplikasi yang kami sediakan dan kurang responsifnya aplikasi memberikan apa yang pengunjung butuhkan. Factor utamaya adalah memang ada pada kapasitas jaringan yang kami miliki yang pada dasarnya memang tidak sesuai standar, dimana kapasitas yang kami gunakan itu hanya 100MB/s dan di bagi ke beberapa titik atau di beberapa bidang, sedangkan standar yang diharuskan oleh Provinsi adalah sekitar 500MB/s
ZG	menurut saya memang waktu tunggu layanan informasi berbasis jaringan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo banyak dikeluhkan oleh pengunjung sehingga bisa saya katakan tidak optimal. Mungkin sebaiknya pimpinan mengevaluasi apa-apa yang menjadi kekurangan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sehingga kedepannya bisa diperbaiki dan layanan diperpustakaan ini bisa dibanggakan
VH	jujur saya sudah seringkali kesini untuk cari referensi yang berkaitan dengan mata kuliah tetap lebih sering menggunakan cara manual

				karena saya juga pernah mencoba mengakses melalui aplikasi tetapi responya cukup lama jadi saya lebih memilih menggunakan cara manual untuk mencari referensi	
			YM	sebagai pengunjung yang sering ke perpustakaan di sini saya mengalami langsung layanan perpustakaan berbasis jaringan ini, dimana terkadang untuk mengakses data tidak membutuhkan waktu yang lama tetapi terkadang juga cukup lama sehingga biasanya lebih baik memiliki cara manual	
			TAK	dari pengalaman saya menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pihak perpustakaan itu kurang optimal, menurut saya lebih cepat ketika menggunakan cara-cara manual seperti datang langsung ke perpustakaan dan langsung berkomunikasi dengan para staf yang ada jadi mereka sudah bisa langsung membantu jika ada kendala yang kita temui pada saat di perpustakaan	
			NFI	“kalau menurut saya memang belum begitu optimal tetapi secara pribadi menurut saya sudah bagus, tinggal kedepannya diperbaiki lagi untuk aplikasinya dan ditingkatkan lagi pelayanan digitalnya yang bisa lebih mempercepat waktu pelayanan khususnya diera digitalisasi seperti saat ini	
2	**Ketepatan Data**	Bagaimanakah akurasi data pada layanan system	RDL	system informasi manajamen memang seharusnya memberikan data yang tepat	Berdasarkan hasil wawancara dengan

informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo dan apakah akurasi data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal?		kepada pelanggan yang membutuhkan data tertentu dan kami dari pihak Dinas Perpustakaan selalu berupaya memperbaiki diri dengan melihat apa-apa yang selama ini masih menjadi kurang, misalnya saja kedepannya kami akan melakukan pengadaan buku-buku supaya lebih lengkap sehingga ketika ada pencarian melalui aplikasi bisa dengan mudah didapatkan. Kami juga saat ini lagi berusaha untuk menambah jumlah operator yang tentu saja memiliki pengalaman dalam bidang IT sehingga nantinya tidak aka nada lagi masalah tentang salah input dan sebagainya	keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan data pada pelayanan Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari seringnya terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan apa yang disajikan oleh Sistem Informasi Manajemen
	RSN	mungkin memang belum sepenuhnya maksimal tetapi apa yang selama ini disajikan melalui system informasi manajemen yang ada di dinas ini sudah sangat membantu, tinggal mana factor-faktor pendukung lainnya diperbaiki sehinggi kinerja dari system informasi manajemen ini bisa lebih baik lagi dan tentu saja dapat memberikan data yang tepat sesuai dengan permintaan pengguna layanan	
	NM	sejauh yang saya tahu terkadang hasil atau data yang diberikan itu atau disajikan oleh system informasi manajemen yang ada di dinas ini memang kurang tepat karena ada beberapa factor diantaranya koleksi buku yang kurang lengkap dan petugas atau operator terkadang salah atau tidak konsisten dalam melakukan klasifikasi buku. Disisi lain	

		bahwa seringkali juga system informasi manajemen yang ada di dinas ini memberikan data atau informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna layanan sehingga bisa dikatakan memang perlu ada perbaikan system
	ZG	sejujurnya system informasi manajemen yang ada di dinas ini sudah berjalan dengan baik jika didukung oleh jaringan yang memadai dan SDM yang memadai juga. Saya rasa selama ini jika terjadi kesalahan seperti adanya data yang tidak tepat yang disajikan oleh system informasi manajem karena operator itu terkadang salah menklasifikasi buku atau memang tidak memiliki keahlian dalam penggunaan IT khususnya penggunaan aplikasi di computer. Makanya saya berharap kedepannya Pimpinan atau siapapun yang memiliki kewenangan untuk bisa merekrut SDM yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam bidang IT
	RD	saya rasa masih kurang baik ya karena kami selaku front office di sini banyak mendapatkan keluhan, banyak pertanyaan dari para pengunjung, misalnya “kenapa yang diminta tidak sesuai dengan yang diberikan” dan kami juga biasanya hanya memberikan penjelasan seadanya saja
	FA	menurut saya sebaiknya sistemnya diperbaiki, ditingkatkan lagi kualitasnya supaya tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan

				kecil yang bisa membuat layanan itu kurang nyaman. Kebetulan hari ini saya datang dan aksesnya bagus dan data yang saya minta juga sesuai, tetapi pernah saya datang dulu itu apa yang saya butuhkan tidak sesuai, jadi menurut saya diperbaiki saja sistemnya	
			YM	iya saya rasa kurang optimal karena sebagai pengunjung yang memang sudah menjadi member saya seringkali mendapatkan data yang tidak sesuai dengan apa yang saya minta. Saya kurang tahu apakah memang informasi yang saya butuhkan tersebut tidak tersedia atau ada kesalahan teknis lainnya	
			FA	untuk ketepatan datanya saya rasa sudah bagus meskipun ya harus ada upaya yang lebih baik lagi karena memang seringkali ada kesalahan data, antara apa yang dibutuhkan atau diminta oleh pengguna layanan dengan apa yang diberikan oleh aplikasi tidak sesuai tetapi terkadang juga sesuai sehingga menurut saya perlu diperbaiki lagi sistemnya	
3	**Flexibilitas Data**	Bagaimanakah fleksibilitas data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo dan apakah fleksibilitas data pada layanan system informasi manajemen di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal?	RDL	terkait dengan fleksibilitas system informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah sangat baik artinya betul-betul bisa fleksibel. Masyarakat bisa mengakses informasy yang dibutuhkan baik itu diperpustakaan secara langsung maupun dirumah atau di luar dari gedung perpustakaan dan bisa diakses menggunakan dengan berbagai perangkat elektronik seperti computer, laptop atau handpone sehingga memang sangat	Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas akses Sistem Informasi Manajemen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sudah optimal. Hal ini terlihat dari waktu

		memudahkan baik bagi pengunjung atau masyarakat maupun bagi petugas yang ada di perpustakaan	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
	RSN	untuk fleksibilitas system yang ada saat ini sangat fleksibilitas. Semua bisa mengakses informasi dari manapun dan kapanpun dan dengan cara apapun yang tentu saja terkoneksi dengan jaringan internet dan memang harus didukung oleh infrastruktur jaringan yang memadai	
	NM	Selama kita menggunakan system informasi manajemen berbasis jaringan ini sangat mempermudah kami sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat juga merasa sangat terbantu dikarenakan sifatnya yang fleksibel itu, bisa diakses kapan dan dimana saja, terus informasi yang diakses tersebut bisa tersedia dalam berbagai format seperti word, pdf ataupun excel	
	SDH	selama ini memang bahwa salah satu kelebihan dari system informasi yang berbasis jaringan adalah fleksibilitasnya sehingga dapat mempermudah segala urusan. Misalnya saja masyarakat membutuhkan informasi atau buku yang ada di perpustakaan, masyarakat tidak harus keperpustakaan tetapi cukup mengakses dari rumah. Demikian juga dengan cara mengaksesnya bisa menggunakan alat apa saja yang penting terkoneksi jaringan,	

		misalnya tidak ada computer maka bisa menggunakan handpone
	FA	kalau dari segi fleksibel memang sangat fleksibel karena bisa kita akses dari manapun, dengan lewat handphone juga bisa tetapi masalahnya adalah biasanya untuk diakses itu kadang tidak bisa mungkin jaringan dari pihak Dinas yang perlu diperbaiki
	YM	system informasi berbasis jaringan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo ini memang cukup fleksibel artinya bisa diakses dengan mudah meskipun tidak harus keperpustakaan dan bisa diakses melalui handphone juga jadi sangat mempermudah masyarakat. Hanya saja memang masalahnya adalah ketika saat di akses seringkali tidak bisa atau gagal masuk
	AM	menurut saya secara teori bisa dikatakan flexible karena berbasis teknologi yaitu bisa diakses dengan berbagai cara dan bisa diakses dimanapun tetapi ketika diakses dan tidak bisa masuk maka sama saja dengan nol dan itu artinya kita akan menggunakan cara-cara manual

Lampiran 5. SK. Dosen Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
NOMOR : 048/FIS-UMG/D/KEP/2024
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
DI FAKULTAS ILMU SOSIAL

Menimbang :
a. Bahwa untuk kelancaran pembimbingan penelitian di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo, maka dipandang perlu menetapkan dosen pembimbing Skripsi.
b. Bahwa untuk kepentingan dictum pertama di atas dipandang perlu menerbikan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Mengingat :
1. Undang-undang RI. Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan dan pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI. Nomor 234/U/O/2000 tentang pedoman perguruan tinggi.
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI. Nomor 98/D/O/2008 tentang izin operasional Program studi dan pendirian Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
6 Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional RI. Nomor 108/DIKTI/Kep/2000 tentang pedoman pembukaan program studi atau jurusan berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 tentang pedoman pendirian Perguruan Tinggi.
7. Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 19/SK-PP/III.B/I.a/1999 tentang Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah Statuta Universitas Muhammadiyah Gorontalo
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Gorontalo tentang pengangkatan Dekan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.

Pertama : Mengangkat dan menetapkan Dosen Pembimbing Skripsi sebagai berikut :

No	Nama Dosen	Keterangan
1.	Dr. Robin Pakudu, S.Sos., M.Si	Pembimbing I
2.	Sakbir, S.Sos., M.AP	Pembimbing II

Dalam penyusunan Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Panji Sukma

NIM : D02421046

Program Studi : Administrasi Publik

Kedua : Judul Proposal ***"Aksebilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo"***

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gorontalo
Pada tanggal : 14 Juni 2024 M
08 Dzulhijah 1445 H

Dekan



Dr. Muh. Firyal Akbar, S.IP., M.Si
NIDN. 09 31 08 89 01

Tembusan Yth :

1. *Para Kaprodi*
2. *Para Pembimbing*
3. *Mahasiswa Ybs*
4. *Arsip*

Lampiran 6. Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian

FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
Alamat : Jl Prof. Dr. H. Mansoer Pateda Ds. Pentadio Timur Kec. Telaga Biru Kab. Gotrontalo

Nomor : 001/FIS-UMGO/REK/B/2025
Lamp : -
Hal : ***Permohonan Rekomendasi Penelitian***

Gorontalo, 03 Januari 2025 M
03 R a j a b 1446 H

Kepada Yth,
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo
Di,_
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo maka perlu melaksanakan penelitian, untuk maksud tersebut kami bermohon kepada Bapak/Ibu dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian kepada mahasiswa/i yang tercantum dibawah ini :

Nama	:	Panji Sukma
NIM	:	D02421046
Program Studi	:	S1 Administrasi Publik
Judul Penelitian	:	***"Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.***
Lokasi Penelitian	:	Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

APRIS ARA TILOME

Dr. Apris Ara Tilome, S.Ag., M.Si
NIDN. 09 16 01 74 02

Tembusan :
- Rektor Universitas Muhammadiyah Gorontalo (Sebagai Laporan)

UMGO Unggul dan Berkemajuan

Lampiran 7. Rekomendasi Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JL. ACHMAD A. WAHAB NO 65 TELP. 0435 (881060)
LIMBOTO

REKOMENDASI
Nomor :074 /BKBP/ 03 /I/2025

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas IIMU Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo Nomor : 001/FIS-UMGO/REK/B/2025 tanggal 3 Januari 2025 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian, dengan ini kami memberikan Rekomendasi kepada :

N a m a	:	**PANJI SUKMA**
NIM	:	D02421046
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Pekerjaan	:	Mahasiswa
Alamat	:	Desa Pentadio Barat, Kec. Telaga Biru, Kab. Gorontalo
Maksud	:	Melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi
Judul	:	**"Aksebilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo"**
Lokasi	:	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Gorontalo
Waktu	:	Tanggal 3 Januari 2025 s/d 25 Januari 2025

Dalam melakukan kegiatan agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Kepala Badan/Dinas terkait.

Demikian Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan selesai mengadakan kegiatan agar melaporkan hasilnya kepada Bupati Gorontalo Cq. Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Gorontalo.

Dikeluarkan di : Limboto
Pada Tanggal : 3 Januari 2025

a.n Kepala Badan
Sekretaris

PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Irham Dilmar Makū, SP. MH
Pembina Tingkat I
NIP. 19720830 200003 1 007

Tembusan :
1. Bupati Gorontalo
2. Wakil Bupati Gorontalo
3. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Gorontalo
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip.

Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Meneliti

PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jl. A. A Wahab No. 81 Telp. (0435) 882566-Limboto

SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN
Nomor: 040/Perpus/II/ /2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Panji Sukma
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Stambuk	: D02421046
Pekerjaan	: Mahasiswa
Universitas Asal	: Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Judul Penelitian	: Aksesibilitas Pelayanan System Informasi Managemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo

Bahwa mahasiswa yang disebut nama diatas telah melaksanakan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo, terhitung mulai tanggal 3 Januari 202 s.d 25 Januari 2025.

Serta hasil penelitian dalam *hard copy* atau *soft copy* Skripsi dapat di distribusikan ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo sebagai bahan koleksi di perpustakaan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Limboto, Februari 2025
KEPALA DINAS

Dr. Rahmat Dony Lahatie, SE., MH
NIP. 19720710 199303 1 006

Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Wawancara bersama Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Bapak Rahmat Dony Lahatie



Wawancara bersama Sekrataris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Roswati S. Nango



Wawancara bersama KABID Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Nurjanah Mohi



Wawancara bersama Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Zurmiati Gemu



Wawancara bersama Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Sri Daing Hanafi



Wawancara bersama Front Office Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Riris Darise



Wawancara bersama Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Verawati Hasan



Wawancara bersama Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Yulinda Mohammad



Wawancara bersama Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Faradila Amri



Wawancara bersama Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Natalia F. Ismail



Wawancara bersama Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Fadila Adjunu



Wawancara bersama Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo Ibu Alsyah Ahmad