

## **Inovasi Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) dalam Mendukung Gerakan Literasi Siswa Sekolah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi**

**Muhammad Saddam<sup>1)</sup>, Nihayatus Sholichah<sup>2)</sup>, Zainal Fatah<sup>3)</sup>**

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: mhdsaddam1234@gmail.com

### **ABSTRAK**

Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi dalam peningkatan teknologi di era digital saat ini telah memberikan inovasi pelayanan beserta produk yaitu Pojok Baca Digital (POCADI), tujuannya memberikan kenyamanan kepada para pengunjung untuk lebih mudah dalam membaca dan mendapatkan ilmu pengetahuan atau daftar pustaka, pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan terutama para siswa sekolah yang keseluruhan merupakan bagian dari pengunjung di Kota Tebing Tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana inovasi pelayanan yang sudah dilakukan oleh POCADI dalam mendukung gerakan literasi siswa sekolah di Dinas perpustakaan Kota Tebing Tinggi. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan memperoleh data dari observasi lapangan, wawancara dengan informan penelitian dan dokumentasi. Hasil penelitian ini merujuk pada mengacu pada teori-teori yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Rina 2013) yang mengatakan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya dari lima bagian dari inovasi pelayanan yaitu: (a) Keuntungan relative, (b) Kesesuaian, (c) Kerumitan, (d) Kemungkinan dicoba, dan (e) Kemudahan diamati. Dapat disimpulkan bahwa, (a) Keuntungan relatif: pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi melalui POCADI sudah memberikan keuntungan bagi para pengguna nya antara lain seperti menghemat waktu dalam mencari dan membaca buku. (b) Kesesuaian: kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi juga sudah sesuai dengan tujuan. Literasi itu sendiri dengan menciptakan budi pekerti yang baik melalui himbauan dan aturan serta memiliki kelebihan dalam memperoleh buku bacaan dengan mudah dan cepat. (c) Kerumitan: pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi melalui inovasi POCADI sangat memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan dan dengan prosedur yang mudah dimengerti oleh para pengunjung sehingga petugas dan pengunjung tidak memiliki kesulitan apapun sehingga pelayanan berjalan dengan maksimal. (d) Kemungkinan dicoba: dari segi keuntungan yang didapat, kesesuaian, dan juga kerumitan yang tidak dialami pengunjung ketika di lapangan membuat inovasi tersebut kemungkinan dicobanya sangatlah besar karena memiliki manfaat dan keuntungan bagi para penggunanya. (e) Kemudahan diamati: pelayanan inovasi POCADI sangatlah mudah untuk diamati oleh siapapun.

**Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pojok Baca Digital, Gerakan Literasi Siswa Sekolah**

### *Abstract*

*The Tebing Tinggi City Library Service in improving technology in the current digital era has provided service innovations and products, namely the Digital Reading Corner (POCADI), the aim of which is to provide convenience to visitors to make it easier to read and obtain knowledge/bibliography, services provided to library service users, especially school students who are all part of the visitors in the City of Tebing Tinggi. The purpose of this study is to find out how service innovation has been carried out by POCADI in supporting the literacy movement of school students at the Tebing Tinggi City Library Service. The method used in this research is qualitative*

research by obtaining data from field observations, interviews with research informants and documentation. The results of this study refer to the theories put forward by Rogers (in Rina 2013) which says that "innovation is an idea, practice or object that is considered new by an individual as a unit of adoption other than five parts of service innovation, namely: (a) Relative advantage, (b) Appropriateness, (c) Complexity, (d) Trial possibility, and (e) Ease of observation. It can be concluded that, (a) Relative advantage: the service provided by the Regional Library and Archives Office of Tebing Tinggi City through POCADI has provided benefits for its users, such as saving time in searching and reading books. (b) Appropriateness: the suitability of the services provided by the Regional Library and Archives Service of the City of Tebing Tinggi is also in accordance with the goals of Literacy itself by creating good character through appeals and rules and having advantages in obtaining reading books easily and quickly. (c) Complexity: Services that have been provided by the Tebing Tinggi City Regional Library and Archives Service through the POCADI Innovation greatly facilitate officers in providing services and with procedures that are easy for visitors to understand so that officers and visitors do not have any difficulties so that services run optimally. (iii) Trial possibility: In terms of the benefits obtained, suitability, and also the complexity that is not experienced by visitors when in the field, the possibility of trying this innovation is very large because it has benefits and advantages for its users. (e) Ease of observation: POCADI's innovation services are very easy for anyone to observe.

**Keywords:** *Service Innovation, Digital Reading Corner, School Student Literacy Movement*

## **A. LATAR BELAKANG**

Pendidikan merupakan kunci utama bagi suatu negara untuk unggul dalam persaingan global. Dalam hal ini pendidikan juga merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan pengetahuan SDM yang berkualitas, bermoralitas tinggi, dan berbudi pekerti yang baik. Berbicara soal kualitas pendidikan di Indonesia, maka sama halnya tidak jauh beda dengan negara berkembang yang lainnya. Meskipun terdapat beberapa hal yang kurang dari segi pendidikan di Indonesia bukan berarti negara kita tidak baik dari segi pendidikan. Menurut hasil penelitian Bank Dunia, sistem pendidikan di Indonesia menempati peringkat ke-3 sebagai sistem pendidikan terbesar di Asia ke-4 terbesar di dunia. Dalam pendidikan abad 21, pemangku kepentingan pendidikan, khususnya siswa sekolah, membutuhkan keterampilan membaca dan menulis. Kemampuan literasi siswa berhubungan dengan penekanan keterampilan membaca yang berujung pada kemampuan memahami informasi secara analitis, kritis dan reflektif (Faizah, 2016). Namun, jika dilihat fakta di lapangan bahwa proses serta hasil dalam pembelajaran di sekolah masih belum bisa

mewujudkan peserta didik yang literat dan memiliki kemampuan dalam memahami informasi secara analitis, kritis, dan reflektif, serta ditambah dengan minat baca siswa di Indonesia yang masih tergolong rendah.

Di tingkat sekolah menengah pertama, kemampuan pemahaman membaca siswa Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan data PISA 2018 menunjukkan bahwa siswa Indonesia berada di peringkat ke-75 dari 80 negara. Sedangkan data terbaru berdasarkan tingkat literasi digital Indonesia yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) dan Katadata Insight Center (KIC) pada 2021, indeks literasi digital Indonesia berada di angka 3,49. Fakta ini menunjukkan bahwa minat baca bangsa Indonesia berada di level sedang.

Penelitian yang dilakukan oleh Triatma (2016), dihasilkan bahwa gairah membaca siswa di sekolah tersebut masih juga tergolong rendah. Hal ini dilihat berdasarkan jumlah kedatangan siswa ke perpustakaan yang kurang diminati karena siswa kurang memiliki perhatian terhadap sumber pustaka dan juga keinginan untuk membaca, di tambah lagi dengan kurangnya

motivasi dari diri sendiri dan orang lain. Pada awal tahun 1980-an hanya perpustakaan besar yang melakukan perubahan fungsi-fungsi perpustakaan dikarenakan masih mahal harga perangkat-perangkat komputer. Pada tahun 90-an hampir semua fungsi-fungsi telah dilakukan perbaikan, serta berkembangnya komunikasi antar perpustakaan secara digitalisasi. Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu sesuai dengan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan kemajuan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada pengelompokan perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, serta perkembangan dalam teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat, perpustakaan sebagai pusat informasi yang mendukung pengguna dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Kebutuhan informasi belakangan ini cenderung beranjak naik. Setiap waktu masyarakat mendapatkan informasi yang baru.

Informasi dalam waktu saat ini menjadi hal yang ingin diketahui oleh masyarakat. Perpustakaan sebagai lembaga yang menyediakan sumber informasi dan pustaka dalam pendidikan juga tidak bisa tinggal diam di era teknologi saat ini. Menurut Kominfo, pengguna internet untuk mengakses informasi di sosial media meningkat, terutama saat Indonesia dilanda pandemi, yaitu mulai 7%-15%. Meski demikian Kominfo memperkirakan presentase pengguna akan terus meningkat hingga sampai 40%. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan informasi yang dibutuhkan sangat luas serta inovasi perkembangan teknologi informasi yang saat ini berkembang dengan sangat cepat, dan juga minimnya kegiatan yang dilakukan diluar rumah sehingga pengguna lebih banyak menghabiskan waktu untuk mengakses hampir semuanya di sosial media. Oleh sebab itu dibutuhkan inovasi dalam bidang pelayanan perpustakaan sebagai pusat informasi bagi siswa, agar lebih baik dan mudah untuk dapat diakses oleh siswa sekolah dalam rangka meningkatkan minat baca guna mendukung kegiatan literasi bagi siswa sekolah di Indonesia.

Gerakan literasi sekolah merupakan program dari kemendikbud yang dibentuk pada awal tahun 2016. Sebagaimana Tujuan keseluruhan dari gerakan literasi sekolah yaitu untuk mengembangkan karakter siswa dengan cara membina sistem literasi anak sekolah yang terlibat dalam gerakan literasi sekolah sehingga menjadi pembelajar sepanjang hayat. Adapun program gerakan literasi siswa sekolah yang diterapkan melalui 3 tahapan yaitu tahap pembiasaan, tahap pengembangan, dan tahap pembelajaran. Agar program tersebut dapat berjalan dengan baik sejalan dengan perkembangan inovasi pelayanan, perpustakaan berusaha berkontribusi untuk mendukung program literasi siswa sekolah dengan menghadirkan inovasi pelayanan perpustakaan yang lebih baik dan mendukung.

Pelayanan publik sendiri merupakan semua layanan yang berbasis kebutuhan dari penyedia layanan publik, dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari negara karena masyarakat memberikan sumber daya sebagai imbalan berupa pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, kasanah budaya bangsa, berbagai layanan dan juga pengembangan inovasi pelayanan lainnya, maupun pelayanan yang telah ada sejak jaman dahulu.

Berdasarkan situasi dan kondisi yang penulis amati di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi mulai dari pelaksanaan administrasi maupun segi

pelayanan, dibutuhkan adanya pengembangan inovasi pelayanan guna meningkatkan minat baca masyarakat terutama para siswa sekolah. Karena ditemukan permasalahan yaitu adanya dari siswa sekolah maupun masyarakat yang minat bacanya berkurang dikarenakan ketika mengunjungi perpustakaan mereka sedikit sulit dalam menemukan buku di ruangan sirkulasi perpustakaan, seperti ketika dicari pada sistem komputer (OPAC) terdapat nama buku yang tersedia namun saat dicari pada rak buku, buku tersebut tidak ditemukan pada bagian rak buku yang sesuai susunan dan pengelompokan nama, jenis ataupun judul buku berdasarkan informasi yang didapat dari sistem komputer tersebut. Sehingga membuat mereka para pengunjung banyak kehabisan waktu dalam mencari buku yang ingin dibaca dan dibutuhkan karena sulit untuk ditemukan. Akhirnya pun menyebabkan minat baca dari mereka sudah berkurang. Ditambah dengan stok buku yang semakin menipis setiap harinya dikarenakan proses pengembalian buku yang sering kurang tepat pada waktunya dan juga buku yang tersedia jumlahnya terbatas membuat buku-buku itu sulit didapatkan oleh mereka para siswa yang sedang membutuhkan buku tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan yang sudah dilakukan oleh Pojok Baca Digital (POCADI) dalam meningkatkan minat baca siswa untuk mendukung program literasi siswa sekolah?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong inovasi pelayanan berbasis Pojok Baca Digital (POCADI) di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi?

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan Publik**

Berbicara tentang pelayanan publik, pelayanan merupakan melayani suatu jasa kepada masyarakat dalam segala bidang pelayanan, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara baik itu pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik

Negara, (Sedarmayanti, 2010:243). Bisa disebut juga sebagai usaha seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan, (Sedarmayanti, 2010).

Dalam kata lain, suatu pelayanan pada dasarnya adalah sekumpulan aktivitas, karena merupakan suatu proses. Sebagai suatu proses, pelayanan bersifat rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir 1995:27). Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik (Zakarni, 2020).

Pelayanan publik yang hingga saat ini masih menjadi fokus dari ilmu administrasi negara masih sangat menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hal ini juga yang selalu membuat pemerintah sebagai institusi pembuat kebijakan, pemberi pelayanan kepada seluruh masyarakat terus membuat strategi baru untuk melayani masyarakat dengan tingkat pelayanan yang jauh lebih baik dari waktu ke waktu.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan di dalamnya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tersedia bagi setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau administrasi penyedia layanan publik. setiap institusi penyelenggaraan negara, badan usaha, lembaga mandiri yang dibentuk atas dasar undang-undang dan badan hukum lainnya yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik khusus untuk penyelenggaraan pelayanan publik. aksi ini dilakukan oleh pejabat, pegawai, pegawai negeri dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang

bertanggung jawab atas kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan publik.

Menurut UU No 25. Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah aktivitas atau kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku kepada setiap warga Negara dan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik. Sebagaimana yang tertuang di dalam Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta administratif.

## 2. Pengertian Inovasi Pelayanan

Definisi inovasi pelayanan publik menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Adapun Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Subarsono dalam Agus Dwiyanto (2005:14) juga menjelaskan bahwa Pelayanan publik merupakan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pengurusan akta kelahiran, KTP, akta kematian, sertifikat, dan akta nikah.

Inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi yang sudah ada. Replikasi inovasi pelayanan publik adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau idebaru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun keseluruhan. Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan atau ide

kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.

Peter Ducker menyebutkan bahwa inovasi diterapkan dalam berbagai kegiatan diantaranya dalam bidang pengetahuan, proses pelayanan, dan ide yang bertujuan untuk membuat suatu perubahan. (Suranto 2019) dalam hal lain seperti adanya transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan suatu upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik berupa strategi, metode dan/atau substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan seperti simposium, *workshop*, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *couching clinic*, dan forum pembelajaran lainnya.

Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan, dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk, mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Dan walaupun tidak ada satu kesepakatan definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut, Menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

### a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada

sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

**b) Compatibility (Kesesuaian)**

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

**c) Complexity (Kerumitan)**

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

**d) Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

**e) Observability (Kemudahan Diamati)**

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

**3. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor

penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi.

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury (2003) terdapat delapan penghambat tumbuhnya inovasi yaitu sebagai berikut:

- a) Keengganan menutup program yang gagal.
- b) Tingginya ketergantungan berlebihan pada *high performe* (salah satu pihak).
- c) Teknologi ada, terhambat budaya, dan penataan organisasi.
- d) Tidak ada penghargaan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi.
- e) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan (rendahnya kemampuan).
- f) Anggaran jangka pendek dan kurangnya perencanaan.
- g) Adanya tekanan dan hambatan administratif.
- h) Budaya yang gagal *risk aversion* (menghindari resiko).

**C. METODE**

**1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana untuk meneliti latar belakang fenomena yang tidak dapat diteliti melalui penelitian kuantitatif. Fokus penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pojok Baca Digital Dalam Mendukung Gerakan Literasi Siswa Sekolah Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi”.

**2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan utama penelitian yang sedang dilakukan. Dan juga untuk membatasi tentang apa saja yang akan dibahas dalam penelitian ini, sehingga peneliti akan lebih fokus terhadap aspek-aspek yang penting untuk dibahas. Dalam hal ini peneliti menggunakan menggunakan Teori Rogers dengan lima bagian dari keberhasilan inovasi pelayanan, adalah sebagai berikut:

**a) Keuntungan**

- (i) Apakah keuntungan yang didapatkan para siswa sekolah dengan menggunakan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital?
- (ii) Bagaimana manfaat dengan adanya inovasi pelayanan Pojok Baca Digital bagi para siswa untuk mendukung program literasi siswa sekolah?

**b) Kesesuaian**

- (i) Apakah inovasi pelayanan pojok baca digital sudah sesuai dengan tujuan literasi sendiri yaitu menciptakan dan mengembangkan budi pekerti yang baik?
- (ii) Apakah kelebihan dan kekurangan saat menggunakan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital untuk mencari bahan pustaka atau mengakses buku yang tersedia?

**c) Kerumitan**

- (i) Apakah saat para siswa sekolah ingin membaca buku dan mengakses informasi yang ingin diperoleh menggunakan inovasi Pojok Baca Digital dapat memudahkan petugas layanan dalam mengarahkan dan memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi?
- (ii) Apakah prosedur dalam menggunakan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital mudah diterima oleh siswa sekolah?

**d) Kemungkinan Dicoba**

- (i) Bagaimana inovasi Pojok Baca Digital dalam menarik perhatian para siswa sekolah guna mendukung program literasi siswa sekolah di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi?
- (ii) Apakah inovasi Pojok Baca Digital mampu beradaptasi dengan baik dan benar dalam menghadapi perkembangan teknologi?

**e) Kemudahan Diamati**

- (i) Apakah inovasi pelayanan Pojok Baca Digital sudah dapat diterima

baik di lingkungan para siswa sekolah atau masyarakat?

- (ii) Apakah aturan maupun prosedur inovasi Pojok Baca Digital sudah masuk dalam kategori pelayanan yang sederhana dan baik?

**3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan atau fokus penelitian. Selain itu Lokasi penelitian juga merupakan sebagai tempat Peneliti untuk mendapatkan informasi-informasi penting yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi yang berada di jalan Dr. Sutomo No. 40 Kelurahan Tebing Tinggi lama, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara.

**D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

**1. Inovasi Pelayanan Pojok Baca Digital**

Dalam hal ini untuk mengatur pelaksanaan yang ada di pelayanan publik Pemerintah yaitu mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adapun isi yang ada di dalam Undang-Undang tersebut adalah:

- a) Negara berkewajiban untuk selalu melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.
- b) Negara harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan publik yaitu kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
- c) Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan prinsip-prinsip umum koperasi, maka

diperlukan peraturan hukum yang mendukungnya.

Adanya kepastian hukum yang terdapat disini merupakan hal yang pasti dari setiap timbulnya kebijakan untuk bisa mengatur secara tegas dalam keabsahan yang ada pada kebijakan itu sendiri, maka Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Maka kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi terhadap inovasi pelayanan Pojok Baca Digital yang dilakukan secara bertahap. Pojok Baca Digital diresmikan pada hari rabu tanggal 16 Desember 2020, dengan tujuan agar masyarakat terutama para siswa sekolah dapat lebih mudah dalam hal mendapatkan kebutuhan informasi pendidikan, penelitian dan dapat meningkatkan minat baca para siswa dalam mendukung gerakan literasi siswa sekolah.

Inovasi pelayanan Pojok Baca Digital untuk meningkatkan minat baca para siswa dalam mendukung gerakan literasi siswa sekolah yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi merupakan strategi inovasi pelayanan dan produk layanan karena adanya cara yang baru dalam berinteraksi dengan masyarakat khususnya para siswa sekolah dengan melalui inovasi seperti ini akan ada perubahan yang terjadi pada pelayanan Pojok Baca Digital yang dilakukan langsung oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi. Inovasi Pojok Baca Digital dikatakan sebagai bentuk revolusi 4.0 pelayanan. Inovasi Pojok Baca Digital juga merupakan kebijakan *smart city* yang sampai saat ini masih dengan diupayakan bisa dapat berhasil untuk Kota Tebing Tinggi.

## **2. Manfaat Inovasi Pojok Baca Digital**

Adapun manfaat yang terdapat dari inovasi pelayanan pojok baca digital dengan menggunakan Bu\_NIK adalah sebagai berikut:

- a) Dapat menghemat waktu dan biaya dalam mencari buku dan mendapatkan informasi daftar pustaka yang dibutuhkan.
- b) Dapat membantu para pemustaka ataupun para siswa sekolah dalam membaca buku secara digital dan secara online.
- c) Mengoptimalkan inovasi. dari pemerintah dengan baik.
- d) Dalam pelayanan Pojok Baca Digital terdapat fitur aplikasi buku baca elektronik yang bisa digunakan para pemustaka dan siswa sekolah dalam membutuhkan informasi dan buku yang ingin didapatkan, juga dibaca kapanpun dan dimanapun dan sangat mendukung untuk meningkatkan minat baca para siswa sekolah.

## **3. Inovasi Produk Pojok Baca Digital**

Inovasi produk yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi untuk membaca buku dan mendapat buku sebagai sumber informasi yang dapat diakses melalui Pojok Baca Digital dengan menggunakan fitur BU\_NIK yaitu adalah Buku Baca Digital. Buku Baca Digital atau BU\_NIK merupakan inovasi produk yang pertama kali dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi, dengan adanya POCADI yang memiliki fitur seperti BU\_NIK memberikan manfaat dan keuntungan untuk masyarakat terutama para siswa sekolah di Kota Tebing Tinggi. POCADI dengan fitur BU\_NIK mulai dijalankan pada akhir tahun 2021. POCADI dengan fitur BU\_NIK sendiri memiliki berbagai keuntungan seperti dapat dengan mudah mencari dan membaca buku yang kita inginkan, ditambah lagi dengan adanya fitur BU\_NIK siswa sekolah dan masyarakat dapat mengakses buku melalui smartphone mereka masing-masing dengan hanya mendownload aplikasi tersebut, selanjutnya buku pun dapat

dibaca dimanapun mereka berada dengan syarat tersedianya koneksi internet di smartphone mereka masing-masing.

Terobosan yang dimaksud dalam hal ini adalah pengembangan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital dalam mencari, mendapatkan, dan membaca buku-buku sebagai sumber ilmu maupun daftar pustaka yang bisa diperoleh dalam waktu singkat dan juga cepat di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi.

Dalam hal ini penelitian fokus kepada pengembangan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital dalam mencari, mendapatkan, dan juga membaca buku-buku dengan menggunakan fitur terbaru di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi dengan 5 indikator keberhasilan inovasi tersebut yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

#### **4. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Pojok Baca Digital**

Berbicara soal faktor pendukung pada sebuah inovasi pelayanan jelas juga berbicara pada dua sisi yaitu sisi internal dan sisi eksternal. Kedua faktor tersebut dapat menjadi sebuah faktor pendukung pada suatu inovasi pelayanan. Adapun faktor pendukung dari sisi internal dan eksternal pada inovasi pelayanan Pojok Baca Digital di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi, yaitu:

Dari segi lokasi yang bertepatan dengan pusat kota, yaitu tepat berada di Tanah Lapang Merdeka Kota Tebing Tinggi, lalu berada di sekitaran perkantoran, maupun sekolah umum seperti Sekolah Alwasliyah, Sekolah KF. Tandean, Sekolah SMP N.1, Sekolah SMP N.2, Sekolah SMP N.4, dan juga SMP N.9, yang membuat para pengunjung terutama banyak kalangan dari siswa sekolah menjadi memiliki rasa penasaran untuk ingin tahu bagaimana inovasi tersebut serta menimbulkan minat membaca para siswa sekolah untuk

selanjutnya datang ke lokasi inovasi pelayanan Pojok Baca Digital tersebut.

Faktor pendukung lain selanjutnya yang digagas oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi sendiri untuk mensosialisasikan dan mendukung Program Literasi Siswa Sekolah yaitu dengan melaunchingkan produk inovasi POCADI berupa aplikasi yang bernama BU\_NIK (Buku Baca Elektronik) yang juga sebagai *partner* inovasi POCADI agar inovasi pelayanan tersebut menjadi lebih baik.

#### **5. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pojok Baca Digital**

Setiap inovasi selalu memiliki faktor penghambat, adapun faktor penghambat inovasi pelayanan Pojok Baca Digital sendiri, mulai dari segi fasilitas, seperti terbatasnya jumlah layar PC atau komputer yang tersedia untuk dapat digunakan oleh pengunjung, jumlah kursi yang jumlahnya tidak terlalu banyak, dan meja pengunjung yang sedikit kurang memadai dikarenakan ruangan yang bisa dibilang tidak terlalu cukup luas untuk menampung jumlah pengunjung yang banyak. Lalu kurangnya media informasi sebagai bentuk promosi yang seharusnya dilakukan oleh para petugas pelayanan untuk diberikan kepada seluruh masyarakat tentang keuntungan, kegunaan, dari inovasi pelayanan Pojok Baca Digital Tersebut yang membuat tingkat kesadaran dan minat baca para masyarakat menurun.

### **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan mengenai inovasi pelayanan Pojok Baca Digital dalam mendukung program literasi siswa sekolah, maka dapat disimpulkan secara menyeluruh bahwa:

- a) Inovasi pelayanan Pojok Baca Digital dalam mendukung program literasi siswa sekolah yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi merupakan inovasi strategi

pelayanan dan inovasi produk, karena memiliki cara baru dalam memenuhi kebutuhan informasi ilmu pengetahuan untuk lapisan masyarakat dan siswa sekolah dengan pelayanan Pojok Baca Digital dan produk fitur BU\_NIK sebagai partner dalam mengembangkan inovasi pelayanan, guna mendukung program literasi siswa sekolah. Dengan adanya pelayanan Pojok Baca Digital beserta produk inovasinya memberikan cara baru dalam mendapatkan ilmu pengetahuan dengan cara cepat, tepat dan akurat, khususnya untuk membaca buku dan mendapatkan sumber pustaka. Inovasi pelayanan Pojok Baca Digital dengan fitur BU\_NIK juga sudah berupaya dengan maksimal untuk meningkatkan minat baca para siswa dalam mendukung program literasi siswa sekolah.

- b) Adapun inovasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi ini juga memiliki kelebihan yaitu mempermudah masyarakat dan siswa sekolah dalam mendapatkan sumber ilmu, daftar pustaka dari membaca buku secara digital yang sangat memberikan keuntungan dari segi waktu, biaya, dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja dengan adanya Pojok Baca Digital yang memiliki produk atau fitur Buku Baca Elektronik tersebut. Pemerintah juga sudah melakukan sosialisasi dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat terutama siswa sekolah dalam mendukung dan meningkatkan program Literasi Siswa Sekolah di Kota Tebing Tinggi. Namun tidak sedikit dari kalangan masyarakat dan siswa sekolah yang kurang memiliki tingkat kesadaran tinggi dari pentingnya membaca buku sehingga sedikit menyulitkan para petugas pemerintahan dalam menyuluhkan membaca buku secara online dan digital melalui program literasi siswa sekolah.
- c) Adapun manfaat lain yang dihasilkan dari inovasi pelayanan Pojok Baca Digital

juga memberikan dampak positif kepada banyak pihak antara lain untuk siswa sekolah selain mendukung program literasi, yaitu untuk meningkatkan kreativitas serta efektivitas belajar siswa sekolah dalam meraih prestasi di masa depan, dan untuk masyarakat umum sendiri memiliki manfaat sebagai sumber inspirasi, sarana belajar, dan diharapkan dapat berkembang dalam membentuk masyarakat cerdas, tangguh, dan pembelajar sepanjang hayat seperti semboyan perpustakaan itu sendiri.

## **2. Rekomendasi**

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran terkait inovasi pelayanan Pojok Baca Digital beserta produk dengan fitur BU\_NIK dalam membaca buku secara online dan dalam bentuk digital di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi untuk menarik perhatian masyarakat antara lain:

- a) Dibutuhkan adanya pembuatan video animasi, keuntungan yang diperoleh oleh siswa sekolah saat menggunakan inovasi Pojok Baca Digital dan video tutorial dalam membuat akun di aplikasi atau fitur BU\_NIK agar semakin mempermudah, selain itu membuat cuplikan menarik sehingga bagi masyarakat dan siswa sekolah yang malas membaca buku untuk bisa menimbulkan rasa ketertarikan dalam menggunakan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital untuk membaca buku secara digital dan online menggunakan Pojok Baca Digital beserta produk inovasinya yaitu Buku Baca Elektronik (BU\_NIK). Dengan hal tersebut diharapkan masyarakat dan siswa lebih tertarik dalam membaca buku secara digital dan online yang dapat meningkatkan minat baca para siswa sekolah untuk mendapatkan daftar pustaka atau sumber ilmu pengetahuan serta hal-hal bermanfaat lainnya demi masa depan yang cerah bagi mereka.

- b) Kebijakan inovasi pelayanan Pojok Baca Digital dalam membaca buku secara digital dan online yang diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi, justru mempermudah masyarakat dan siswa sekolah yang ingin membaca buku dalam bentuk digital dan online untuk mendapatkan sumber ilmu pengetahuan atau daftar pustaka, karena selain tidak harus mencari buku terlebih dahulu dalam waktu yang lebih lama, siswa sekolah dan masyarakat dapat membaca buku dimanapun dan kapanpun saja mereka berada. Namun yang perlu dilakukan pemerintah dalam hal ini yaitu membentuk tim kerja yang berfokus pada sistem teknologi pelayanan inovasi Pojok Baca Digital agar lebih berkembang lebih baik untuk mendukung program literasi siswa sekolah. Selain itu pemerintah juga harus melakukan mimbangan kepada para siswa sekolah untuk memberikan edukasi kesadaran bahwa inovasi Pojok Baca Digital sangat bermanfaat bagi mereka yang memerlukan sumber ilmu pengetahuan terutama dari membaca buku. Maka dari itu program tersebut diharapkan dapat membuat masyarakat lebih berpartisipasi dan mendukung setiap program lain yang dilakukan oleh pemerintah.
- c) Hendaknya pemerintah melakukan penambahan jumlah tempat duduk bagi pengunjung pocadi dan menata tempat yang kecil namun menarik bagi setiap siswa sekolah yang datang ketempat pelayanan inovasi tersebut. Serta perlu adanya sistem perbaikan pada fitur BU\_NIK agar dapat didownload bukan saja hanya pada playstore di sistem android namun di appstore untuk sistem IOS agar bisa digunakan oleh pengguna smartphone Iphone.
- d) Diperlukannya keterlibatan antara *stakeholder* selain pemerintah ataupun program CSR (*Coorporate Social Responsibility*) seperti dunia usaha milenial

yang banyak diminati para kalangan siswa dan pengunjung lain, agar menjadi daya tarik bagi para siswa dalam mendukung program literasi siswa sekolah itu sendiri.

## REFERENSI

- A'fiah. (2014). *Inovasi Pendidikan*. Jakarta: Depdikbud Dikti Proyek Pengembangan Pendidikan.
- Bungin. (2007). *In-Depth Interview*. Binus University Quality Managemant Centre.
- Dewi, A. T. (2022). Inovasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Serang. *Jurnal Diploma*, 7(2), 1662-1673.
- Dokumentasi Dinas Perpustakaan. (2021). *Laporan akhir tahun Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi Tahun 2020-2021*.
- Dokumentasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi. (2021). *Grafik Jumlah Pengunjung Pojok Baca Digital dan Jumlah Pengunjung Pojok Baca Digital Periode 2021*.
- Dokumentasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi. (2022). *Laporan Pocadi 2020*.
- Harahap, H. S., Bisjarah, R., Afista, D. W., Muhammad, G. H., & Akbar, A. R. (2020). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Keliling Sebagai Media Revolusi Mental di Jawa Barat. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintah Daerah*, 2(2), 73-88.
- Mahulae. (2022). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Safitri, R. (2020). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Melalui Taman Bacaan Masyarakat Jatmika Jawa Barat Menghadapi Covid-19. *Nusantara Jurnal of Information and Library Studies N-JILS*, 3(2), 103-118.
- Setiadi, U.N. (2021). Implementasi Media Candil Berbasis Literasi Digital Sebagai Upaya Optimalisasi Dalam Pelaksanaan

- Gerakan Literasi Sekolah (Gls). *Jurnal Ekonomi Sosiologi*, 3(1), 41-56.
- Sugiono. (2005). *Tentang Wawancara*.
- Sugiono. (2010). *Tentang Metode Penelitian Kualitatif*.
- Undang-Undang Perpustakaan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007.
- Undang-Undang Peraturan Daerah Tahun 2016 Kota Tebing Tinggi.
- Wahyu, S. (2019). *Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta.