

INOVASI LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PEKANBARU

Oleh : **Zio Andari Rahman**

Email : zianra.zio@gmail.com

Pembimbing : Zulkarnaini, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

Library service is a form of public service provided by the government to the public to provide information and knowledge through literacy reading material. Existing library services must of course follow the needs of the community and adjust the times, one of which is by innovating library services. With the presence of innovative library services in Pekanbaru City Public Library as a form of application of the pillars in the Smart City in Pekanbaru City, namely Smart People, it is expected to be able to increase the number of library visits and the level of cultural interest in reading. The purpose of this study is to find out how public library service innovation and find out what factors influence the innovation of library services. This study uses a purposive sampling technique with qualitative research types using a descriptive approach and the data needed both primary and secondary data obtained through observation, interviews and documentation and then analyzed based on research problems. The results of this study show that: Innovation in public library services in this study namely the mobile library, public reading park, iPekanbaru and Website has not been running optimally. Factors that influence the innovation of public library services are human resources, facilities and infrastructure as well as the community.

Keywords: *Innovation, Public Services, Library Services, Public Library.*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang cepat, transparan dan akuntabel merupakan prioritas bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk dapat memberikan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan produktivitas masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pelayanan yang cepat dan terjangkau merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan

oleh pemerintah Kota Pekanbaru dalam mewujudkan visi dan misi Kota Pekanbaru. Berkaitan dengan visi Kota Pekanbaru, Walikota terpilih Kota Pekanbaru, Firdaus MT dalam mewujudkan visi Kota Pekanbaru melakukan beberapa cara, salah satunya yaitu dengan menerapkan konsep *Smart City* di Kota Pekanbaru.

Smart City merupakan sebuah konsep yang akan membantu pemerintah untuk memberikan akselerasi dalam pelayanan publik dan konsep ini akan

membantu pelayanan publik menjadi lebih murah dan lebih tepat kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam hal pelayanan publik, Kota Pekanbaru menerapkan konsep *Smart City Madani*. Adapun konsep *Smart City Madani* memiliki enam pilar dalam pelaksanaannya yaitu *Smart Governance* (tata kelola pemerintah yang pintar), *Smart People* (penduduk yang pintar), *Smart Economy* (ekonomi yang pintar), *Smart Environment* (lingkungan yang pintar), dan *Smart Mobility* (mobilitas yang pintar). Dari enam pilar yang ada di dalam konsep ini, *Smart People* (penduduk yang pintar) merupakan salah satu pilar yang dimaksudkan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan menciptakan masyarakat Kota Pekanbaru yang pintar dan cerdas.

Dalam mewujudkan pilar ini tentu diperlukan bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan akses informasi dan ilmu pengetahuan. Salah satu bentuk dari pelayanan akses informasi dan ilmu pengetahuan adalah pelayanan perpustakaan. Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru merupakan salah satu bentuk fasilitas pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada masyarakat dengan menyediakan berbagai koleksi buku untuk semua kalangan dan tersedia juga akses internet gratis dan perangkat komputer yang bisa digunakan, sehingga menjadi daya tarik bagi pengunjung untuk menggunakan fasilitas layanan Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru serta dapat dikunjungi oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan.

Jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang belum maksimal tentu juga dipengaruhi oleh minat baca masyarakat di Kota Pekanbaru. Minat baca merupakan salah

satu budaya yang mulai hilang perlahan di masyarakat saat ini. Tinggi rendahnya minat baca masyarakat Kota Pekanbaru dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu melihat ketersediaan fasilitas membaca, tingkat pemanfaatan sumber bacaan dan kebiasaan membaca masyarakat.

Berdasarkan hasil survei minat baca yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada 12 Kecamatan di Kota Pekanbaru di tahun 2018, Kota Pekanbaru memperoleh hasil survei tingkat minat baca sebesar 27,2. Berdasarkan skala pengukuran indeks minat baca, hasil survei ini berada pada skala 25-49,9 dan digolongkan kedalam kategori rendah minat. Guna meningkatkan jumlah penerima layanan perpustakaan dan mewujudkan pilar *Smart People* yang ada pada konsep *Smart City Madani* serta meningkatkan minat membaca masyarakat Kota Pekanbaru, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru menghadirkan inovasi layanan perpustakaan yang dapat dinikmati oleh masyarakat Kota Pekanbaru.

Adapun inovasi layanan perpustakaan yang dihadirkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru saat ini yaitu Perpustakaan Keliling, Taman Bacaan Masyarakat (TBM), Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru serta Perpustakaan Digital iPekanbaru.

Dalam memberikan inovasi layanan perpustakaan tentunya tidak terlepas dari adanya permasalahan, baik itu pelayanan perpustakaan secara manual maupun berbasis digital diantaranya :

1. Kurangnya budaya minat baca masyarakat Kota Pekanbaru

2. Menurunnya tingkat pengunjung Perpustakaan Umum dan jumlah buku belum ideal dengan rasio jumlah penduduk Kota Pekanbaru
3. Akses pemberian layanan perpustakaan kepada masyarakat belum merata kepada semua lapisan masyarakat karena keterbatasan sarana penunjang dan kurangnya sosialisasi
4. Tidak meratanya penyebaran koleksi perpustakaan dan fasilitas baca di masyarakat

Atas permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: **“Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu :

1. Bagaimana Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum

Kota Pekanbaru ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini akan menambah dan memberi kontribusi terhadap pengetahuan serta informasi khususnya dalam keilmuan Administrasi Publik mengenai inovasi dalam pelayanan publik.

b. Secara Akademis

Penelitian ini akan menambah referensi kepustakaan dalam menjadi rujukan para peneliti yang akan melakukan penelitian dengan kaitan permasalahan yang sama.

c. Secara Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan saran dan koreksi, dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru khususnya bidang pelayanan dalam meningkatkan pelayanan melalui inovasi layanan di Perpustakaan Umum oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

KONSEP TEORI

2.1. Inovasi

Inovasi merupakan suatu bentuk akan proses pembaharuan dari berbagai macam sumber daya, sehingga dengan adanya proses inovasi, sumber daya

tersebut akan memiliki manfaat yang sangat menguntungkan bagi manusia. Dewasa ini, inovasi banyak dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, karena dengan menggunakan teknologi dapat mempermudah semua kegiatan dan juga inovasi juga erat kaitannya dengan pembaharuan kebudayaan khususnya pada bidang penggunaan teknologi dan pada perekonomian. Istilah inovasi sendiri juga telah lama dipahami sebagai sebuah proses dari penciptaan hal baru.

Menurut Damandpour dikutip dari Suwarno (2008) mengatakan bahwa inovasi dapat berupa bentuk produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Rogers dikutip dari Agustini (2014) juga memberikan definisi mengenai Inovasi yaitu sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Keberhasilan sebuah inovasi dapat dilihat dari beberapa indikator. Menurut Rogers dikutip dari Suwarno (2008: 17) ada indikator-indikator pengukuran keberhasilan dari sebuah inovasi yaitu :

1. Relative advantage (keunggulan relative);
2. Compatibility (kesesuaian);
3. Complexity (kerumitan);
4. Triability (kemungkinan dicoba);
5. Observability (kemudahan diamati).

2.2. Pelayanan Publik

Alamsyah dikutip dari Dharmanu (2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu,

kelompok, organisasi dan yang lainnya yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk.

Oleh Sinambela dikutip dari Prawira, dkk (2014) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah 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. Pelayanan publik memiliki dimensi untuk melihat kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman dikutip dari Hasni (2016) bahwa dimensi kualitas pelayanan publik dibagi menjadi lima dimensi :

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan dan kepastian)
5. Emphaty (empati)

2.3. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut Mirnasari dikutip dari Agustini (2014) merupakan penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi.

Menurut Setjaningrum dikutip dari Agustia (2017) inovasi pelayanan publik merupakan pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik memiliki tanda yang khusus, yaitu dilihat dari sifatnya yang intangible, maksudnya adalah bahwa inovasi layanan dan organisasi tidak hanya berkaitan dengan produk yang tidak dapat dilihat namun

juga dilihat dari perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver (users), atau hubungan antar berbagai bagian didalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru adalah deskriptif kualitatif, menurut Bungin (2008) peneliti dalam melakukan penelitian kualitatif harus mencatat secara teliti segala fenomena yang dilihat dan didengar serta dibaca (via wawancara atau bukan, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi atau memo, dokumen resmi atau bukan, dan lain-lain), dan peneliti harus membandingkan, mengkombinasikan, mengabstraksikan, dan menarik kesimpulan. Dengan menggunakan jenis deskriptif hasil penelitian ditujukan untuk mampu memberikan jawaban-jawaban atas permasalahan yang berkaitan dengan Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Dr. Sutomo No 1, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

3.3. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti

dengan menggunakan key person. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru
2. Kepala Bidang Pengolahan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan
3. Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan
4. Pustakawan Madya Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru
5. Penerima layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui wawancara secara langsung dengan informan yaitu state (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru), dan civil society (pengguna layanan perpustakaan) yang berkaitan dengan Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. Data juga diperoleh dan didapatkan dari observasi atau pengamatan langsung terhadap salah satu objek penelitian yaitu Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian dan dapat menjadi penunjang dalam penelitian (Siyoto, 2015: 68). Adapun data sekunder dalam penelitian ini seperti:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 209 Tahun 2017 Tentang Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru;
4. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan;
5. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian yang berjudul Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru adalah :

1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan/lokasi penelitian di Kota Pekanbaru untuk mengetahui atau mengamati seputar inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Kemudian data yang didapat dari hasil observasi tersebut selanjutnya dianalisis.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (face to face), telepon atau media lainnya, maupun terlibat langsung dalam suatu kelompok informan tertentu.

Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur (unstructured) dan bersifat terbuka (openended) yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari pada informan wawancara. Agar proses pengumpulan informasi melalui wawancara berlangsung sistematis dan

menyeluruh maka peneliti menggunakan suatu metode dalam melakukan wawancara dengan informan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi pribadi yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait dan beberapa dokumentasi pribadi yang ambil di lokasi penelitian. Dokumen seperti: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan penelitian, hasil wawancara dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan sebagainya.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dilakukan saat peneliti telah mendapatkan data dari informan ataupun sumber data lainnya. Model analisis data menurut Huberman dan Miles dalam Idrus (2009:147-148) disebut sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga proses utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Semua proses kegiatan tersebut saling jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat didefinisikan Dalam penelitian ini, tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis.

Data atau informasi yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang sesuai dengan fenomena yang terjadi kemudian dirangkum dan dikategorikan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang terjadi di lokasi penelitian mengenai Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuan akhir penelitian.

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian disajikan dalam bentuk catatan hasil wawancara, catatan observasi lapangan dan catatan dokumentasi kemudian disusun agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi sesuai dengan fenomena dan apa yang harus dilakukan oleh peneliti serta agar peneliti dapat melakukan analisis dengan cepat dan mudah. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang mengetahui inovasi layanan yang dilakukan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan. Yang didokumentasi mengenai inovasi layanan Perpustakaan Umum oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru kemudian disajikan dalam bentuk tulisan berdasarkan hasil informasi maupun data-data yang didapatkan selama penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti menarik kesimpulan yang didukung dengan hasil dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan yang ditarik adalah jawaban

dari rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti di awal dan jawaban dari pertanyaan pertanyaan mengenai inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. melalui proses verifikasi agar kesimpulan yang ditarik benar-benar merupakan kesimpulan final.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

4.1.1 *Relative advantage*

Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama informan penelitian, menunjukkan bahwa saat ini di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru memiliki 4 bentuk inovasi layanan yaitu perpustakaan keliling, TBM (Taman Bacaan Masyarakat), website dan iPekanbaru. Dimana keunggulan dari 4 inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang ada saat ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses layanan perpustakaan secara lebih cepat.

Selain itu dengan hadirnya inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru akan menambah penerima layanan perpustakaan, dikarenakan adanya layanan jemput bola melalui perpustakaan keliling dan TBM, sehingga dapat menjangkau masyarakat yang jauh dari akses menuju ke Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. Keunggulan ini juga dapat dilihat dari penggunaan layanan yang berbasis online, sehingga masyarakat dapat mendapatkan layanan perpustakaan lebih cepat dan bisa diakses dimana saja asalkan terhubung dengan koneksi internet, sehingga masyarakat akan mudah untuk membaca dan mencari referensi buku-buku yang disediakan.

Inovasi layanan perpustakaan saat ini difokuskan agar masyarakat Kota Pekanbaru dapat menikmati layanan yang diberikan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memberikan layanan yang saat ini hadir dalam bentuk manual maupun online dengan sasaran agar masyarakat mau berkunjung ke perpustakaan dan membaca bahan literasi yang tersedia sekaligus untuk meningkatkan budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru. Dengan adanya keunggulan yang dihadirkan dalam inovasi layanan perpustakaan seharusnya dapat meningkatkan penerima layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti melihat bahwa keunggulan relatif yang terdapat di inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yaitu memberikan layanan perpustakaan yang mampu diakses dan dinikmati oleh masyarakat luas dengan layanan secara online.

Untuk inovasi layanan perpustakaan keliling dan taman bacaan masyarakat juga memiliki keunggulan relatif yaitu layanan perpustakaan yang diberikan langsung dengan menjemput bola, dalam artian layanan diberikan langsung kepada masyarakat, baik layanan bergerak seperti perpustakaan keliling dan layanan tidak bergerak seperti taman bacaan masyarakat. Sehingga dengan adanya keunggulan-keunggulan yang terdapat dalam inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru ini akan membantu masyarakat dalam menambah informasi dan ilmu pengetahuan sesuai dengan kebutuhan.

4.1.2 *Compatibility*

Dari informasi yang diperoleh melalui informan tersebut mengenai salah satu inovasi layanan perpustakaan, menunjukkan adanya penyesuaian yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam hal layanan perpustakaan. Penyesuaian dilakukan karena adanya tuntutan dalam hal keterbukaan informasi kepada publik, sehingga inovasi layanan perpustakaan yang hadir saat ini tentunya harus lebih efektif dan efisien, sehingga website dapat menjawab hal tersebut dikarenakan layanan berbasis online akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan.

Kesesuaian inovasi layanan perpustakaan yang hadir saat ini juga dapat dilihat dari jumlah penduduk yang semakin meningkat, sehingga mengharuskan menciptakan sebuah inovasi layanan perpustakaan yang dapat menjangkau masyarakat secara luas. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara bersama informan tersebut dapat dilihat bahwa inovasi layanan perpustakaan yang hadir saat ini, salah satunya iPekanbaru, inovasi ini memang hadir dikarenakan tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat akan teknologi diberbagai bidang, tidak terkecuali dalam memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan, salah satu nya dengan layanan perpustakaan.

Peneliti melihat inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang hadir saat ini memang menyesuaikan dengan keadaan masyarakat yang semakin dinamis, terutama dalam hal pemberian layanan perpustakaan dan inovasi layanan perpustakaan yang ada saat ini juga menyesuaikan dengan program Smart

City Kota Pekanbaru yang berkaitan erat dengan layanan publik berbasis online.

Layanan perpustakaan berbasis online juga merupakan salah satu solusi untuk dapat menjangkau masyarakat secara luas. Berbagai penyesuaian dilakukan untuk menambah jumlah pengunjung dan meningkatkan minat, seperti inovasi layanan perpustakaan keliling dan taman bacaan masyarakat hadir menyesuaikan dengan kondisi dan lokasi masyarakat dengan luasnya Kota Pekanbaru, sementara inovasi layanan perpustakaan iPekanbaru dan Website juga hadir dalam menjawab tantangan generasi muda yang ingin mendapatkan layanan yang cepat dan bisa diakses kapan dan dimana saja.

4.1.3 Complexity

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa terdapat kerumitan-kerumitan dalam pelaksanaan inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, dari keterangan informan, kerumitan terjadi yaitu mengenai mobilitas tempat dan jumlah kendaraan perpustakaan keliling yang masih kurang.

Berbagai kerumitan yang ditemukan berdasarkan informasi yang didapatkan dari informan penelitian tersebut, peneliti melihat bahwa kerumitan atau kendala dalam pelaksanaan inovasi layanan perpustakaan ini banyak datang dari sisi internal, yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Di sisi lain peneliti dapat melihat bahwa penerima layanan Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru tidak menemukan kerumitan yang berarti dalam penggunaan layanan yang diberikan, penerima layanan merasakan kemudahan dalam mengakses layanan

online berbasis aplikasi iPekanbaru, tetapi dari informasi diatas, peneliti melihat bahwa dalam mengakses iPekanbaru, penggunaan jaringan internet dapat menjadi kerumitan dikemudian hari, dikarenakan tidak semua masyarakat yang dapat menggunakan dan mengakses internet.

Selain itu kerumitan yang dialami oleh penerima layanan perpustakaan hanya sebatas jam operasional saja, tidak ditemukan kerumitan mengenai proses penggunaan inovasi layanan perpustakaan. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa penerima layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru dengan memberikan pertanyaan yang sama terkait dengan kerumitan yang dirasakan mengenai penggunaan inovasi layanan perpustakaan yang ada saat ini, tetapi disaat wawancara dilakukan, kebanyakan informan belum mengetahui adanya inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, sehingga peneliti tidak menemukan user experience terhadap inovasi layanan perpustakaan. Sehingga peneliti kesulitan untuk mendapatkan kerumitan inovasi layanan perpustakaan dikarenakan minimnya informasi kepada penerima layanan perpustakaan mengenai adanya inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

4.1.4 Triability

Inovasi yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru ini tentunya sudah dilakukan uji coba baik dari segi kualitas maupun kebermanfaatannya bagi kebutuhan penerima layanan perpustakaan serta memberikan dampak yang baik dalam peningkatan minat baca. Selain itu bahwa inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota

Pekanbaru sudah memberikan manfaat dalam pelaksanaannya. Masyarakat mulai menggunakan iPekanbaru untuk memenuhi kebutuhan, seperti melihat buku-buku keterampilan dan koleksi buku-buku berkebutuhan khusus juga dimanfaatkan oleh orangtua yang memiliki anak-anak berkebutuhan khusus.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang ada saat ini telah mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang disediakan. inovasi layanan perpustakaan ini juga mampu memberikan dampak terhadap pencapaian target penerima layanan perpustakaan. Dari inovasi berbasis online, peneliti dapat melihat bahwa inovasi layanan perpustakaan berbasis online lebih efektif dan efisien dikarenakan layanan yang diberikan mampu menambah jumlah kunjungan penerima layanan secara signifikan. Saat ini 98% dari jumlah penerima layanan perpustakaan, 50% berasal dari viewers yang mengakses website.

Sementara untuk iPekanbaru sendiri berdasarkan informasi dari informan sangat memudahkan ketika membutuhkan buku saat mencari tugas dan tidak perlu datang ke Perpustakaan Umum. Inovasi layanan perpustakaan sangat memudahkan untuk membantu mencari buku-buku, baik secara online maupun layanan jemput bola seperti perpustakaan keliling. Peneliti melihat bahwa dalam pelaksanaan inovasi layanan perpustakaan sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi dan ilmu pengetahuan secara lebih efisien, selain itu kualitas layanan yang diberikan di perpustakaan keliling melalui penyediaan

fasilitas membaca seperti meja dan kursi akan menambah minat masyarakat untuk membaca disana.

4.1.5. *Observability*

Inovasi yang ada dalam sebuah pelayanan publik tentunya harus dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Berbagai macam inovasi layanan publik saat ini sudah dirasakan dan dapat dilihat oleh masyarakat, salah satunya inovasi yang ada dalam layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. Tentunya inovasi layanan perpustakaan dapat diketahui dan dilihat oleh masyarakat melalui sosialisasi dan promosi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Inovasi layanan perpustakaan yang ada saat ini telah dilakukan sosialisasi dan promosi ke masyarakat melalui berbagai macam cara, mulai dari sosialisasi dengan media sosial maupun sosialisasi secara langsung. Meskipun telah dilakukan sosialisasi, berdasarkan informasi yang didapat, respons dari masyarakat sangat baik terhadap inovasi layanan perpustakaan umum, tetapi dilihat dari segi penggunaan inovasi layanan perpustakaan umum tidak sebaik respons diawal sosialisasi. Peneliti melihat bahwa inovasi layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru ini sudah memberikan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat, baik secara online melalui website dan sosial media seperti Instagram maupun tidak online seperti promosi saat melakukan kegiatan perlombaan.

Saat di lokasi penelitian, yaitu Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, peneliti mendapatkan beberapa informan yang sudah berkunjung ke perpustakaan ini sejak tahun 2017, namun sampai saat

ini belum pernah mendengar informasi dan menggunakan salah satu dari inovasi layanan perpustakaan yang ada saat ini, sehingga menarik kesimpulan bahwa promosi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru belum maksimal dalam memperkenalkan inovasi layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru saat ini.

4.2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru

4.2.1. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru saat ini mengalami kekurangan sumber daya manusia yang mampu mengelola website dan masalah teknis, dikarenakan saat ini dalam memaksimalkan layanan website, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru hanya memiliki satu orang pegawai yang memiliki kemampuan di bidang tersebut. Hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, dalam hal ini layanan website karena kendala teknis tentunya dapat menghambat layanan yang diberikan, sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang cukup dan memiliki kompetensi di bidang IT untuk mengatasi hal-hal teknis tersebut.

Selain mengenai kurangnya sumber daya manusia dalam menghadapi kendala teknis di layanan website, kendala juga ditemukan dalam inovasi layanan perpustakaan keliling terkait dengan kompetensi petugas perpustakaan keliling. pada inovasi layanan perpustakaan keliling juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia, dalam hal ini petugas perpustakaan keliling.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari informan terkait layanan dan otomasi perpustakaan, saat ini pegawai yang bertugas dalam layanan perpustakaan keliling belum mampu berpikir dan bertindak inovatif untuk menarik perhatian masyarakat datang ke perpustakaan keliling.

4.2.2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dari inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang ada saat ini sangat mempengaruhi dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Fasilitas seperti armada perpustakaan keliling yang belum cukup untuk memberikan layanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang lebih merata serta koleksi buku yang masih kurang.

Sementara untuk sarana dan prasarana dari inovasi layanan website sudah cukup untuk memberikan layanan kepada masyarakat, seperti fasilitas hosting, komputer dan WIFI. Berkaitan dengan sarana dan prasarana inovasi layanan perpustakaan, buku sebagai inti dari layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek yang paling mempengaruhi atas keberhasilan dari inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. Saat ini Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru memiliki jumlah buku sebanyak 58.664 buku dengan berbagai jenis koleksi buku.

Jenis koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 10 jenis koleksi buku, dimana jumlah buku yang paling banyak saat ini yaitu jenis koleksi buku Sastra, Ilmu Sosial serta Kesenian dan Rekreasi. Dari 10 jenis koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, pada tahun 2018 jenis koleksi buku

dengan jumlah pembaca tertinggi yaitu pada jenis koleksi buku Ilmu Sosial, yaitu sebanyak 7.887 pembaca. Sementara pada tahun 2019, beberapa jenis koleksi buku mengalami penurunan pembaca, namun tidak terlalu signifikan. Di tahun 2019 bahwa jenis koleksi buku yang paling diminati para pembaca dan meningkat secara signifikan dibandingkan tahun 2018 yaitu jenis koleksi buku Kesenian dan Rekreasi.

Sementara untuk jenis koleksi buku dengan jumlah pembaca paling sedikit di tahun 2018 dan 2019 yaitu pada jenis koleksi buku Komputer, Informasi dan Referensi Umum. Jadi minat membaca masyarakat Kota Pekanbaru di tahun 2018 lebih banyak membaca buku-buku Ilmu Sosial, sementara pada tahun 2019 mengalami perubahan minat, masyarakat Kota Pekanbaru lebih tertarik untuk membaca jenis koleksi buku Kesenian dan Rekreasi.

4.2.3. Masyarakat

Masyarakat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari inovasi layanan yang ada saat ini. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari informan dan melihat secara langsung di lokasi penelitian terkait dengan penerima layanan dalam hal ini masyarakat, budaya dan minat baca masyarakat sangat mempengaruhi inovasi layanan Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

Inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru saat ini muncul dikarenakan rendahnya tingkat budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari informan penelitian bahwa saat ini inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru tetap dijalankan dengan target untuk

meningkatkan budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru.

Budaya dan minat baca masyarakat merupakan pondasi dari semua inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, karena selain menjadi target utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yaitu meningkatkan budaya dan minat baca untuk menciptakan masyarakat Kota Pekanbaru yang cerdas, budaya dan minat baca masyarakat juga akan menjadikan inovasi layanan lebih berkembang, tetapi jika hal ini tidak dapat ditingkatkan, otomatis inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang ada saat ini akan mengalami kemunduran eksistensi dan membuang anggaran belanja.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru dengan informasi yang telah didapatkan dari informan penelitian melalui riset dan telah dianalisis, maka penelitian terkait Inovasi Layanan Perpustakaan Umum di Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa :

1. Inovasi layanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru seperti Perpustakaan Keliling, Taman Bacaan Masyarakat, Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan Perpustakaan Digital iPekanbaru belum maksimal dalam pelaksanaannya. Inovasi yang ada saat ini belum berhasil menambah pengunjung perpustakaan dan minat baca di Kota Pekanbaru secara signifikan. Selain itu inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota

Pekanbaru dengan melihat indikator keberhasilan inovasi juga melihat bahwa inovasi layanan yang ada saat ini tidak sepenuhnya memberikan kontribusi atau dampak yang besar kepada masyarakat, dari lima indikator keberhasilan indikator setidaknya tiga indikator yaitu *Relative advantage*, *Triability* dan *Observability* berkaitan dengan inovasi layanan perpustakaan belum menunjukkan keberhasilan. Inovasi layanan perpustakaan yang ada saat ini masih banyak belum diketahui oleh penerima layanan perpustakaan umum, hal ini terjadi dikarenakan ketidaktahuan penerima layanan perpustakaan. Selain itu keunggulan yang ada dalam inovasi layanan perpustakaan saat ini juga belum dapat menarik penerima layanan perpustakaan untuk menggunakan inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

2. Ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, diantaranya yaitu sumber daya manusia yang dimiliki belum berkompeten dan tidak kreatif, sarana dan prasarana yang masih kurang seperti koleksi buku dan armada perpustakaan keliling serta masyarakat yang dilihat dari perkembangan budaya dan minat baca masyarakat belum meningkat secara signifikan serta menjadi pondasi dari inovasi

layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Inovasi Layanan Perpustakaan Umum di Kota Pekanbaru, peneliti memberikan saran dan masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru terkait dengan inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru :

1. Melakukan pengembangan terhadap inovasi layanan perpustakaan lebih intensif terkait inovasi layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru dari berbagai sisi dan membuat inovasi layanan yang ada saat ini lebih menarik minat masyarakat. Pengembangan inovasi layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan cara menambahkan fitur dan konten menarik disetiap inovasi layanan perpustakaan, salah satunya pada inovasi layanan Perpustakaan Keliling, yaitu dengan menambahkan kegiatan tambahan seperti mengadakan dongeng kepada anak-anak yang berkunjung.
2. Meningkatkan pengelolaan inovasi layanan perpustakaan secara lebih baik, seperti menambah titik henti Perpustakaan Keliling untuk umum agar masyarakat lebih mudah menjangkau serta dibutuhkan penambahan armada untuk Perpustakaan Keliling. Untuk inovasi layanan

perpustakaan dengan layanan baca ditempat seperti Perpustakaan Keliling, Taman Bacaan Masyarakat agar dapat memperbaharui koleksi buku dan memperbanyak buku-buku pada jenis koleksi buku yang diminat masyarakat seperti pada jenis koleksi buku Kesenian dan Rekreasi dan fasilitas pendukung lainnya, selain itu juga perlu untuk menambah Taman Bacaan Masyarakat dikarenakan 2 Taman Bacaan Masyarakat yang ada saat ini berada pada tempat yang kurang strategis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, *Vol 4(2)*, 1–15. *Skripsi*. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Agustini, M. (2014). Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya, *Vol 10(2)*. *Jurnal*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jakarta.
- Bungin, B. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (3rd ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar, *Vol 7(2)*, 93–108. *Jurnal ADHUM*. Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora. Universitas Muhammadiyah Sukabumi. Sukabumi.
- Dhewanto, W. (2014). *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Erawati, D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, *Vol 3(3)*, 1472–1486. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. FISIP. Universitas Mulawarman. Samarinda
- Firmanda, G. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya, *Vol 3*, 1–14. *Jurnal PUBLIKA*. Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara. FIS. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasni (2017). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik, *Vol 1(2)*. *Jurnal Mirai Manajemen*. Program Pascasarjana STIE AMKOP Makassar. Makassar.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT

RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Herdiansyah, H. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal KOLABORASI Administrasi Publik*, Vol 1(3). Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua* (2nd ed.). Yogyakarta: Erlangga.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM
- Kurniasari, H. (2017). Inovasi Pelayanan Publik di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang, Vol 6(2). *Journal of Public Policy and Management Review*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kurniawan. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan) Achmad Dwiky Kurniawan, Vol 3, 167–176. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Program Studi Administrasi Negara. FISIP. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Meyliano, R., & Putra, D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya), Vol 6(2). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Program Studi Administrasi Negara. FISIP. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Prawira, M. A. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta), Vol 2(4), 715–721. *Jurnal FIA UB*. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: Stialan Press
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan* (1st ed.). Jakarta: Kencana.