

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung secara cepat di era globalisasi telah membawa berbagai perubahan dalam berbagai aspek kehidupan telah menjadi faktor pendorong perubahan di berbagai bidang kehidupan, terutama dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan dan peningkatan kualitas layanan publik. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, pemerintah menjadikan transformasi digital sebagai salah satu strategi utama guna menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.<sup>1</sup> Digitalisasi layanan publik tidak hanya difokuskan pada upaya meningkatkan kinerja instansi pemerintah, tetapi juga untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus mengalami perkembangan dan semakin bergantung pada teknologi.

Sejalan dengan hal tersebut, Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan bagian dari kebijakan yang didorong oleh pemerintah Indonesia dengan tujuan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. melalui kebijakan nasional. Salah satu landasan hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yang baik<sup>2</sup>. Selain itu,

---

<sup>1</sup> Kementerian PANRB, *Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024*, Jakarta: KemenPANRB, 2020.

<sup>2</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), Pasal 15.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga mengatur mengenai pelaksanaan pemerintahan yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyediakan layanan kepada pengguna SPBE secara terintegrasi dan efisien<sup>3</sup>.

Dalam konteks pengelolaan informasi dan pengetahuan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki peran strategis sebagai penyedia layanan informasi, pengelola bahan pustaka, serta pengelola arsip daerah. Perkembangan teknologi mendorong lembaga perpustakaan sebagai upaya mengalihkan penyelenggaraan layanan dari metode konvensional ke sistem berbasis digital. Hal ini mencakup penyediaan perpustakaan digital, katalog daring (OPAC), layanan keanggotaan online, serta pengelolaan arsip elektronik.<sup>4</sup> Transformasi ini diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi tanpa terbatas oleh ruang dan waktu.

Sebagai salah satu daerah di Indonesia, Kabupaten Hulu Sungai Selatan juga turut mengimplementasikan kebijakan digitalisasi pelayanan publik, termasuk pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Upaya tersebut dilakukan melalui pengembangan berbagai layanan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Walaupun implementasinya telah berjalan, masih masih dijumpai sejumlah kendala yang perlu diatasi antara lain keterbatasan sarana dan prasarana teknologi serta rendahnya ketersediaan tenaga kerja yang memiliki

---

<sup>3</sup> Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182), Pasal 1 angka 1

<sup>4</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Digital*, Jakarta: Perpustakaan RI, 2019.

kemampuan dan keahlian di bidang teknologi informasi. serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat.<sup>5</sup>

Selain itu, dalam pengelolaan arsip, terdapat pula landasan hukum yang mengatur pentingnya pengelolaan arsip secara baik dan modern, yaitu Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang menegaskan bahwa arsip merupakan hasil perekaman berbagai aktivitas maupun peristiwa yang telah terjadi. yang memiliki nilai penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat serta penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara<sup>6</sup>. Sejalan dengan kondisi tersebut, penerapan pengelolaan arsip berbasis digital merupakan salah satu solusi untuk memastikan keamanan, integritas, dan kemudahan akses terhadap arsip.

Manajemen layanan digital menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan berbasis teknologi. Pengelolaan yang baik dilaksanakan melalui fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan, hingga evaluasi terhadap layanan yang diberikan.<sup>7</sup> Tanpa manajemen yang efektif, layanan digital yang telah dikembangkan tidak akan berjalan optimal dan bahkan berpotensi tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

---

<sup>5</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, *Laporan Indeks Literasi Digital Indonesia*, Jakarta: Kominfo, 2022.

<sup>6</sup> Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071), Pasal 1 angka 2.

<sup>7</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2017.

Dengan demikian, penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana manajemen layanan digital yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Kajian ini tidak semata-mata diarahkan pada pelaksanaan layanan digital, melainkan juga mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun berbagai hambatan yang dihadapi dalam proses implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa rekomendasi yang konstruktif dalam rangka meningkatkan kualitas layanan digital di sektor perpustakaan dan kearsipan, khususnya di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Selain memiliki dasar hukum, keberadaan perpustakaan juga sejalan dengan nilai-nilai ajaran Islam yang menekankan pentingnya ilmu pengetahuan. Islam memandang bahwa mencari, mengajarkan, dan menyebarkan ilmu adalah bagian dari ibadah dan bentuk ketaatan kepada Allah SWT. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Mā'idah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Ayat tersebut menekankan signifikansi tolong-menolong dalam kebaikan, yang mencakup penyediaan fasilitas dan layanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Perpustakaan daerah merupakan manifestasi konkret dari kerja sama dalam kebajikan, sebab menyediakan akses terhadap pengetahuan yang dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, termasuk melalui program-program edukasi yang inklusif dan berkelanjutan. Melalui diseminasi dan pemanfaatan pengetahuan, perpustakaan

turut berperan dalam membina semangat literasi, memperluas cakrawala pemikiran, serta memperkuat budaya membaca di tengah masyarakat, yang pada gilirannya dapat mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesadaran kolektif tentang pentingnya pendidikan.

Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan tidak semata-mata berfungsi sebagai lokasi penyimpanan dan peminjaman buku, melainkan juga sebagai institusi pelayanan pengetahuan yang bertujuan pada pengembangan intelektual, spiritual, dan sosial masyarakat, dengan integrasi nilai-nilai etika dan moral dalam setiap programnya. Eksistensinya merupakan komponen integral dari upaya membangun peradaban yang didasarkan pada pengetahuan dan nilai-nilai keislaman, seperti prinsip ta'awun (tolong-menolong) dan ihsan (kebaikan), yang mendorong masyarakat untuk saling mendukung dalam pencarian ilmu. Dengan demikian, pengembangan serta peningkatan kualitas layanan perpustakaan daerah menjadi langkah krusial dalam merealisasikan masyarakat yang berpengetahuan, berakhlak mulia, dan maju, termasuk melalui kolaborasi dengan lembaga keagamaan untuk mengintegrasikan materi islami dalam koleksi dan kegiatan literasi.

Sebagai upaya memperkuat transformasi layanan digital dan meningkatkan kualitas akses informasi bagi masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan juga terus mengembangkan berbagai inovasi layanan yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Beberapa layanan unggulan yang telah disediakan antara lain IHSS (iHulu Sungai Selatan) Aplikasi perpustakaan digital milik pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang berisi

buku digital(*E-bookI*) yang bisa dibaca secara gratis. INLISLITE sebagai sistem otomasi perpustakaan untuk mempermudah proses sirkulasi, katalogisasi, serta akses OPAC secara daring. Selain itu, perpustakaan juga menyediakan Komputer di setiap ruangan sebagai sarana akses informasi digital bagi pemustaka yang tidak memiliki perangkat pribadi.

Untuk menunjang literasi audiovisual, perpustakaan menghadirkan Bioskop Mini yang digunakan sebagai ruang edukasi melalui film dokumenter, literasi budaya, serta program literasi media. Layanan Pojok Baca Digital (POCADI) juga menjadi inovasi penting yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai bacaan elektronik secara cepat dan praktis. Selain itu, terdapat Ruang TIK yang berfungsi sebagai pusat pelatihan teknologi informasi, termasuk kegiatan literasi digital, pengenalan internet sehat, dan workshop pengembangan keterampilan berbasis teknologi.

Kehadiran berbagai layanan ini menunjukkan komitmen perpustakaan dalam mewujudkan ekosistem layanan yang modern, inklusif, dan sesuai dengan perkembangan era digital. Integrasi layanan konvensional dan layanan digital tersebut tidak hanya memperluas akses informasi, tetapi juga mendukung peningkatan literasi masyarakat, sejalan dengan visi perpustakaan sebagai pusat pengetahuan yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, diketahui bahwa perpustakaan telah menyediakan berbagai layanan digital, seperti aplikasi perpustakaan digital iHSS, INLISLite, OPAC, Pojok Baca

Digital (POCADI), ruang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), bioskop mini, serta fasilitas komputer bagi pemustaka. Keberadaan layanan tersebut menunjukkan adanya upaya instansi dalam mendukung transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pengelolaan layanan digital belum didukung oleh struktur organisasi yang secara khusus menangani bidang tersebut. Sampai saat observasi dilakukan, belum terdapat pejabat atau koordinator yang secara khusus bertanggung jawab dalam mengelola dan mengoordinasikan seluruh layanan digital yang tersedia.

Kondisi tersebut menjadi menarik untuk dikaji karena menurut teori manajemen George R. Terry, fungsi pengorganisasian (*organizing*) menekankan pentingnya pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, dan koordinasi yang jelas agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Belum adanya penanggung jawab khusus pada layanan digital menunjukkan bahwa aspek pengorganisasian masih memerlukan perhatian, terutama dalam mendukung koordinasi dan pengelolaan layanan digital secara optimal. Oleh karena itu, kondisi tersebut menjadi salah satu dasar yang mendorong penulis untuk meneliti bagaimana manajemen layanan digital diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

## **B. Definisi Operasional**

Guna menghindari terjadinya kekeliruan Untuk memberikan kejelasan mengenai istilah yang digunakan dalam penelitian ini, definisi operasional disajikan sebagai berikut

### **1. Manajemen**

Manajemen dalam penelitian ini diartikan sebagai serangkaian tahapan yang dilakukan secara sistematis, meliputi tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pengelolaan layanan Perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dengan tujuan untuk mencapai pelayanan publik yang diselenggarakan secara efektif, efisien, dan bermutu sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **2. Layanan Digital**

Layanan digital perpustakaan mengacu pada berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh institusi perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga memungkinkan pengguna untuk mengakses koleksi bahan pustaka, data informasi, serta bantuan profesional dari pustakawan tanpa harus datang langsung ke lokasi fisik perpustakaan.

## **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan pada bagian latar belakang pada bab sebelumnya, dengan demikian, fokus penelitian ini adalah manajemen layanan Perpustakaan digital yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen layanan Perpustakaan digital yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

#### **E. Signifikansi Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian mengenai manajemen layanan Perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan memiliki signifikansi teoritis dalam pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam konteks transformasi digital. Kajian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya konsep perpustakaan digital sebagai evolusi dari perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan yang berbasis teknologi informasi. yang lebih modern, efisien, dan inklusif. Transformasi yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan implementasi teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pada paradigma dalam penyediaan layanan informasi yang berorientasi pada keperluan pengguna layanan.<sup>8</sup>

penelitian ini juga memperkuat kajian mengenai manajemen layanan berbasis digital dengan mengintegrasikan implementasi fungsi-fungsi manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam penyelenggaraan layanan informasi.. Pendekatan ini memberikan manfaat konseptual bagi peningkatan teori manajemen layanan digital, terkhusus pada

---

<sup>8</sup> UNESCO, *Public Libraries in the Digital Age*, 2020.

lembaga publik seperti perpustakaan daerah yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan perpustakaan perguruan tinggi atau nasional.<sup>9</sup>

Penelitian ini juga memiliki signifikansi dalam memperkaya teori kualitas layanan digital e-service quality, yang menekankan pentingnya aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, keamanan data, serta responsivitas layanan terhadap pengguna. Konsep ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, A., yang menekankan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh tingkat kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diperoleh.<sup>10</sup> Dalam konteks layanan digital perpustakaan, teori ini mengalami pengembangan menjadi model evaluasi layanan berbasis teknologi yang lebih kompleks.

Lebih lanjut, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memahami peran perpustakaan sebagai agen dalam mengurangi kesenjangan digital (*digital divide*). Dengan adanya layanan digital, fungsi perpustakaan tidak terbatas sebagai penyedia informasi, melainkan juga berperan sebagai fasilitator peningkatan literasi digital masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep perpustakaan sebagai institusi sosial yang mendukung pemerataan akses informasi dan pembangunan masyarakat berbasis pengetahuan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> International Federation of Library Associations and Institutions, *Guidelines for Libraries in the Digital Age*, 2011.

<sup>10</sup> Parasuraman, A., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 1988.

<sup>11</sup> Amartya Sen, *Development as Freedom*, 1999.

## 2. Secara praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan digital. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam implementasi layanan digital, seperti sistem katalog online (OPAC), aplikasi perpustakaan digital, serta layanan arsip elektronik yang telah diterapkan di lapangan.

Di samping itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam pengambilan kebijakan strategis, terutama dalam pengembangan infrastruktur teknologi, pengembangan kompetensi sumber daya manusia serta pengoptimalan sistem layanan digital.. Dengan adanya rekomendasi yang berbasis data empiris, instansi dapat merancang program pengembangan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan, sejalan dengan kebijakan transformasi digital pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.<sup>12</sup>

Bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mendukung pengembangan profesionalisme, terutama melalui peningkatan kompetensi di bidang teknologi informasi, pengelolaan layanan digital, serta penyediaan layanan berbasis digital kepada masyarakat. Penguatan kompetensi tersebut diperlukan agar pustakawan mampu menyesuaikan diri dengan

---

<sup>12</sup> Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

perkembangan teknologi sekaligus memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang semakin beragam dan kompleks.

Bagi pemerintah daerah, temuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan perpustakaan daerah yang modern dan terintegrasi dengan teknologi informasi. Pemanfaatan hasil penelitian tersebut dapat mencakup aspek perencanaan anggaran, pengembangan infrastruktur digital, serta penguatan program literasi digital masyarakat guna mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia

Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan manfaat dalam bentuk peningkatan kualitas layanan informasi yang dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Layanan digital yang optimal akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, mendukung kegiatan pendidikan, serta meningkatkan literasi digital. Dengan demikian, penelitian ini secara tidak langsung berkontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas kehidupan masyarakat melalui kemudahan akses terhadap berbagai sumber informasi yang lebih luas dan merata.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Melalui proses penelusuran referensi, peneliti memperoleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian mengenai Manajemen Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada Era Masyarakat Informasi. Penelitian-

penelitian tersebut dijadikan sebagai bahan kajian dan pembanding dalam penyusunan penelitian ini.

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Aisyah (2021) berjudul “Manajemen Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung”.<sup>13</sup>

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan layanan perpustakaan digital di tingkat daerah. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, sedangkan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Berdasarkan temuan penelitian, pengelolaan layanan perpustakaan digital telah dilaksanakan melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Pada aspek perencanaan, instansi telah merancang program digitalisasi layanan seperti e-library dan katalog online. Selanjutnya, pada tahap pengorganisasian, dilakukan pembagian tugas antara pustakawan dan tenaga IT sesuai dengan perannya masing-masing. Namun demikian, pada tahap pelaksanaan masih ditemukan hambatan, terutama terkait dengan belum optimalnya pemanfaatan sistem oleh masyarakat. Adapun pada tahap pengawasan, evaluasi telah dilakukan secara berkala, meskipun belum didukung oleh indikator kinerja yang terukur secara jelas.

---

<sup>13</sup> Aisyah, S. (2021). *Manajemen Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan karena keduanya mengangkat tema mengenai manajemen layanan digital pada perpustakaan daerah dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta ruang lingkup kajian, di mana penelitian tersebut hanya mengkaji penyelenggaraan layanan perpustakaan digital, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mencakup layanan perpustakaan dan kearsipan secara lebih menyeluruh.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizky Pratama (2022) berjudul “Implementasi Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman”.<sup>14</sup>

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis sejauh mana implementasi layanan digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan layanan digital, seperti aplikasi perpustakaan online, sistem peminjaman berbasis digital, serta layanan arsip elektronik, mampu memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan tersebut terlihat dari segi kecepatan pelayanan, kemudahan akses bagi pengguna, serta efisiensi waktu. Meskipun demikian, Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur

---

<sup>14</sup> Pratama, M. R. (2022). *Implementasi Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

teknologi, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, serta kurangnya pelatihan bagi pegawai dalam mengoperasikan sistem digital.

Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan, keduanya memiliki kesamaan karena sama-sama membahas layanan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terutama terletak pada fokus kajian yang digunakan, di mana penelitian ini lebih menyoroti aspek implementasi layanan digital dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan, Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan lebih berfokus pada manajemen layanan digital secara keseluruhan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kartika Sari (2020) berjudul “Pengelolaan Arsip Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”.<sup>15</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana sistem pengelolaan arsip digital diterapkan serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pengelolaan arsip digital telah memanfaatkan sistem berbasis elektronik yang mampu mempercepat proses penyimpanan, pencarian, hingga distribusi arsip sehingga menjadi lebih efisien. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah hambatan, seperti terbatasnya tenaga ahli di bidang kearsipan digital, sistem keamanan data

---

<sup>15</sup> Sari, D. K. (2020). *Pengelolaan Arsip Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Diponegoro.

yang belum optimal, serta belum tersusunnya standar operasional prosedur yang terintegrasi secara menyeluruh.

Jika dikaitkan dengan penelitian yang akan dilakukan, keduanya memiliki kesamaan karena sama-sama membahas layanan digital dalam bidang kearsipan serta pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaannya. Namun, terdapat perbedaan pada ruang lingkup penelitian, di mana penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan arsip digital, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mencakup manajemen layanan digital secara lebih luas, baik pada bidang perpustakaan maupun kearsipan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Cindy Dewi Yani, Mifta Oliivia Wardhani, dan Nadiah Sifa Daulay\* berjudul "Implementasi Manajemen Perpustakaan Digital di Universitas Muhammadiyah Ponorogo" <sup>16</sup>

yang diterbitkan dalam *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No. 1 Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen perpustakaan digital di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, meliputi gambaran umum pengelolaan perpustakaan digital, implementasi layanan digital, tantangan yang dihadapi, serta upaya peningkatan manajemen perpustakaan digital.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis

---

<sup>16</sup> Cindy Dewi Yani, Mifta Oliivia Wardhani, dan Nadiah Sifa Daulay, "Implementasi Manajemen Perpustakaan Digital di Universitas Muhammadiyah Ponorogo," *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 13, no. 1 (2025): 135–145, <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.13484>

data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen perpustakaan digital sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dukungan kebijakan institusi, serta kerja sama dengan pihak ketiga dalam penyediaan platform layanan digital. Selain itu, perpustakaan secara aktif melakukan sosialisasi, pelatihan literasi informasi, pengembangan koleksi digital, dan peningkatan kualitas layanan untuk mendukung kebutuhan sivitas akademika.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu sama-sama membahas manajemen layanan perpustakaan digital dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan fokus kajian. Penelitian Cindy Dewi Yani dkk. berfokus pada implementasi manajemen perpustakaan digital di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi, khususnya Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sedangkan penelitian ini berfokus pada \*manajemen layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan\* yang dikaji berdasarkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (POAC). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen layanan digital pada perpustakaan umum daerah yang memiliki karakteristik, sasaran pengguna, serta bentuk layanan yang berbeda dengan perpustakaan perguruan tinggi.

## **G. Sistematika Penulisan**

BAB I Pendahuluan, bab yang berisikan latar belakang masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, sistematika penulisan.

BAB II mengkaji landasan teori yang meliputi pengertian sistem layanan perpustakaan, jenis-jenis layanan perpustakaan.

BAB III membahas masalah metode studi yang meliputi jenis dan pendekatan, subjek dan objek Judul penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan, analisis data dan prosedur penelitian.

BAB IV berisi mengenai gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan hasil pembahasan.

BAB V yang berisikan simpulan dan saran.