

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan perpustakaan umum daerah yang berfungsi sebagai pusat penyediaan informasi, pendidikan, literasi, serta pengembangan budaya membaca bagi masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Perpustakaan ini berada di bawah pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan menjadi sarana pembelajaran sepanjang hayat bagi seluruh lapisan Masyarakat. Didirikan pada tahun 2003, Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan terus berkembang baik dari sisi pelayanan, koleksi, maupun sarana prasarana. Pada tahun 2023, perpustakaan daerah ini menempati gedung layanan baru yang representatif dan modern hasil pembangunan yang didanai melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik Bidang Pendidikan pada Subbidang Perpustakaan Tahun 2022. Kehadiran gedung baru tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan menyediakan berbagai layanan, seperti layanan baca di tempat, peminjaman buku, layanan referensi, layanan perpustakaan digital, layanan multimedia, akses internet, serta kegiatan literasi masyarakat. Koleksi perpustakaan terdiri atas buku pengetahuan umum, buku anak, koleksi referensi, buku keagamaan, buku keterampilan, majalah, surat kabar, koleksi muatan lokal yang berkaitan dengan budaya Banjar, serta koleksi layanan disabilitas untuk

mendukung akses informasi yang inklusif bagi seluruh masyarakat. Dalam mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat, Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan juga mengembangkan program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS). Program ini menempatkan perpustakaan tidak hanya sebagai sarana penyedia bahan bacaan, tetapi juga sebagai pusat kegiatan masyarakat yang mendorong peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan melalui berbagai pelatihan keterampilan, pembinaan komunitas, kegiatan literasi, dan pemberdayaan masyarakat. Program TPBIS bertujuan agar masyarakat dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana belajar, memperoleh informasi, meningkatkan keterampilan, dan mendukung kesejahteraan masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga aktif melaksanakan berbagai kegiatan literasi seperti perpustakaan keliling, sosialisasi, pelatihan, lomba literasi, dan pembinaan perpustakaan sekolah maupun desa. Dengan pelayanan yang terus berkembang dan berbasis teknologi informasi, Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan diharapkan dapat menjadi pusat informasi dan literasi yang mendukung terwujudnya masyarakat yang cerdas, kreatif, gemar membaca, dan inklusif.

a. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Visi : Mewujudkan pembelajaran masyarakat yang cerdas, literat, dan berpengetahuan melalui penguatan budaya membaca

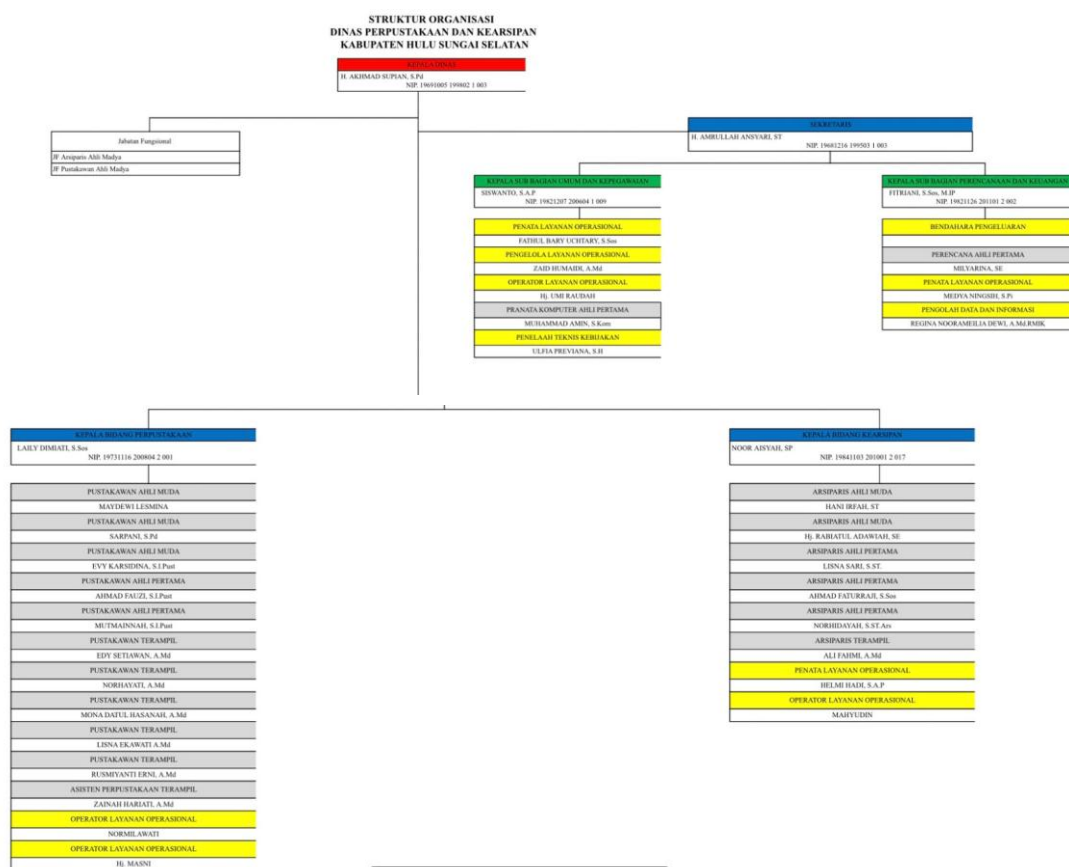
Misi :

- 1) Meningkatkan indeks pembangunan literasi masyarakat.

- 2) Menanamkan budaya membaca sejak usia dini melalui berbagai program seperti dongeng.
- 3) Tersedianya sarana dan prasarana perpustakaan yang memadai bagi masyarakat.

b. Struktur organisasi

Tabel 3.1 Struktur Organisasi



c. Sarana dan Prasarana

1. Ruang Baca Anak
2. Ruang Baca Remaja
3. Ruang Baca Umum

- 4. Ruang Audio Visual
 - 5. Ruang Diskusi Visual & Loker
 - 6. Internet & Koleksi Digital
- d. Layanan Digital yang Dimiliki

1. Ihulu Sungai Selatan

Aplikasi iHSS (iHulu Sungai Selatan) merupakan perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebagai upaya mendukung transformasi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses koleksi perpustakaan secara digital tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Melalui aplikasi iHSS, pengguna dapat membaca berbagai koleksi buku elektronik (e-book) secara gratis menggunakan perangkat seperti telepon pintar, tablet, maupun komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Kehadiran aplikasi ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan memperluas akses informasi, meningkatkan minat baca, serta mendukung pengembangan budaya literasi masyarakat di era digital.

Aplikasi iHSS dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam memanfaatkan layanan

perpustakaan digital. Beberapa fitur utama yang tersedia antara lain pendaftaran dan login anggota secara daring, pencarian koleksi buku berdasarkan judul, pengarang, atau kategori, peminjaman dan pengembalian buku digital, rak buku pribadi untuk menyimpan koleksi yang dipinjam, serta fasilitas membaca buku secara langsung melalui aplikasi. Selain itu, pengguna juga dapat melihat informasi buku, seperti sinopsis, identitas penulis, penerbit, serta jumlah eksemplar digital yang tersedia. Fitur-fitur tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam mengakses koleksi perpustakaan kapan saja dan di mana saja.

Keberadaan aplikasi iHSS tidak hanya berfungsi sebagai media penyedia koleksi digital, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang lebih efektif, efisien, dan inklusif. Dengan memanfaatkan teknologi digital, masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas untuk memperoleh informasi dan bahan bacaan tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi. Oleh karena itu, iHSS menjadi salah satu inovasi layanan digital yang mendukung terwujudnya perpustakaan modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

2. Manajemen Layanan Perpustakaan Digital

Manajemen layanan Perpustakaan digital yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Pembahasan difokuskan pada pelaksanaan penerapan empat fungsi dasar manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan (*controlling*) dalam penyelenggaraan layanan digital perpustakaan. Selain itu, bab ini juga menguraikan berbagai layanan digital yang tersedia, hambatan yang dihadapi dalam proses pelaksanaannya, serta berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian meliputi Kepala Dinas Perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka yang mengakses layanan digital. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai manajemen layanan Perpustakaan digital yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

1. Perencanaan Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Perencanaan merupakan tahapan awal dalam proses manajemen yang bertujuan menetapkan sasaran yang ingin dicapai dan cara yang akan ditempuh dalam mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan, diperoleh data sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, pustakawan, serta pemustaka, diketahui bahwa perencanaan layanan digital dilakukan sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., menjelaskan bahwa:

*"Mengakomodir kemajuan perpustakaan ini maka menyelenggarakan/mengadakan komponen digital untuk masyarakat bisa memanfaatkan e-book iHSS, mereka lebih condong ke konvensional, menjembatani kebutuhan masyarakat dengan iHSS, setiap tahun pasti ada update terbaru terhadap koleksinya."*²⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa perencanaan layanan digital diawali dengan penyediaan aplikasi iHSS sebagai sarana bagi masyarakat untuk memperoleh akses informasi secara lebih mudah melalui koleksi e-book. Meskipun sebagian masyarakat masih terbiasa menggunakan layanan konvensional, perpustakaan tetap berupaya mengembangkan layanan digital sebagai alternatif yang mampu menjangkau kebutuhan pengguna. Selain itu, pembaruan koleksi digital setiap tahun menunjukkan adanya perencanaan

²⁸ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 10.55 wita

yang berorientasi pada keberlanjutan layanan dan penyesuaian terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Lebih lanjut, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd. juga menjelaskan bahwa:

*"Layanan perpustakaan digital selalu update setiap tahun yaitu pengadaan buku (digital dan fisik). Dan juga mau meningkatkan kemampuan internet agar ideal, karena hanya bisa dalam satu ruangan (terbatas)."*²⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan layanan digital tidak hanya berfokus pada penambahan koleksi digital, tetapi juga mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, khususnya jaringan internet. Ketersediaan jaringan internet yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran akses terhadap layanan digital sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Dalam proses perencanaan, perpustakaan juga melibatkan pengguna sebagai sumber masukan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., yaitu:

*"Setiap bulan ada survei layanan publik, juga meminta kepada pengunjung atau masyarakat memberi saran kepada layanan digital."*³⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan secara rutin melaksanakan survei kepuasan layanan publik setiap bulan dan

²⁹ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 10.57 wita

³⁰ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.00 wita

membuka kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan kritik maupun saran terhadap layanan digital. Dengan demikian, pengembangan layanan digital tidak hanya didasarkan pada kebijakan internal perpustakaan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan harapan pengguna.

Sejalan dengan hal tersebut, Pustakawan Terampil, Bapak Edy Setiawan, A.Md., menjelaskan bahwa:

*"Sudah dipasang lama INLISLite dalam format offline, tahun 2021 ada 3 layanan perpustakaan Simpur, Daha, Kandangan supaya sinkron di-online-kan di Kominfo (servernya), dan iHSS kerja sama dengan pihak ketiga PT Aksara Maya."*³¹

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perencanaan layanan digital dilakukan secara bertahap melalui pengembangan sistem otomasi perpustakaan. INLISLite yang semula digunakan secara offline kemudian dikembangkan menjadi sistem online yang terintegrasi melalui server Kominfo sehingga mampu menghubungkan layanan perpustakaan Simpur, Daha, dan Kandangan. Selain itu, kerja sama dengan PT Aksara Maya dalam pengembangan aplikasi iHSS menunjukkan adanya perencanaan strategis dengan melibatkan pihak ketiga yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Pustakawan Muda, Bapak Sarpani, S.Pd., yang menyatakan bahwa:

³¹ Wawancara dengan Pustakawan E pada 5 Mei 2026 pukul 13.30 wita

*"Perpustakaan konvensional beralih ke digital harus ada rencana perpustakaan digital, supaya menjangkau layanan di manapun dan kapanpun."*³²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa transformasi dari perpustakaan konvensional menuju perpustakaan digital memerlukan perencanaan yang matang. Tujuan utama dari pengembangan layanan digital adalah memperluas jangkauan layanan sehingga masyarakat dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Keberhasilan perencanaan layanan digital juga dirasakan langsung oleh pemustaka. Muhammad Fikry Mubarak mengungkapkan bahwa:

*"Layanan digital cukup membantu karena memudahkan saya mengetahui ketersediaan dan lokasi buku."*³³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital yang telah direncanakan dan dikembangkan oleh perpustakaan memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Kemudahan dalam mengetahui ketersediaan dan lokasi koleksi menjadi salah satu indikator bahwa perencanaan layanan digital telah mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa perencanaan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah dilaksanakan secara sistematis melalui

³² Wawancara dengan Pustakawan Sa pada 6 Mei 2026 pukul 09.00 wita

³³ Wawancara dengan Pemustaka F pada 11 Mei 2026 pukul 09.00 wita

pengembangan aplikasi iHSS, integrasi sistem INLISLite berbasis online, kerja sama dengan PT Aksara Maya, pembaruan koleksi digital setiap tahun, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pelaksanaan survei kepuasan pengguna sebagai bahan evaluasi. Seluruh upaya tersebut menunjukkan bahwa fungsi perencanaan telah diarahkan untuk mewujudkan layanan digital yang efektif, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

2. Pengorganisasian Layanan Digital Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, pustakawan, serta pemustaka, diketahui bahwa pengorganisasian layanan digital telah dilakukan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan kompetensi masing-masing pegawai. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., menjelaskan bahwa:

*"Dalam pengelolaan ada yang menangani pelayanan perpustakaan konvensional dan digital. Yang terlibat pasti memahami tupoksinya, pembagiannya pasti jelas, dan juga memiliki tenaga IT."*³⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa perpustakaan telah menerapkan pembagian tugas yang jelas antara petugas yang menangani layanan konvensional dan layanan digital. Setiap petugas diberikan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi), sehingga pelaksanaan

³⁴ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.02 wita

layanan dapat berjalan secara lebih terarah dan efektif. Selain itu, keberadaan tenaga yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung pengelolaan layanan digital.

Lebih lanjut, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd. juga menyatakan bahwa:

*"Pustakawan yang menguasai IT, sesuai dengan kompetensinya."*³⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penempatan sumber daya manusia dalam layanan digital didasarkan pada kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan. Dengan menempatkan pustakawan yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi, perpustakaan dapat mengoptimalkan pengelolaan aplikasi, sistem informasi, serta pelayanan digital kepada masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Pustakawan Terampil, Bapak Edy Setiawan, A.Md., yang menjelaskan bahwa:

*"INLISLite ada yang memasukkan koleksi dan layanan. Untuk iHSS, perpustakaan hanya bagian pembelian, sedangkan pihak PT yang memasukkan datanya."*³⁶

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pengorganisasian layanan digital tidak hanya melibatkan pembagian tugas di lingkungan internal perpustakaan, tetapi juga melibatkan kerja sama dengan pihak ketiga. Perpustakaan bertanggung jawab dalam pengadaan koleksi digital, sedangkan

³⁵ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.05 wita

³⁶ Wawancara dengan Pustakawan E pada 5 Mei 2026 pukul 13.32 wita

pengelolaan teknis aplikasi iHSS, termasuk penginputan data, dilakukan oleh PT Aksara Maya sebagai mitra penyedia layanan. Pembagian peran tersebut mencerminkan adanya koordinasi yang baik sehingga setiap pihak dapat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Senada dengan hal tersebut, Pustakawan Muda, Bapak Sarpani, S.Pd., mengungkapkan bahwa:

*"Ada satu orang yang dijadikan admin untuk memantau perkembangan. Sirkulasi 4 orang, POCADI 2 orang, iHSS 1 admin."*³⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan telah membagi personel berdasarkan jenis layanan yang dikelola. Penunjukan satu orang admin khusus untuk mengelola aplikasi iHSS menunjukkan adanya penanggung jawab yang secara khusus memantau perkembangan layanan digital. Sementara itu, petugas lainnya ditempatkan pada bagian sirkulasi dan layanan POCADI sesuai dengan kebutuhan operasional. Pembagian personel tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi serta memastikan setiap layanan dapat berjalan dengan baik.

Keberhasilan pengorganisasian tersebut juga dirasakan oleh pemustaka. Muhammad Fikry Mubarak menyatakan bahwa:

³⁷ Wawancara dengan Pustakawan Sa pada 6 Mei 2026 pukul 09.02 wita

"Ketika mengalami kesulitan, pustakawan membantu dengan baik dan memberikan arahan yang jelas."³⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembagian tugas yang jelas serta penempatan pustakawan sesuai kompetensinya memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Pemustaka memperoleh bantuan dan arahan yang tepat ketika mengalami kendala dalam menggunakan layanan digital, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan memuaskan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah dilaksanakan dengan baik melalui pembagian tugas yang jelas, penempatan sumber daya manusia sesuai kompetensi, penunjukan admin khusus untuk mengelola layanan digital, serta kerja sama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan aplikasi iHSS. Pengorganisasian tersebut mampu menciptakan koordinasi yang baik antartugas sehingga pelaksanaan layanan digital dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3. Pelaksanaan Layanan Digital Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, pustakawan, serta pemustaka, diketahui bahwa pelaksanaan layanan digital telah berjalan melalui penyediaan

³⁸ Wawancara dengan Pemustaka F pada 11 Mei 2026 pukul 09.02 wita

berbagai layanan berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., menjelaskan bahwa:

*"Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan memiliki layanan digital yaitu iHSS."*³⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa aplikasi iHSS merupakan layanan digital utama yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebagai media penyedia koleksi digital. Kehadiran aplikasi ini menjadi salah satu bentuk implementasi transformasi layanan perpustakaan yang memungkinkan masyarakat mengakses koleksi digital secara lebih mudah dan fleksibel.

Lebih lanjut, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., menyatakan bahwa:

*"Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan memiliki pelayanan prima, meskipun belum ideal antara pengunjung konvensional dan digital."*⁴⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan digital telah diupayakan secara optimal dengan tetap mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun demikian, pemanfaatan layanan digital masih menghadapi tantangan karena jumlah pengguna layanan konvensional masih lebih banyak

³⁹ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.07 wita

⁴⁰ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.09 wita

dibandingkan pengguna layanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa perpustakaan masih perlu meningkatkan pemanfaatan layanan digital melalui berbagai strategi, seperti sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Pustakawan Terampil, Bapak Edy Setiawan, A.Md., yang menjelaskan bahwa:

*"iHSS harus bikin akun terlebih dahulu. Setiap ruangan dipasang komputer dengan aplikasi iHSS. Tiga buku bisa dipinjam lima hari dalam satu akun."*⁴¹

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung dalam pelaksanaan layanan digital. Pemustaka diwajibkan memiliki akun untuk mengakses aplikasi iHSS, sementara komputer yang telah dilengkapi aplikasi iHSS disediakan di setiap ruangan untuk memudahkan masyarakat yang belum memiliki perangkat pribadi. Selain itu, perpustakaan juga menetapkan ketentuan peminjaman koleksi digital, yaitu maksimal tiga buku selama lima hari dalam satu akun sebagai bentuk pengelolaan layanan yang teratur.

Senada dengan hal tersebut, Pustakawan Muda, Bapak Sarpani, S.Pd., menyampaikan bahwa:

*"OPAC sudah ada di INLISLite, ada layanan POCADI di Pasar Atas, kesulitan dalam mendaftar iHSS dibantu admin dan diberikan brosur."*⁴²

⁴¹ Wawancara dengan Pustakawan E pada 5 Mei 2026 pukul 13.34 wita

⁴² Wawancara dengan Pustakawan Sa pada 6 Mei 2026 pukul 09.04 wita

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan digital tidak hanya berfokus pada aplikasi iHSS, tetapi juga didukung oleh layanan digital lainnya, seperti OPAC berbasis INLISLite dan Pojok Baca Digital (POCADI). Selain menyediakan berbagai layanan digital, perpustakaan juga memberikan pendampingan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran maupun penggunaan aplikasi iHSS melalui bantuan admin serta penyediaan brosur sebagai media informasi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Pelaksanaan layanan digital tersebut juga memberikan manfaat secara langsung kepada pemustaka. Muhammad Fikry Mubarak menyatakan bahwa:

*"Saya pernah menggunakan layanan digital perpustakaan untuk mencari informasi dan membantu menemukan buku dengan lebih cepat."*⁴³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital yang disediakan perpustakaan telah memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memperoleh informasi dan menemukan koleksi yang dibutuhkan secara lebih cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi layanan digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

⁴³ Wawancara dengan Pemustaka F pada 11 Mei 2026 pukul 09.04 wita

Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah berjalan dengan baik melalui penyediaan aplikasi iHSS, layanan OPAC berbasis INLISLite, layanan POCADI, penyediaan komputer sebagai sarana akses, serta pendampingan kepada pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Meskipun demikian, perpustakaan masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan jumlah pengguna layanan digital dibandingkan layanan konvensional. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan digital perlu terus dioptimalkan melalui peningkatan sosialisasi, edukasi pengguna, dan pengembangan fasilitas pendukung agar pemanfaatannya semakin luas di kalangan masyarakat.

4. Pengawasan Layanan Digital Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, pustakawan, serta pemustaka, diketahui bahwa pengawasan terhadap layanan digital dilakukan secara berkelanjutan melalui survei kepuasan pengguna, evaluasi berkala, serta kerja sama dengan pihak pengembang aplikasi. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., menjelaskan bahwa:

*"Untuk survei kepuasan satu bulan sekali, bisa melalui datang langsung dan lewat layanan digital."*⁴⁴

⁴⁴ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.11 wita

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa perpustakaan secara rutin melaksanakan survei kepuasan pengguna setiap bulan sebagai salah satu bentuk pengawasan terhadap kualitas layanan digital. Survei tersebut dilakukan baik secara langsung kepada pengunjung maupun melalui media digital sehingga memungkinkan perpustakaan memperoleh masukan dari berbagai pengguna. Hasil survei tersebut selanjutnya dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kekurangan layanan serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Lebih lanjut, Bapak H. Ahmad Supian, S.Pd., menyatakan bahwa:

*"Keberhasilan layanan digital dapat diketahui dari semakin banyaknya pemustaka memanfaatkan layanan digitalnya."*⁴⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa salah satu indikator keberhasilan layanan digital adalah meningkatnya jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan tersebut. Dengan kata lain, tingkat penggunaan layanan digital dijadikan sebagai tolok ukur efektivitas pengelolaan layanan sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan layanan di masa mendatang.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama Pustakawan Terampil, Bapak Edy Setiawan, A.Md., yang menyatakan bahwa:

⁴⁵ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan S pada 5 Mei 2026 pukul 11.12 wita

*"Ada evaluasi bulanan, triwulanan dan tahunan."*⁴⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pengawasan layanan digital tidak hanya dilakukan secara insidental, tetapi dilaksanakan secara berkala melalui evaluasi bulanan, triwulanan, dan tahunan. Pelaksanaan evaluasi secara berjenjang tersebut memungkinkan perpustakaan untuk memantau perkembangan layanan, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta menilai efektivitas berbagai program yang telah dijalankan.

Pengawasan layanan digital juga melibatkan pihak pengembang aplikasi. Hal tersebut disampaikan oleh Pustakawan Muda, Bapak Sarpani, S.Pd., yang menyatakan bahwa:

*"Tim Aksara Maya yang mengadakan evaluasi pertahun dan pengawasan, setiap 6 bulan ditanyai apakah ada kesulitan."*⁴⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pengawasan tidak hanya menjadi tanggung jawab internal perpustakaan, tetapi juga melibatkan PT Aksara Maya sebagai pengembang aplikasi iHSS. Evaluasi yang dilakukan secara tahunan serta pemantauan setiap enam bulan sekali bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala teknis maupun kebutuhan pengembangan sistem sehingga permasalahan yang muncul dapat segera ditindaklanjuti dan kualitas layanan digital tetap terjaga.

⁴⁶ Wawancara dengan Pustakawan E pada 5 Mei 2026 pukul 13.36 wita

⁴⁷ Wawancara dengan Pustakawan Sa pada 6 Mei 2026 pukul 09.06 wita

Keberhasilan pengawasan tersebut juga tercermin dari tanggapan pemustaka. Muhammad Fikry Mubarak mengungkapkan bahwa:

*"Saya merasa puas karena layanan digital membantu mempermudah pencarian dan peminjaman buku."*⁴⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang diterima oleh pengguna. Kepuasan pemustaka menjadi salah satu indikator bahwa layanan digital telah mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekaligus mencerminkan efektivitas proses pengawasan yang dilakukan oleh perpustakaan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengawasan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah dilaksanakan secara sistematis melalui survei kepuasan pengguna, evaluasi berkala, pemantauan tingkat pemanfaatan layanan digital, serta kerja sama dengan pihak pengembang aplikasi dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem. Pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan tersebut bertujuan untuk memastikan layanan digital tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan perpustakaan.

⁴⁸ Wawancara dengan Pemustaka F pada 11 Mei 2026 pukul 09.06 wita

B. Pembahasan

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang memperoleh data melalui pengamatan dan pengumpulan informasi secara langsung di lokasi penelitian. Tujuannya membuat pernyataan, menjelaskan secara terstruktur, menggambarkan secara akurat berdasarkan hasil yang ditemukan. Adapun pendekatan pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan memahami fenomena berdasarkan kondisi nyata (*natural setting*), dikenal juga dengan metode etnographi, disebut dengan metode kualitatif karena data yang dihasilkan dan dianalisis bersifat penjelasan dan argument yang terjadi sebenarnya di lapangan.⁴⁹

1. Perencanaan (Planning) Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Perencanaan merupakan fungsi manajemen yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan digital perpustakaan. Menurut George R. Terry, perencanaan merupakan proses menetapkan tujuan yang hendak dicapai beserta langkah-langkah strategis yang diperlukan untuk mewujudkannya. Dalam konteks layanan digital, perencanaan meliputi pengembangan sistem, penyediaan infrastruktur, serta penyesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah melaksanakan perencanaan layanan digital melalui pengembangan aplikasi iHSS dan sistem otomasi

⁴⁹ Sugiyono, “Metodelogi penelitian Kualitatif, Untuk Penelitian Yang Bersifat;Eksploritatif, enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif” (Bandung: Alfabeta, 2018, n.d.), 8.

perpustakaan INLISLite. Pengembangan tersebut dilakukan sebagai upaya menyesuaikan layanan perpustakaan selaras dengan kemajuan teknologi informasi serta dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan akses informasi secara cepat dan fleksibel.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas menunjukkan bahwa perpustakaan secara rutin melakukan pembaruan koleksi digital setiap tahun serta berupaya meningkatkan kualitas jaringan internet untuk mendukung optimalisasi layanan digital. Selain itu, perencanaan juga dilakukan dengan melibatkan masyarakat melalui survei kepuasan layanan dan pemberian saran terhadap pengembangan layanan digital.

Temuan penelitian ini sesuai dengan pendapat George R. Terry yang menyatakan bahwa perencanaan harus didasarkan pada identifikasi kebutuhan serta penentuan strategi yang jelas. Kegiatan survei yang dilakukan setiap bulan menunjukkan bahwa perpustakaan berusaha memahami kebutuhan pengguna sebelum menentukan kebijakan pengembangan layanan digital.

Selain itu, hasil wawancara dengan pustakawan menunjukkan bahwa transformasi layanan digital dilakukan secara bertahap, yaitu dari sistem INLISLite berbasis offline menuju sistem online yang terintegrasi. Perpustakaan juga menjalin kerja sama dengan pihak ketiga, yaitu PT Aksara Maya, dalam penyediaan aplikasi iHSS. Hal ini menunjukkan adanya perencanaan yang berorientasi pada keberlanjutan layanan dan peningkatan kualitas akses informasi bagi masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi perencanaan dalam manajemen layanan perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu

Sungai Selatan telah berjalan dengan baik. Perencanaan dilakukan secara sistematis melalui pengembangan teknologi, pembaruan koleksi digital, peningkatan infrastruktur, serta pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

2. Pengorganisasian (Organizing) Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Pengorganisasian merupakan proses pengelolaan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya agar dapat dimanfaatkan secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Henry Fayol, pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas, kewenangan, serta tanggung jawab secara jelas kepada masing-masing anggota organisasi. Berdasarkan temuan penelitian, pengorganisasian layanan perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah dilaksanakan melalui pembagian tugas yang terstruktur sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing personel antara pengelola layanan konvensional dan layanan digital. Kepala Dinas menjelaskan bahwa pustakawan yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital dipilih berdasarkan kompetensi yang dimiliki, khususnya dalam bidang teknologi informasi.

Keberadaan tenaga IT dalam pengelolaan layanan digital menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyesuaikan struktur kerjanya dengan kebutuhan pengelolaan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan teori pengorganisasian yang menekankan pentingnya penempatan sumber daya manusia berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

Hasil wawancara dengan pustakawan juga menunjukkan adanya pembagian tugas yang spesifik dalam pengelolaan aplikasi. Pada sistem INLISLite, pustakawan bertugas melakukan penginputan data koleksi dan pengelolaan layanan. Sementara

itu, pada aplikasi iHSS, pengelolaan teknis dilakukan oleh pihak ketiga sehingga perpustakaan lebih berperan dalam pengawasan dan pemantauan laporan penggunaan sistem.

Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan telah menerapkan prinsip spesialisasi kerja sehingga setiap pihak dapat menjalankan tugas sesuai bidangnya masing-masing. Kondisi ini mendukung efektivitas pengelolaan layanan digital dan meminimalkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi pengorganisasian dalam layanan digital telah berlangsung dengan baik. Pembagian tugas yang jelas, keterlibatan tenaga IT, serta penempatan pustakawan sesuai kompetensi menjadi faktor yang mendukung keberhasilan pengelolaan layanan digital di perpustakaan.

3. Pelaksanaan (Actuating) Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Pelaksanaan merupakan proses mengoordinasikan dan menggerakkan seluruh sumber daya organisasi agar setiap kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut George R. Terry, pelaksanaan merupakan inti dari fungsi manajemen karena menjadi tahap realisasi seluruh program yang telah direncanakan.

Berdasarkan temuan penelitian, implementasi layanan Perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan diwujudkan melalui penggunaan dua layanan utama, yaitu aplikasi iHSS dan INLISLite. Aplikasi iHSS digunakan sebagai perpustakaan digital yang menyediakan akses

terhadap koleksi buku elektronik, sedangkan INLISLite digunakan sebagai sarana penelusuran koleksi melalui sistem Online Public Access Catalog (OPAC).

Dalam pelaksanaannya, pengguna diwajibkan membuat akun terlebih dahulu untuk mengakses layanan iHSS. Setiap akun dapat meminjam maksimal tiga buku digital dengan masa pinjam tertentu. Untuk mempermudah akses layanan, perpustakaan juga menyediakan perangkat komputer di berbagai ruangan yang telah terhubung dengan aplikasi digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap keberadaan layanan digital. Kepala Dinas menyatakan bahwa sebagian besar pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan yang diberikan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa layanan digital mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara lebih cepat dan mudah.

Temuan ini sejalan dengan konsep layanan digital perpustakaan yang dikemukakan oleh IFLA, yaitu layanan yang memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara daring tanpa harus hadir secara fisik di perpustakaan. Kehadiran aplikasi iHSS dan INLISLite menunjukkan bahwa perpustakaan telah berhasil mengimplementasikan konsep tersebut dalam pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, penelitian juga mengungkap adanya beberapa kendala dalam implementasi layanan digital. Salah satunya adalah keterbatasan jaringan keterbatasan cakupan jaringan internet yang mengakibatkan akses layanan belum dapat menjangkau seluruh area secara optimal. Selain itu, masih terdapat pengguna yang lebih terbiasa menggunakan layanan konvensional dibandingkan layanan digital.

Meskipun demikian, secara umum pelaksanaan layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

4. Pengawasan (Controlling) Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang dilakukan untuk memantau dan memastikan kesesuaian pelaksanaan seluruh kegiatan dengan rencana, standar, dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Robbins dan Coulter, Pengawasan dilaksanakan melalui kegiatan pemantauan, evaluasi, serta tindak lanjut terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pengawasan layanan Perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dilakukan secara berkala melalui evaluasi bulanan, triwulan, dan tahunan. Selain itu, perpustakaan juga melakukan survei kepuasan pengguna setiap bulan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan yang diberikan.

Indikator keberhasilan layanan digital diukur dari jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan digital, khususnya aplikasi iHSS dan sistem OPAC. Semakin meningkat jumlah pengguna, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan layanan digital yang telah dikembangkan.

Hasil evaluasi yang dilakukan kemudian digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki layanan. Sebagai bentuk tindak lanjut, instansi telah melaksanakan penambahan koleksi digital sesuai kebutuhan pengguna serta upaya peningkatan kapasitas jaringan internet agar akses layanan menjadi lebih luas dan stabil.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Robbins dan Coulter yang menyatakan bahwa pengawasan tidak hanya difokuskan pada penemuan kesalahan, tetapi juga menghasilkan tindakan korektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya evaluasi rutin menunjukkan bahwa perpustakaan berkomitmen untuk terus melakukan penyempurnaan dan pengembangan layanan digital.

Dengan demikian, fungsi pengawasan dalam manajemen layanan Perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik karena dilakukan secara berkelanjutan dan digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.