

**EFEKTIVITAS TITIK BACA DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
E-GOVERNMENT DI KOTA MALANG**

(Studi Kasus pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

OLEH

**LINTANG PRAYOGA
NPM: 22101091073**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

RINGKASAN

Lintang Prayoga, 2025, **Efektivitas Titik Baca Digital dalam Pelayanan Publik Berbasis *E-government* di Kota Malang (Studi Kasus pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**, Dosen Pembimbing 1: Prof. Dr. Yaqub Cikusin M.Si, Dosen Pembimbing 2: Taufiq Rahman Ilyas, S.Ap., M.AP

Perkembangan era digital mendorong pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, sehingga Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mengembangkan titik baca digital, dalam hal ini Pojok Baca Digital (POCADI) untuk memperluas akses literasi dan mengurangi kesenjangan digital, yang pada akhirnya perlu dievaluasi efektivitasnya dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* dan mewujudkan visi Kota Malang sebagai *smart city*. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis sejauh mana efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program titik baca digital.

Jenis penelitian kualitatif. Sumber data menggunakan data primer berupa wawancara, serta data sekunder berupa artikel dan catatan pendukung. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan menggunakan panduan wawancara. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi data/kesimpulan (*verivication/conclusion drawing*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang telah berjalan cukup optimal. Hal ini terlihat dari implementasi enam indikator efektivitas, yaitu prosedur kerja, pembagian tugas, rasionalitas, berhasil guna, akuntabilitas, dan tepat sasaran. Prosedur kerja sudah dijalankan secara sistematis meskipun masih dijumpai kendala teknis. Pembagian tugas antar petugas dan instansi pendukung berlangsung cukup jelas meskipun belum sepenuhnya merata dalam hal kehadiran petugas di lapangan. Rasionalitas program terlihat dari penyusunan kebijakan yang berbasis kebutuhan pengguna dan dukungan anggaran yang memadai. Capaian berhasil guna tercermin dari meningkatnya minat masyarakat dalam mengakses layanan literasi digital meskipun perlu perluasan konten. Akuntabilitas pengelolaan terjaga melalui pelaporan kegiatan dan pengawasan internal. Tepat sasaran juga tercapai karena titik baca digital telah menjangkau masyarakat di lokasi strategis dan memberikan kemudahan akses informasi digital. Faktor pendukung dalam implementasi titik baca digital meliputi ketersediaan petugas yang kompeten, sarana prasarana yang memadai, dukungan anggaran, lokasi strategis, antusiasme masyarakat, serta stabilitas jaringan internet. Sementara itu, faktor penghambat meliputi kurang optimalnya promosi atau sosialisasi, gangguan teknis seperti listrik padam atau gangguan server, keterbatasan konten lokal, serta kebisingan lingkungan.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang disarankan untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan promosi titik baca digital secara lebih masif dan menyeluruh, tidak hanya mengandalkan media sosial, tetapi juga menggandeng komunitas literasi, lembaga pendidikan, dan struktur pemerintahan wilayah seperti RT/RW.

Kata Kunci: Efektivitas Titik Baca Digital, Pelayanan Publik, *E-government*



SUMMARY

Lintang Prayoga, 2025, *Effectiveness of Digital Reading Points in E-government-Based Public Services in Malang City (Case Study at the Public Library and Regional Archives Office of Malang City)*, Supervisor 1: Prof. Dr. Yaqub Cikusin M.Si, Supervisor 2: Taufiq Rahman Ilyas, S.Ap., M.AP

The development of the digital era encourages the government to improve the quality of public services through the use of information technology, so that the Malang City Public Library and Archives Office develops digital reading points, in this case the digital reading corner (POCADI) to expand literacy access and reduce digital inequality, which in turn needs to be evaluated in supporting public services based on e-government and realizing the vision of Malang City as Smart City. The purpose of this study is to analyze the extent of the effectiveness of digital reading points in supporting e-government-based public services in Malang, as well as identifying supporting and inhibiting factors in the implementation of digital reading points programs.

Types of Qualitative Research. Data sources use primary data in the form of interviews, as well as secondary data in the form of articles and supporting notes. Data collection using observations, interviews and documentation. Informants use interview guidelines. The validity of the data uses source triangulation. Data analysis uses descriptive qualitative analysis which includes data reduction, data presentation and data verification/conclusion (verification/conclusion drawing).

The results showed that the effectiveness of digital reading points in supporting e-government-based public services in Malang was quite optimal. This can be seen from the implementation of six indicators of effectiveness, namely work procedures, division of tasks, rationality, effectiveness, accountability, and on target. Work procedures have been carried out systematically even though technical constraints are still found. The division of tasks between officers and supporting agencies takes place quite clearly even though it has not been fully distributed in terms of the presence of officers in the field. Program rationality can be seen from the preparation of policies based on user needs and adequate budget support. Achievements are made to be reflected in increasing public interest in accessing digital literacy services despite expanding content. Management accountability is maintained through reporting activities and internal supervision. On target is also achieved because the digital reading point has reached the community in strategic locations and provides easy access to digital information. Supporting factors in the implementation of digital reading points include the availability of competent officers, adequate infrastructure, budget support, strategic location, community enthusiasm, and internet network stability. Meanwhile, inhibiting factors include lack of optimal promotion or socialization, technical problems such as electricity or server disruption, limited local content, and environmental noise.

The Malang City Public Library and Archives Office is advised to increase the socialization and promotion of digital reading points more massively and thoroughly, not only relying on social media, but also cooperates with the literacy



community, educational institutions, and regional government structures such as RT/RW.

Keywords: Effectiveness of digital reading points, public services, e-government.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan tata kelola pemerintahan (Rahmawati dan Tjenreng, 2025). Perkembangan era digital menuntut pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Daraba dkk, 2023). Hal ini karena ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan transparan semakin tinggi, sehingga pemerintah perlu beradaptasi dengan perubahan zaman untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal. Digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya memungkinkan efisiensi, tetapi juga memberikan transparansi, aksesibilitas, dan inklusivitas yang lebih baik (As'adi, 2024). Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan yang sebelumnya terbatas oleh kendala geografis maupun administratif. Fenomena ini terlihat dari meningkatnya adopsi sistem *e-government* di berbagai negara, yang bertujuan untuk mendekatkan masyarakat dengan pemerintah melalui layanan berbasis teknologi (Lestari dkk, 2021).

E-government adalah sistem yang menggunakan teknologi digital untuk menyajikan layanan publik yang lebih efisien, terbuka, dan tanggap (Kristian dkk, 2024). *E-government* menjadi salah satu strategi utama dalam modernisasi pelayanan publik (Hadi dan Widnyani, 2023). *E-government* pada dasarnya mencakup tiga dimensi utama, yaitu *government-to-citizen* (G2C), *government-to-business* (G2B), dan *government-to-government* (G2G)

(Asmawati dan Holipah, 2024). Ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa *e-government* tidak hanya berorientasi pada digitalisasi proses administrasi, tetapi juga pada peningkatan interaksi dan kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat serta sektor swasta.

E-government dalam konteks pelayanan publik, berfokus pada peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti transparansi data, efisiensi prosedur, dan kemudahan akses bagi masyarakat (Ashar dkk, 2025). Selain itu, implementasi *e-government* juga memiliki beberapa tingkatan perkembangan, mulai dari tahap penyediaan informasi (*information stage*), interaksi dua arah (*interaction stage*), transaksi daring (*transaction stage*), hingga integrasi dan transformasi digital penuh (*integration/transform stage*) (United Nations, 2022). Semakin tinggi tingkat penerapan *e-government*, semakin luas pula manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat karena layanan publik menjadi lebih responsif, inklusif, dan terintegrasi antarinstansi pemerintah. Oleh karena itu, penguatan kapasitas digital pemerintah daerah menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berbasis teknologi.

United Nations E-government Survey (2022) mencatat bahwa:

“Typically, higher-income countries tend to have higher levels of e-government development; however, there are many developing countries that have achieved high or very high levels of e-government development by improving their online services provision, despite having limited resources. This suggests that targeted investments and policies supporting e-government development can be effective in bridging digital divides in those countries”

Artinya negara-negara yang memiliki tingkat *e-government* yang tinggi memiliki kemampuan untuk menyajikan layanan publik yang lebih cepat, lebih

terjangkau, dan lebih mudah dipantau. Hal ini berkontribusi pada peningkatan transparansi dalam administrasi publik, memudahkan akses warga negara, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Namun demikian, keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat. Seperti yang disebutkan oleh Nurlaila dkk. (2024):

“Literasi digital bagi Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan pemerintah daerah memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung keberhasilan implementasi *e-government*. Kemampuan aparaturnya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif menjadi faktor utama dalam proses perancangan, pengembangan, serta pengelolaan layanan publik berbasis digital. Literasi digital yang baik memungkinkan pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi kerja, memperluas akses layanan, dan memperkuat kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih transparan, cepat, dan responsif.”

Berdasarkan pendapat dari jurnalnya Nurlaila dkk (2024), maka secara sederhana dapat dikatakan bahwa literasi digital mencakup kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat teknologi serta keterampilan kritis dalam menilai dan memanfaatkan informasi secara optimal.

Dalam kerangka *e-government*, literasi digital menjadi fondasi penting bagi keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Program-program *e-government* tidak hanya diwujudkan melalui layanan administrasi daring, tetapi juga melalui penyediaan sarana edukatif dan informatif yang mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam transformasi digital.

Upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk mendukung literasi digital, yaitu dengan mengembangkan program-program berbasis teknologi yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat (Rahmawati, 2023). Salah satu bentuk konkret penerapan *e-government* di bidang literasi informasi adalah pengembangan titik baca digital atau Pojok Baca Digital (POCADI). POCADI berfungsi sebagai sarana pelayanan publik yang memanfaatkan infrastruktur digital untuk mendekatkan akses informasi kepada masyarakat, sekaligus meningkatkan literasi digital warga. Dengan menyediakan akses ke sumber pengetahuan berbasis teknologi, POCADI menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah dalam melaksanakan prinsip *smart governance* yakni tata kelola pemerintahan yang adaptif, transparan, dan berbasis data. Melalui pendekatan ini, pemerintah daerah dapat memperkuat dimensi *government-to-citizen* (G2C), di mana layanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga edukatif dan partisipatif. Seperti yang diungkapkan oleh Alfayn (2022), bahwa:

“Tingkat literasi digital masyarakat berperan signifikan terhadap keberhasilan implementasi *e-government*. Masyarakat dengan kemampuan literasi digital yang tinggi cenderung lebih mudah dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan berbagai layanan publik berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah. Sebaliknya, rendahnya tingkat literasi digital dapat menjadi hambatan dalam proses adopsi dan pemanfaatan layanan *e-government*, karena masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, memahami prosedur daring, ataupun memanfaatkan fitur digital secara optimal. Dengan demikian, peningkatan literasi digital masyarakat merupakan faktor strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi yang efektif, partisipatif, dan inklusif.”.

Keberhasilan titik baca digital sebagai bagian dari *implementasi e-government* dalam pelayanan publik tentu tidak terlepas dari dukungan fasilitas

penunjang, seperti ketersediaan koleksi digital, akses internet yang memadai, serta perangkat teknologi yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara cepat dan mudah. Hal ini sejalan dengan pendapat Suhaeni dkk. (2022) yang menyatakan bahwa:

“Perpustakaan digital memiliki peran penting dalam mendiseminasikan koleksi digitalnya kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan mudah diakses. Kehadiran perpustakaan digital memungkinkan pengguna memperoleh informasi dan pengetahuan tanpa batasan waktu maupun tempat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, seiring dengan kemajuan teknologi dan maraknya penggunaan perangkat pintar seperti telepon genggam yang dilengkapi berbagai fitur canggih, peran perpustakaan tradisional mulai mengalami pergeseran. Masyarakat kini cenderung beralih pada sumber informasi digital yang lebih praktis, termasuk kemudahan dalam mengakses atau mengunduh buku elektronik secara langsung melalui aplikasi digital, yang secara perlahan dapat menggeser fungsi perpustakaan konvensional.”.

Namun, kenyataannya tidak semua masyarakat memiliki akses dan kemampuan yang sama, seperti yang diungkapkan oleh Rahmawati (2023), bahwa:

“Tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses yang setara terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan digital antara kelompok yang memiliki akses terhadap internet dan perangkat digital dengan mereka yang tidak. Akibatnya, terjadi ketimpangan dalam hal kesempatan memperoleh informasi, mengembangkan kemampuan digital, serta berpartisipasi dalam ruang digital. Banyak masyarakat yang masih menghadapi keterbatasan dalam memahami cara penggunaan perangkat teknologi dan pemanfaatan internet secara efektif. Rendahnya tingkat literasi digital tersebut berdampak pada terbatasnya kemampuan individu untuk berpartisipasi secara optimal dalam kehidupan digital, baik dalam kegiatan pencarian informasi, komunikasi daring, maupun pemanfaatan layanan publik berbasis elektronik.”.

Berdasarkan pendapat Rahmawati (2023) di atas, secara sederhana dapat dikatakan bahwa titik baca digital selain menjadi solusi bagi keterbatasan akses bahan bacaan konvensional, titik baca digital juga memberikan peluang bagi

masyarakat untuk terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Program ini tidak hanya membantu meningkatkan literasi masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai sarana inklusi digital untuk menjembatani kesenjangan akses informasi antara berbagai kelompok sosial. Adopsi teknologi dalam penyediaan layanan literasi juga mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan kualitas pendidikan informal di berbagai lapisan masyarakat.

Kota Malang sebagai salah satu kota pendidikan di Indonesia telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan layanan publiknya. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah pengembangan titik baca digital oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Program ini diberi nama Pojok Baca Digital (POCADI). Program POCADI bertujuan menyediakan akses informasi yang lebih luas, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan minat baca warga Kota Malang. Penguatan literasi di Kota Malang semakin baik dengan adanya program ini. Program ini diharapkan dapat mendukung transformasi digital yang sejalan dengan visi Kota Malang sebagai kota cerdas (*smart city*), yang salah satunya adalah *Smart Government*. Upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengintegrasikan layanan publik dengan kemajuan teknologi informasi.

Implementasi titik baca digital di Kota Malang memberikan berbagai manfaat, salah satu manfaat utama ketersediaan fasilitas digital POCADI ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses dan membaca bahan pustaka

elektronik/digital (Dispussipda Kota Malang, 2024). Selain itu, program ini dapat mengurangi ketimpangan digital dengan memberikan peluang yang sama bagi berbagai kelompok masyarakat untuk mendapatkan informasi dan literatur yang relevan (Utomo dkk, 2023). Dengan meningkatnya akses terhadap sumber daya digital, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dalam mengembangkan keterampilan membaca dan berpikir kritis. Efektivitas titik baca digital dapat dilihat dari meningkatnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan POCADI yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya melalui Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Meskipun demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Septiandika dkk. (2023) menunjukkan bahwa keberadaan POCADI belum berfungsi secara optimal, sebab jumlah pengunjung yang memanfaatkan fasilitas tersebut masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan tingkat kunjungan pada ruang baca konvensional di perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih optimal agar pemanfaatan fasilitas ini dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

Efektivitas titik baca digital tidak lepas dari berbagai tantangan, salah satu tantangan utama adalah kesenjangan literasi digital (Afzal dkk, 2023). Seperti yang diungkapkan oleh Haniko dkk (2023):

“Kesenjangan digital merupakan permasalahan multidimensional yang dipengaruhi oleh beragam faktor, seperti perbedaan kondisi sosial ekonomi, letak geografis, kelompok usia, ras, serta gender. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap ketidakmerataan akses dan pemanfaatan teknologi informasi di berbagai lapisan masyarakat”.

Berdasarkan pendapat Afzal dkk (2023) di atas, maka peneliti dapat berpendapat bahwa kesenjangan digital datang dari kelompok masyarakat tertentu, seperti kondisi sosial ekonomi, lokasi yang jauh dari titik baca, warga lanjut usia dengan keterampilan digital yang kurang, serta individu dengan akses pendidikan yang terbatas, sering kali menghadapi hambatan dalam memanfaatkan teknologi digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan yang lebih inklusif dengan memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi, dapat merasakan manfaat dari inovasi digital ini. Tantangan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang inklusif dalam merancang dan mengimplementasikan program berbasis teknologi seperti titik baca digital. Dengan upaya yang tepat, program ini dapat menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan efektivitas titik baca digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang. Selain itu, upaya optimalisasi program ini dapat ditempuh melalui kerja sama strategis dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pendidikan dan komunitas literasi, guna memperluas jangkauan program serta meningkatkan efektivitas dan dampak yang dihasilkan bagi masyarakat

Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini ialah bahwa implementasi Pojok Baca Digital (POCADI) sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang belum menunjukkan tingkat efektivitas yang optimal. Meskipun telah tersedia fasilitas dan dukungan dari pemerintah daerah, masih ditemukan kendala berupa rendahnya

literasi digital masyarakat, sosialisasi program yang belum optimal, serta distribusi titik baca digital yang belum merata di seluruh kecamatan. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan dalam pemanfaatan layanan, sehingga tujuan utama program untuk meningkatkan literasi, memperluas akses informasi, dan mengurangi ketimpangan digital belum tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas titik baca digital mampu mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam melalui sebuah penelitian yang berjudul: “Efektivitas titik baca digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang (Studi kasus pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, mengingat bahwa instansi tersebut telah menjadi pelopor dalam pengembangan layanan pojok baca digital Kota Malang dengan nama Pojok Baca Digital (POCADI). Program titik baca digital ini dinilai relevan untuk dikaji karena memberikan kontribusi terhadap transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam mendukung literasi dan akses informasi yang lebih baik bagi masyarakat. Selain itu, efektivitas POCADI perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana layanan ini mampu meningkatkan keterjangkauan informasi, minat baca masyarakat, serta mendukung tujuan besar Kota Malang sebagai kota berbasis *e-government*. Dengan fokus pada evaluasi efektivitas program ini, penelitian

ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai dampaknya terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* serta menawarkan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut, terutama dalam hal peningkatan partisipasi masyarakat dan optimalisasi teknologi yang digunakan dalam layanan POCADI. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan bagi pemangku kebijakan dalam merancang strategi digitalisasi layanan publik yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut::

1. Bagaimana tingkat efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi titik baca digital pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis sejauh mana efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program titik baca digital.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Ilmu Administrasi Publik

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan publik berbasis *e-government*, khususnya terkait efektivitas inovasi digital seperti titik baca digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang ingin mendalami topik literasi digital, pengelolaan pelayanan publik berbasis teknologi, serta evaluasi program layanan publik berbasis digital.

c. Bagi Pengembangan *E-government*

Penelitian ini akan memberikan perspektif baru mengenai implementasi layanan digital dalam konteks pelayanan publik, serta wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tantangan dalam penerapan *e-government* di Indonesia, khususnya di tingkat kota.

d. Bagi Pengembangan Kebijakan Digitalisasi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan publik terkait digitalisasi layanan pemerintahan di tingkat daerah. Hasil penelitian dapat memperkaya perspektif dalam merancang kebijakan yang mendukung integrasi

teknologi dalam pelayanan publik, khususnya yang berhubungan dengan penyediaan akses informasi dan literasi digital.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Penelitian ini dapat memberikan masukan strategis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan inklusivitas program titik baca digital (POCADI), serta memperkuat peranannya dalam mendukung transformasi digital di Kota Malang.

b. Bagi Pemerintah Daerah dan Pemangku Kebijakan

Penelitian ini memberikan wawasan bagi pemerintah daerah dan pemangku kebijakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program digitalisasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi.

c. Bagi Komunitas Literasi Digital

Penelitian ini juga dapat memberi manfaat bagi komunitas literasi digital dengan memberikan gambaran tentang pengaruh titik baca digital terhadap peningkatan keterampilan literasi

masyarakat, sehingga mereka dapat memperluas jangkauan dan dampak program literasi berbasis digital di masyarakat.

d. Bagi Masyarakat

Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat layanan berbasis digital serta mendorong partisipasi aktif dalam pemanfaatan teknologi untuk mengakses informasi dan literasi secara lebih luas.

e. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian tentang efektivitas program pelayanan publik berbasis teknologi, serta memperkaya wawasan peneliti dalam pengembangan literasi digital dan pelayanan publik berbasis *e-government*.

f. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan serta landasan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dan peningkatan literasi digital dalam berbagai konteks pemerintahan daerah lainnya, serta menjadi referensi untuk memperdalam studi tentang pengaruh teknologi terhadap pengelolaan pelayanan publik.

E. Sistematika Pembahasan

1. BAB I Pendahuluan

Dalam BAB I, peneliti menjelaskan latar belakang topik terkait dengan judul efektivitas titik baca digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang, serta menguraikan relevansi dan urgensi penelitian ini.

2. BAB II Landasan Teori

Dalam BAB II, peneliti mengulas teori-teori mengenai titik baca digital, pelayanan publik berbasis *e-government*, serta meninjau hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik.

3. BAB III Metode Penelitian

Dalam BAB III, peneliti menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, desain penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam BAB IV, peneliti menyajikan hasil penelitian mengenai efektivitas titik baca digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang, serta membahas implikasi hasil tersebut.

5. BAB V Penutup

Dalam BAB V, peneliti menyimpulkan hasil penelitian, memberikan saran untuk praktik bisnis atau penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis Efektivitas Titik Baca Digital dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis *e-government* di Kota Malang

Efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang telah berjalan cukup optimal. Hal ini terlihat dari implementasi enam indikator efektivitas, yaitu prosedur kerja, pembagian tugas, rasionalitas, berhasil guna, akuntabilitas, dan tepat sasaran. Prosedur kerja sudah dijalankan secara sistematis meskipun masih dijumpai kendala teknis. Pembagian tugas antar petugas dan instansi pendukung berlangsung cukup jelas meskipun belum sepenuhnya merata dalam hal kehadiran petugas di lapangan. Rasionalitas program terlihat dari penyusunan kebijakan yang berbasis kebutuhan pengguna dan dukungan anggaran yang memadai. Capaian berhasil guna tercermin dari meningkatnya minat masyarakat dalam mengakses layanan literasi digital meskipun perlu perluasan konten. Akuntabilitas pengelolaan terjaga melalui pelaporan kegiatan dan pengawasan internal. Tepat sasaran juga tercapai karena titik baca digital telah menjangkau masyarakat di lokasi strategis dan memberikan kemudahan akses informasi digital.

2. Identifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program Titik Baca Digital

Faktor pendukung dalam implementasi titik baca digital meliputi ketersediaan petugas yang kompeten, sarana prasarana yang memadai, dukungan anggaran, lokasi strategis, antusiasme masyarakat, serta stabilitas jaringan internet. Sementara itu, faktor penghambat meliputi kurang optimalnya promosi atau sosialisasi, gangguan teknis seperti listrik padam atau gangguan server, keterbatasan konten lokal, serta kebisingan lingkungan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain dengan mendorong keterlibatan masyarakat melalui musrenbang, peningkatan pelayanan, penambahan koleksi, pelibatan komunitas dalam promosi, serta pelatihan berkala bagi petugas. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan titik baca digital telah diarahkan secara adaptif untuk menjawab berbagai tantangan dalam mendukung pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi.

B. Saran

1. Saran bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang disarankan untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan promosi titik baca digital secara lebih masif dan menyeluruh, tidak hanya mengandalkan media sosial, tetapi juga menggandeng komunitas literasi, lembaga pendidikan, dan struktur pemerintahan wilayah seperti RT/RW. Pendekatan ini penting untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat, meningkatkan partisipasi, serta memperkuat keberadaan

layanan literasi digital sebagai bagian dari pelayanan publik berbasis *e-government* yang inklusif.

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji efektivitas titik baca digital dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur dampak yang lebih spesifik terhadap peningkatan literasi digital masyarakat, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan dalam pengembangan kebijakan literasi berbasis teknologi secara lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfayn, Mukhammad Akhmad Najich. (2022). From *E-government* to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. **JPW (Jurnal Politik Walisongo)**, 4 (2) Oktober, pp.19-40.
- Afzal, A., Khan, S., Daud, S., Ahmad, Z., Butt, A. (2023). *Addressing the Digital Divide: Access and Use of Technology in Education*. **Journal of Social Sciences Review**, 3 (2) Juni, pp. 883-895
- As'adi, Moh. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyuwangi. **Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi**, 1 (4) Oktober, pp. 49-59.
- Asmawati., dan Holipah. (2024). Strategi Penerapan *E-government* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik melalui E-Complaint (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang). **Jurnal JISIPOL**, 8 (3) September, pp. 13-37.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I.D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia. **Pallangga Praja**, 5 (1) April, pp. 31-39.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. **Information Systems Research**, 3 (1) Maret, pp. 60-95.
- Dispussipda Kota Malang. (2024). POCADI. Malang: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. [Internet] Available <https://dispussipda.malangkota.go.id/pocadi/> [Accessed 21 Januari 2025].
- Dwiyanto, Didiek. (2022). Dasar Hukum Bagi *E-government* di Indonesia: Studi Pemetaan Hukum pada Pemerintah Daerah. **COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum**, 2 (5) September, pp. 1-11.
- Gilster, Paul. (1997). **Digital Literacy**. New York: Wiley.
- Hadi, I., dan Widnyani, I.A.P.S. (2023). Modernisasi dan Digitalisasi Public Servis: Mewujudkan Indonesia Emas Melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). **Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi**, 6 (2), pp. 639-658.
- Haniko, P., Sappaile, P.I., Gani, I.P., Sitopu, J.W., Junaidi, J., Sofyan., Cahyono, D. (2023). Menjembatani Kesenjangan Digital: Memberikan Akses ke Teknologi, Pelatihan, Dukungan, dan Peluang untuk Inklusi Digital. **Jurnal Pengabdian West Science**, 2 (5) Mei, pp. 306-315.
- Hood, Christopher. (1991). A Public Management for All Seasons? **Public Administration**, 69 (1) Maret, pp. 3-19.

- Karsono. (2024). **Strategi Efektivitas Kerja Aparatur**. Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Kristian, I., Nuradhawati, R., Ristala, H. (2024). Peran *E-government* dalam Meningkatkan Transparansi Publik di Indonesia (Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Bandung). **Jurnal Academia Praja**, 7 (2) Agustus, pp. 252-263.
- Lestari, P.A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C.A., Cahyani, R.D., Tresiana, Novita. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-government*) di Era Pandemi Covid-19. **Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi**, 18 (2) Desember, pp. 212-224.
- Nurlaila., Zuriatin., dan Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi *E-government* di Kabupaten Bima. **Public Service and Governance Journal**, 5 (2) Juli, pp. 21-37.
- Pasolong, Harbani. (2019). **Teori Administrasi Publik**. Bandung: Alfabeta.
- Perry, James L., & Rainey, Hal G. (1988). The Public-Private Distinction in Organization Theory: A Critique and Research Strategy. **Academy of Management Review**, 13 (2) April, pp. 182-201.
- Rahmawati, Asna Zultiva. (2023). Peningkatan Literasi Digital untuk Masyarakat Berbasis Era Teknologi Informasi. **MUJAHADA: Jurnal Pengabdian Masyarakat**, 1 (1) Desember, pp. 12-20.
- Rahmawati, N.B., dan Tjenreng, N.B.Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. **Jurnal PKM Manajemen Bisnis**, 5 (1) Januari, pp. 313-323.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). **Pengantar Ilmu Administrasi Publik**. Sidoarjo: Umsida Press.
- Saddam, M., Sholichah, N., dan Fatah, Z. (2023). Inovasi Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) dalam Mendukung Gerakan Literasi Siswa Sekolah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi. **Soetoomo Administrasi Publik (SAP)**, 1 (2) Oktober, pp. 161-172.
- Saputri, Ekawati., dan Khairani, Syarifah. (2021). Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Minat Baca Melalui Pojok Baca Digital (POCADI) di Kota Lhokseumawe, Aceh. **Jurnal Informasi Perpustakaan & Kerasipan (Jipka)**, 1 (1) Desember, pp. 27-39.
- Septiandika, V., Lestari, M.G., Aisyah, S., Hidayatullah, M.R., Amrulla, M.J. (2023). Inovasi Pojok Baca Digital dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat di Perpustakaan Kabupaten Probolinggo. **Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)**, 7 (3) Juli, pp. 2830-2834.

- Sucahyo, I., Nawangsih, V.S.A., Megayana, D.F. (2024). Inovasi Pojok Baca Digital dan Peningkatan Minat Baca di Perpustakaan Kota Probolinggo. **Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)**, 5 (1) Juni, pp. 176-186.
- Sugiyono. (2013). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: PT Alfabet.
- Suhaeni., Irawan., Nasrudin., Puadah, P. (2022). Inovasi Perpustakaan Berbasis Digital dalam Mewujudkan Intelegualitas Mahasiswa. **Jurnal Inovasi dan Kreativitas (JIKA)**, 2 (1) Februari, pp. 1-9.
- Taufik, M. (2022). **Hukum Kebijakan Publik Teori dan Praksis**. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations. (2022). *E-government Survey 2022: The Future of Digital Government* [Internet]. Available <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2022> [Accessed 21 Januari 2025].
- Utomo, M.D., Ismail, M., Sawaludin., Sumardi, L. (2023). Pengembangan Digital Citizenship Melalui Pojok Baca Digital di Masyarakat Karang Bedil Kota Mataram. **Jurnal Kewarganegaraan**, 20 (2) September, pp. 179-190.

