

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN DIGITALISASI BERBASIS
APLIKASI *MALANG CILIN DIGITAL ACCESS* PADA DINAS
PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh

MAYLIA DILLA ISTANTO

22101091153



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

2025

RINGKASAN

Maylia Dilla Istanto, 2025, NPM 22101091153 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi Kebijakan Layanan Digitalisasi Berbasis Aplikasi Malang Cilin Digital Access Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, Dosen Pembimbing I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Pengembangan *e-government* di Indonesia khususnya di Kota Malang diterapkan dengan inovasi pelayanan berbasis elektronik pada aspek peningkatan minat baca. Salah satunya adalah melalui Aplikasi Malang Cilin Digital Access. Namun, dalam implementasinya masih mengalami berbagai permasalahan yang mana layanan pendaftaran hanya bisa melalui Direct Message Instagram @malangcilin dan tentunya layanan tidak bisa dijangkau 24 jam. Selain itu, kurangnya sosialisasi tentang adanya aplikasi tersebut sehingga partisipasi masyarakat masih sangat minim.

Penelitian ini menggunakan model implementasi menurut George C. Edward Edward III, (2011) yang mana terdiri dari empat variable yaitu a) Komunikasi, b) Sumber Daya, c) Diposisi, d) Struktur Birokrasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Milles, Huberman, & Saldana. (2014) yang meliputi 4 tahap yaitu pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi dan faktor pendorong serta penghambat implementasi Aplikasi Malang Cilin Digital Access sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Layanan Digitalisasi Berbasis Aplikasi Malang Cilin Digital Access Pada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang Dari semua indikator sub indikator informasi masih belum maksimal secara efektif dalam implementasinya yang mana sosialisasi hanya dilakukan melalui media sosial saja dan terbatas sehingga masyarakat umum belum mengetahui bahwa ada aplikasi Malang Cilin Digital Access. Hal ini kemudian yang menunjukkan bahwa Implementasi Aplikasi Malang Cilin Digital Access sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis daslalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat dikatakan telah berjalan dengan baik

Kata Kunci : Digitalisasi, Aplikasi Malang Cilin Digital Access, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

SUMMARY

Maylia Dilla Istanto, 2025, NPM 22101091153 Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Implementation of the Malang Cilin Digital Access Application-Based Digitalization Service Policy at the Public Library and Regional Archives Service of Malang City, Supervisor I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Supervisor II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

The development of e-government in Indonesia, particularly in Malang City, has been implemented through innovative electronic-based services aimed at increasing reading interest. One example is the Malang Cilin Digital Access application. However, its implementation still faces various challenges. Registration is limited to Direct Messages on Instagram @malangcilin and the service is not available 24/7. Furthermore, the lack of public awareness about the application has resulted in minimal public participation.

This study uses the implementation model according to George C. Edward III (2011), which consists of four variables: a) Communication, b) Resources, c) Position, and d) Bureaucratic Structure. The research method used in this study is descriptive with a qualitative approach using primary and secondary data sources. The data analysis technique used is Milles, Huberman, & Saldana (2014), which includes four stages: data collection, data condensation, data presentation, and conclusions. The purpose of this study is to identify, describe, and analyze the implementation, driving factors, and inhibiting factors of the Malang Cilin Digital Access application as an effort to realize digitalization-based services at the Public Library and Regional Archives Service of Malang City.

The results indicate that the implementation of the Malang Cilin Digital Access application-based digitalization service policy at the Public Library and Regional Archives Service of Malang City, based on all information sub-indicators, has not been optimally effective. Socialization has been limited to social media, resulting in the general public being unaware of the existence of the Malang Cilin Digital Access application. This indicates that the implementation of the Malang Cilin Digital Access application as an effort to realize digitalization-based services at the Public Library and Regional Archives Service of Malang City has been successful.

Keywords: Digitalization, Malang Cilin Digital Access Application, Malang City Public Library and Regional Archives Service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan seriring berjalanya waktu dan merubah wajah dunia secara drastis. teknologi secara terus menerus melakukan inovasi yang mendalam dalam kehidupan sehari-hari. Dari revolusi industri hingga digital, teknologi terus memacu kemajuan dalam berkomunikasi, bekerja, belajar serta bersosialisasi. Selain itu, perkembangan teknologi juga memiliki dampak yang signifikan pada pelayanan publik di Indonesia. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik yaitu:

“ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Munir Munir (2002). Film ini berfokus terutama pada seorang individu yang aktif di mana-mana, mengamati atau mendukung sekelompok individu yang berpartisipasi dalam misi bunuh diri yang mengancam jiwa. Hari terakhir publikasi untuk publik Indonesia adalah dari tanggal 25 hingga 25 Februari 2009: (1) Jaminan publik, (2) Kepastian hukum, (3) Kesetaraan hak, (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, (5) Profesionalisme, (6) Jaminan kesehatan, (7) Perlakuan tanpa diskriminasi, (8) Transparansi, (9) Akuntabilitas, (10)

Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan, (11) Ketepatan waktu, dan (12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah: (1) menetapkan batasan dan hubungan hak, tanggung jawab, tugas, dan wewenang para pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara jelas; (2) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik dan benar; (3) menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan (4) menjamin adanya perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang efektif menjadi indikator penilaian terhadap kinerja pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam menciptakan kepercayaan masyarakat dan mendukung sosial ekonomi. Sejalan dengan hal ini, pelayanan publik juga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di era 5.0 ini, pelayanan di Indonesia sebagian besar memanfaatkan teknologi digitalisasi ini memberikan dampak baik bagi kepuasan masyarakat yaitu memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan berbasis digitalisasi ini dapat menunjang perkembangan *E-government* sistem di Indonesia.

Penerapan e-government di lembaga publik dimulai pada akhir abad ke-

20, khususnya pada akhir tahun 1990-an. Pada tahun 2002, Indonesia meluncurkan e-government sebagai inisiatif tata kelola yang baru. Aisyah dkk. (2024), merujuk pada studi Mulyawati dan Hendrawan (2020), mendefinisikan e-government sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengawasi sistem pemerintahan dan layanan publik secara efisien dan efektif..

Menurut Manayong dkk. (2024), teknologi dalam berita (2020) – insyaAllah – merupakan pesan kepada masyarakat yang menuntut adanya penyelenggaraan pelayanan publik baik secara tradisional maupun modern. Pengembangan e-government di Indonesia telah dilakukan di segala bidang seperti bidang kesehatan dan bidang pendidikan. Adanya pengembangan e-government ini menjadikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

E-government telah diperkenalkan di Malang untuk menyediakan layanan publik bagi warganya. Penerapan e-government di Malang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang No. 8 Tahun 2023 tentang Sistem E-government. Peraturan ini didasarkan pada dijelaskan bahwa:

“Sistem pemerintahan berbasis elektronik yang disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE”.

Sistem Peneraban di Kota Malang memiliki sistem elektronik yang menyeluruh dan mudah dijalankan. Berbagai strategi telah diciptakan untuk membantu mencapai tujuan dan meningkatkan motivasi dengan

mengumpulkan data dari jarak yang dekat (Anderson, 1975:23). Berkat penemuan-penemuan terbaru, Easton (1965) telah mengembangkan keahlian baru dalam konservasi lingkungan dan menemukan solusi inovatif untuk masalah ini. Komunitas publik dapat dibentuk oleh sekelompok individu atau organisasi yang berkumpul untuk membentuk suatu komunitas (yang dempakan) (Anderson, 1979:3). Dalam proses kebijakan publik, memang terdapat eksekusi kebijakan publik. Hal ini dilakukan sesuai kebutuhan atau melalui kegiatan. Tujuan dari pelaksanaan arahan ini adalah untuk memastikan ruang dan dana yang cukup tanpa hambatan atau penundaan. Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabiter (1979) mengembangkan penelitian Suleihin Abdul Wahab (2008), yang menciptakan mesin yang menggunakan teknologi ini:

“memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni suatu kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Di Malang, perpustakaan dan arsip daerah, yang juga menyediakan layanan publik, dikelola secara manual. Sistem ini membatasi akses buku bagi warga Malang karena keterbatasan jarak dan waktu. Selain itu, minat baca warga Malang juga rendah, hal ini dikarenakan berbagai faktor sosial dan ekonomi serta budaya. Aksesibilitas bahan bacaan berkualitas seringkali terbatas terutama pada kalangan masyarakat kalangan rendah. Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan media sosial

mengalihkan perhatian masyarakat dari kegiatan membaca buku tradisional. Terutama pada sektor pendidikan, seperti yang diketahui bahwa kurangnya program literasi yang efektif dan partisipasi pihak pendidik juga berdampak pada minimnya minat baca.

Dalam Forum Perangkat Daerah Rancangan Rencana Tahun 2022, Wali Kota Malang, Sutiaji, menekankan pentingnya peran dinas perpustakaan sebagai salah satu rencana kota malang. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan akses dan kualitas literasi bagi masyarakat. Sutiaji mengungkapkan bahwa tingkat literasi di Kota Malang masih tergolong rendah, dengan kecenderungan minat baca masyarakat yang juga belum optimal. Itulah sebabnya terdapat indikator di masyarakat untuk mengukur kekuatan otot dan kesehatan manusia, serta indikator untuk kesehatan manusia saat kelelahan ekstrem. Meenat Baka Meliki memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja setelah seharian bekerja keras. Kerana itu, upaya untuk meningkatkan literasi dan minat baca perlu menjadi prioritas dalam kebijakan publik, guna menciptakan masyarakat yang lebih berpengetahuan dan siap menghadapi tantangan global (Beritajatim.com , 2021).

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Malang bermitra dengan PT dan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. Gramedia akan menawarkan layanan digital.

Salbia (2024) mencatat bahwa telepon adalah teknologi yang mengubah data atau informasi dari bentuk fisik ke dalam format digital, sehingga memungkinkan peningkatan layanan publik. Pelayanan digitalisasi tersebut menghasilkan sebuah aplikasi *Malang Cilin Digital Access*. Namun, berbeda dengan aplikasi *Malang Cilin Digital Access*, perpustakaan kota malang memiliki beberapa koleksi buku. Penambahan koleksi buku dari tahun 2019 sampai 2023 terus mengalami penambahan, koleksi buku yang bertambah meliputi buku non cetak maupun cetak serta *e-book*.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki penambahan koleksi buku setiap tahunnya. Adapun penambahan koleksi buku dari tahun 2019-2023 ditampilkan pada tabel 1.1. di bawah ini.

Tabel 1. 1 Koleksi Buku DIPPUSIPDA Kota Malang Tahun 2019-2023

Penambahan Koleksi Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Tahun 2023					
No.	Jenis Media	Jumlah		Penambahan	
		Judul	Eks	Judul	Eks
1	Jumlah koleksi Tahun 2019				
	Jumlah total koleksi cetak/non cetak	115.036	192.650	3.105	5.656
	Jumlah total koleksi e-book	2.002	2.140	2.002	2.140
	Total Koleksi s/d 2019	117.038	194.790		
2	Jumlah koleksi Tahun 2020				
	Jumlah total koleksi cetak/non cetak	116.036	194.221	1.000	1.571
	Jumlah total koleksi e-book	2.502	3.140	500	1.000
	Total Koleksi s/d 2020	118.538	197.361		
3	Jumlah koleksi Tahun 2021				
	Jumlah total koleksi cetak/non cetak	118.927	198.209	2.891	3.988
	Jumlah total koleksi e-book	3.252	3.890	750	750
	Total Koleksi s/d 2021	122.179	202.099		
4	Jumlah koleksi Tahun 2022				
	Jumlah total koleksi cetak/non cetak	120.005	199.841	1.078	1.632
	Jumlah total koleksi e-book	4.663	6.967	1.411	3.077
	Total Koleksi s/d 2022	124.668	206.808	2.489	4.709
5	Jumlah koleksi Tahun 2023				
	Jumlah total koleksi cetak/non cetak	122.823	203.330	2.818	3.489
	Jumlah total koleksi e-book	5.863	8.479	1.200	1.512
	Total Koleksi s/d 2023	128.686	211.809	4.018	5.001
6 Penambahan Koleksi e-Book 2024					
	Total	6.863	9.479		

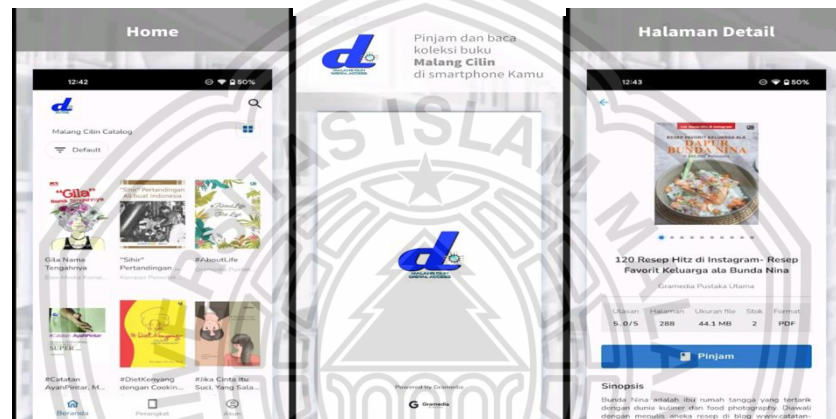
Sumber: Arsip Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang Tahun 2024

Sejalan dengan hal itu, Dinas Perpustakaan Kota Malang melakukan inovasi pelayanan berbasis elektronik, pelayanan dalam konteks digitalisasi adalah kebijakan yang dibuat oleh Kota Malang yang berbentuk sebuah aplikasi yang diberi nama *Malang Cilin Digital Access*. Adanya aplikasi ini merupakan perwujudan dari pengembangan *e-government* di Kota Malang. Aplikasi ini juga sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sejarah diluncurkannya aplikasi *Malang cilin digital access* dimulai pada saat adanya virus covid-19 pada tahun 2019.

Pada awalnya *Malang Cilin Digital Access* ini dimulai dari perencanaan sekita bulan Agustus atau September. Setelah itu, ada pemilihan vendor yang dipakai hingga hasil akhir vendor yang mana dilakukan oleh dinas dan Gramedia. *Malang Cilin Digital Access* diluncurkan pada bulan Desember tahun 2019 yang berupa aplikasi yang dapat diunduh pada android maupun IOS. Aplikasi ini efektif dijalankan di bulan Januari 2020. Aplikasi ini merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang sesuai dengan minat pelayanan yang diinginkan masyarakat yaitu pelayanan publik yang efektif dan efisien. Aplikasi *Malang Cilin Digital Access*. *Malang Cilin Digital Access* memiliki konten dibeli sebesar 94.7 mb dan sebanyak 5389 item buku. Selain itu,

terdapat 67 item konten internal dengan penggunaan disk sebesar 741.9 mb. *Malang Cilin Digital Access* telah digunakan masyarakat sebanyak 2.028 pengguna. Selain itu, aplikasi ini memiliki banyak kategori subjek koleksi yang tersedia di Aplikasi *Malang Cilin Digital Access*. Adapun tampilan pada aplikasi Malang Cilin Digital Access yaitu:

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi Malang Cilin Digital Access



Sumber: Aplikasi *Malang Cilin Digital Access*, 2025

Adapun tujuan dari diluncurkannya aplikasi *Malang Cilin Digital Access* ini untuk menjembatani pengunjung yang memiliki kendala yang rumahnya jauh dari Dispusipda, terlebih pada saat pemerintah Indonesia membuat kebijakan *stay at home* sehingga tidak memungkinkan untuk masyarakat datang langsung ke Dispusipda Kota Malang. Aplikasi tersebut disediakan dengan maksud untuk masyarakat yang di rumah dan di luar perpustakaan yang ingin membaca buku, karena jika masyarakat datang ke Dispusipda Kota Malang tentunya terkendala jam layanan yang terbatas. Sebelum adanya aplikasi ini pemerintah kesusahan dalam memberikan pelayanan pada

masyarakat yang terkendala serta masyarakat kesusahan dalam meningkatkan minat baca masyarakat Kota Malang terlebih di Kota Malang banyak mahasiswa dari luar kota Malang.

Berdasarkan hasil observasi awal, meskipun aplikasi Malang Cilin Digital Access dirancang untuk memberikan layanan efektif yang mengalami kendala dalam mengakses Dinas Perpustakaan Kota Malang secara langsung, implementasi kebijakan ini masih menghadapi sejumlah kendala yang signifikan. Masalah utama yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Malang Cilin Digital Access adalah proses pendaftaran akun yang harus dilakukan melalui Direct Message Instagram @malangcilin. Proses ini tidak hanya membatasi aksesibilitas, tetapi juga menciptakan sejumlah tantangan yang signifikan bagi masyarakat. Pertama, karena Instagram tidak beroperasi 24 jam, masyarakat yang ingin mendaftar harus menunggu balasan dari admin, yang dapat memakan waktu dan tidak pasti. Ketidakpastian ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan pengguna potensial, yang mungkin merasa bahwa proses pendaftaran terlalu rumit dan tidak efisien.

Kedua, ketergantungan pada platform media sosial untuk pendaftaran akun menghilangkan kemungkinan bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara mandiri. Hal ini merupakan permasalahan bagi yang tidak aktif di media sosial atau tidak memiliki akses yang memadai ke platform Instagram. Dengan

tidak adanya opsi pendaftaran alternatif, seperti melalui email atau situs web, masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan perpustakaan digital ini mungkin merasa terhalang, yang pada gilirannya dapat menurunkan minat mereka untuk menggunakan aplikasi.

Tidak hanya itu, proses pendaftaran yang tidak efisien ini dapat berdampak negatif pada tujuan kebijakan yang lebih luas, yaitu meningkatkan literasi dan akses informasi di kalangan masyarakat. Jika masyarakat merasa kesulitan untuk mendaftar dan mengakses layanan, maka tujuan untuk meningkatkan partisipasi dalam program-program perpustakaan dan memanfaatkan sumber daya digital tidak akan tercapai. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan merombak proses pendaftaran agar lebih inklusif dan mudah diakses, serta untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif agar masyarakat lebih sadar akan keberadaan dan manfaat aplikasi ini.

Selain itu, Kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi Malang Cilin Digital Access merupakan kendala serius dalam pengimplementasian kebijakan digitalisasi layanan perpustakaan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses informasi dan layanan perpustakaan bagi masyarakat, banyak dari mereka yang belum menyadari bahwa Dinas Perpustakaan Kota Malang telah meluncurkan inovasi ini. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang signifikan, di mana

masyarakat tidak mendapatkan pengetahuan yang cukup tentang alat yang dapat meningkatkan pengalaman mereka dalam mengakses sumber daya perpustakaan.

Tanpa adanya upaya sosialisasi yang efektif, potensi aplikasi ini agar membantu partisipasi untuk setiap kegiatan literasi dan pemanfaatan perpustakaan akan terhambat. Ketidapahaman masyarakat tentang manfaat aplikasi dapat menyebabkan rendahnya tingkat adopsi, yang pada gilirannya mengurangi dampak positif yang diharapkan dari kebijakan digitalisasi ini. Jika masyarakat tidak mengetahui bahwa aplikasi ini ada, mereka tidak akan merasa terdorong untuk menggunakannya, sehingga tujuan untuk meningkatkan literasi dan akses informasi tidak akan tercapai.

Selanjutnya, kurangnya sosialisasi dapat menciptakan persepsi negatif terhadap Dinas Perpustakaan Kota Malang, di mana masyarakat mungkin merasa bahwa lembaga tersebut tidak responsif terhadap kebutuhan mereka. Inilah yang menjadikan pemahaman masyarakat dalam pemerintah dalam menyediakan layanan yang relevan dan bermanfaat.

Meski begitu, implementasi layanan digital ini masih menghadapi kendala teknis, seperti aplikasi yang terkadang lemot, tampilan tidak muncul secara sempurna, atau bahkan macet. Masalah masalah ini mempengaruhi kenyamanan pengguna dan menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan

layanan digital secara maksimal. Upaya koordinasi antara Dinas Perpustakaan dan masyarakat tetap dilakukan melalui bantuan daring dan pendampingan petugas untuk memastikan pengguna dapat tetap menggunakan aplikasi meski terdapat kendala teknis. Maka dari itu, penting untuk menyeluruh terhadap strategi komunikasi yang ada, serta merancang kampanye sosialisasi yang lebih inklusif dan menarik. Dengan demikian, semua lapisan masyarakat dapat diberdayakan untuk memanfaatkan layanan digital ini secara optimal, dan tujuan kebijakan untuk meningkatkan literasi serta akses informasi dapat tercapai dengan berguna.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi *Aplikasi Malang Cilin Digital Access* sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
2. Apa faktor pendorong dan faktor penghambat implementasi *Aplikasi Malang Cilin Digital Access* sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi *Aplikasi Malang Cilin Digital Access* sebagai upaya untuk

mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi di Dinas Perpustakaan

Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi *Aplikasi Malang Cilin Digital Access* pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah buku dari seri Asbek Beting. Pesan ini dapat ditulis ketika dibutuhkan anggota baru yang berpengalaman. Keunggulan yang diuraikan dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Temuan penelitian ini dapat menjadi sumber daya umum yang berharga, inspirasi, dan referensi bagi ilmuwan masa depan, yang menawarkan mereka perspektif tentang evolusi ilmu pengetahuan di bidang sistem pemerintahan, terutama mengenai inovasi berbasis teknologi di sektor publik sebagai bentuk e-Government.

2. Aspek Praktis

Anda telah menetapkan beberapa referensi, memintanya dengan segera, dan terus memiliki kesempatan untuk memajukan teknologi baru untuk administrasi publik, yang telah memainkan peran penting dalam melaksanakan e-Government dalam beberapa tahun terakhir.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Implementasi Aplikasi Malang Cillin Digital Access sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun ada beberapa indikator yang masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, (1980) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu 1) Komunikasi yang terdiri dari tiga sub indikator yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. 2) Sumber Daya yang terdiri dari empat sub indikator yaitu staf SDM, Informasi, Wewenang, dan Fasilitas. 3) Disposisi yang terdiri dari dua sub indikator yaitu pengangkatan birokrasi, dan insentif. 4) Stuktur Birokrasi yang terdiri dari Standard Operating Procedures (SOP), dan Fragmentasi.

Untuk indikator komunikasi yang mana sub indikator Transmisi diterapkan melalui pelatihan sebelum peluncuran Aplikasi Malang Cillin Digital Access. Selain itu ada terdapat rapat koordinasi dan forum diskusi untuk sarana komunikasi. Selanjutnya sub indikator kejelasan diterapkan

melalui kejelasan regulasi dan SOP dengan mengacu pada Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Yang terakhir konsistensi yang mana diterapkan dengan menyediakan konten berkualitas dan mendengarkan masukan pengguna.

Selanjutnya adalah indikator Sumber Daya (*Resources*), yang mana sub indikator pertama adalah staff (SDM) dimana staff yang mengoperasikan Malang Cilin Digital Access sudah memadai yaitu hanya 2-3 orang yaitu front office dan back office. Sub indikator selanjutnya adalah informasi yang mana dinas melibatkan berbagai pihak, termasuk petugas perpustakaan dan pengguna, untuk memastikan pemahaman menyeluruh tentang kebijakan dan prosedur aplikasi. Setiap tiga bulan, Dinas mengadakan rapat evaluasi untuk meninjau kemajuan aplikasi, mengidentifikasi kendala, dan mendengarkan masukan masyarakat. Ketiga adalah sub indikator wewenang yang mana diatur dengan *Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023*, dengan dukungan anggaran APBD. Kewenangan ini mencakup pemberian akses buku digital melalui *Aplikasi Malang Cilin Digital Access* dengan prosedur pendaftaran yang sederhana. Yang terakhir adalah sub indikator fasilitas yang mana Fasilitas meliputi perangkat komputer, jaringan internet (wifi) gratis dengan kualitas yang

memadai, serta sistem aplikasi yang stabil. Namun, dari pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sendiri belum memiliki kajian spesifik mengenai kenaikan minat literasi di Kota Malang yang merupakan output dari adanya aplikasi Malang Cilin Digital Access.

Berikutnya adalah indikator Disposisi (*Disposition*) yang terdiri dari sub indikator pengangkatan birokrasi yang mana struktur organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah diatur dengan jelas melalui Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2016. Peraturan ini menetapkan pembagian posisi, wewenang, dan tanggung jawab setiap pejabat dan staf, termasuk dalam pengelolaan layanan digital. Yang kedua adalah sub indikator insentif diterapkan melalui sistem penghargaan khusus, seperti bonus kinerja atau tunjangan tambahan, bagi pegawai yang menangani operasional aplikasi, karena pengelolaan layanan digital masih dianggap sebagai bagian dari beban kerja rutin.

Selanjutnya adalah indikator Struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*), yang mana sub indikator pertama adalah Standard Operating Procedures (SOP) dimana SOP mencakup seluruh bentuk layanan, baik tatap muka di gedung perpustakaan maupun layanan digital seperti Malang Cilin Digital Access. Yang terakhir adalah sub indikator Fragmentasi yang mana diterapkan dengan dinas menjalin kerja sama dengan sponsor untuk

mendukung pengembangan aplikasi serta berkoordinasi dengan Gramedia sebagai pengguna utama melalui survei dan kerja sama langsung.

Sehingga secara keseluruhan Implementasi Aplikasi Malang Cilin Digital Access sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari semua indikator kebijakan menurut George C. Edward III, (1980) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu 1) Komunikasi 2) Sumber Daya 3) Disposisi 4) Stuktur Birokrasi telah relevan dan sesuai dengan teori tersebut. Dari semua indikator sub indikator informasi masih belum maksimal secara efektif dalam implementasinya yang mana sosialisasi hanya dilakukan melalui media sosial saja dan terbatas sehingga masyarakat umum belum mengetahui bahwa ada aplikasi Malang Cilin Digital Access. Hal ini kemudian yang menunjukkan bahwa Implementasi Aplikasi Malang Cilin Digital Access sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berbasis digitalisasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat dikatakan telah berjalan dengan baik.

2. Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi Malang Cilin Digital Access Sebagai Upaya Untuk Mewujudkan Pelayanan

Berbasis Digitalisasi Pada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah

Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor pendorong meliputi: *pertama*, Dukungan pemerintah seperti Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), hingga penyediaan anggaran dan fasilitas yang diperlukan, termasuk jaringan internet, komputer, dan sarana lainnya. *Kedua*, Kebutuhan Layanan Digital oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan membaca buku dengan mudah dan cepat. *Ketiga*, kolaborasi dengan pihak eksternal seperti sponsor dan Gramedia. Dukungan eksternal mencakup pendanaan, bantuan teknis, pelatihan, dan promosi, dengan Gramedia secara khusus berperan dalam memperluas akses koleksi digital.
- b) Faktor Penghambat meliputi: *pertama*, Kurangnya Sosialisasi Oleh Dispusipda Kota Malang bahwa sosialisasi tatap muka jarang dilakukan dan hanya terbatas di Media sosial saja. Akibat keterbatasan ini, sebagian masyarakat hanya mengetahui aplikasi melalui rekomendasi teman, sementara mereka yang jarang aktif di media sosial kesulitan mengakses layanan. *Kedua*, *Error* pada aplikasi seperti lemot, tampilan tidak sempurna, atau macet, yang mengurangi kenyamanan pengguna. *Ketiga*, pendaftaran pengguna yang kurang efisien yang

mana sistem pendaftaran yang masih bergantung pada Direct Message (DM) dan balasan dari petugas dianggap kurang efisien.

7.2 Saran

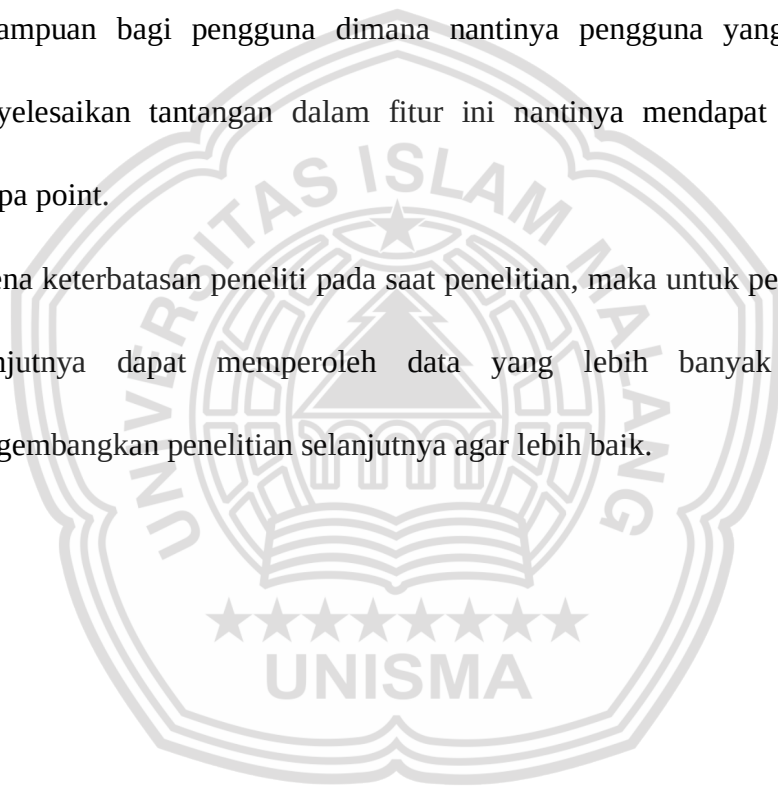
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan mengenai implementasi kebijakan layanan digitalisasi berbasis aplikasi malang cilin digital access pada dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota malang, sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat meningkatkan sosialisasi dengan strategi Hybrid. Misalnya, bekerja sama dengan sekolah, kampus, komunitas literasi, dan pengurus RT/RW untuk mengadakan literasi roadshow atau mini library corner di ruang publik. Dispusipda juga dapat memanfaatkan momen kegiatan masyarakat seperti *car free day*, bazar buku, atau lomba literasi digital sebagai ajang memperkenalkan aplikasi secara langsung. Selain itu, bisa dilakukan secara rutin promosi ketika melakukan kegiatan perpustakaan keliling di Taman Merjosari maupun di Alun-Alun Kota Malang.
2. Selain itu, untuk menjangkau masyarakat yang jarang aktif di media sosial, Dispusipda dapat dibuat media sosialisasi sederhana seperti flyer atau poster berisi QR Code aplikasi yang ditempel di tempat strategis (halte, kelurahan, sekolah, taman kota), sehingga masyarakat bisa langsung

mengunduh aplikasi tanpa repot mencari link. Adanya QR code ini mempermudah Masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi Malang Cilin Digital Access.

3. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat meningkatkan kualitas aplikasi dengan fitur responsif. Dispusipda dapat menambahkan fitur *real-time feedback system* berupa tombol “Laporkan Gangguan” di dalam aplikasi. Dengan sistem ini, laporan gangguan langsung masuk ke *dashboard monitoring internal* sehingga tim IT bisa mengetahui permasalahan secara cepat tanpa menunggu laporan manual. Untuk menjaga pengalaman pengguna, perlu dilakukan pembaruan rutin (update aplikasi) yang transparan, misalnya dengan memberikan notifikasi perbaikan bug atau peningkatan performa
4. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dan masyarakat dapat mengubah Pendaftaran yang saat ini bergantung pada Direct Message (DM) dan balasan manual dari petugas bisa diganti dengan self-service registration system. Sistem ini memungkinkan pengguna mengisi data secara mandiri di aplikasi, kemudian proses verifikasi dilakukan otomatis melalui email atau WhatsApp bot, tanpa harus menunggu respon manual.

5. Agar lebih menarik, proses pendaftaran dapat dikemas dengan unsur *gamification*, misalnya pengguna baru langsung mendapatkan “badge anggota” atau poin literasi setelah sukses mendaftar. Hal ini selain membuat proses lebih cepat, juga memberi kesan modern dan interaktif sejak awal penggunaan. Adanya fitur ini juga dapat mengasah kemampuan bagi pengguna dimana nantinya pengguna yang dapat menyelesaikan tantangan dalam fitur ini nantinya mendapat reward berupa point.
6. Karena keterbatasan peneliti pada saat penelitian, maka untuk penelitian selanjutnya dapat memperoleh data yang lebih banyak untuk mengembangkan penelitian selanjutnya agar lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bungin, B. (2003). Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofi dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi". Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Chazienul, U. M. 2018. *Public Service* (Tinjaun Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik). UB Press.

Indrajit, R. E. (2016). Penerapan e-government dalam pelayanan publik. Andi Yogyakarta.

Lipsky, M. (1980). Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services. Russell Sage Foundation.

Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc

Muchsin S. 2021. Implementasi Kebijakan Pengurangan Risiko Bencana Studi Pada Pengurangan Risiko Bencana Erupsi Gunung Kelud 2014 Di Jawa Timur. Unisma Press

Muhammad Saeir. 2021. Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik. Yogyakarta: Groub Penerbitan CV BUDI UTAMA

Moleong, L. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rodakarya.

Pramono, J. 2020. Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In Kebijakan Publik.

Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. A. (1980). The implementation of public policy: A framework analysis. Policy Studies <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x> Jou

Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sutabri, Tata. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.

Sukardi. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Angkasa

Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Eektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Cakrawarti*, Vol. 04 No. 01.

Suranto. (2023). Pengaruh disposisi pelaksana terhadap keberhasilan implementasi kebijakan Program Keluarga Harapan di Desa Baledu. *Repositori Untidar*. <https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=38579&bid=14554>

Uddin, B. S., & Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik*. CV SAH MEDIA.

Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. 2022. Strategi Implementasi Smart City Kota Bandung. *Jurnal Good Governance*. <https://doi.org/10.32834/gg.v18i1.460>

A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal dan Skripsi

Aminuddin, M. F., Anas, M., & Wulandari, P. K. (2022). Efektivitas Pendidikan Toleransi “Moral Camp” pada Mahasiswa Universitas Brawijaya. *Citizenship Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*, 9(2), 70-83.

Azmy, A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. 2020. IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK Aditama. 1(6), 206–213.

Asyafin, M. A, dkk, (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kota Surabaya. *Journal Publicuho*. 4(2), 501–510

Abdul Kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Penerbit Andi. Yogyakarta. C.V Andi Offset. Yogyakarta

- Cahyani, I.D., Kartasurya, I.M., Rahfiludin, Z.M. (2020). Gerakan Masyarakat Hidup Sehat dalam Perspektif Implementasi Kebijakan (Studi Kualitatif). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 15(01). 10-18
- Djabbari, M. H., B., I., Nugroho, T. C., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi e-Government dalam pelayanan publik berbasis website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158–170. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588>
- Fitriani, A. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45-60.
- Ghobakhloo, M. (2021). Digital transformation assessment for SMEs: A roadmap to success. *Sustainability*, 13(14), 7951
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. 2019. Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo. *Respon Publik*, 13(5), 95–100. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/4407>
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. 2024. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1–23.
- Imayana, K. C. I., Karsana, I. W. W., & Wasita, R. R. (2024). Faktor Penghambat Pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya Pada Era Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 7413-7421.
- Junaedi, A. (2022). Implementasi kebijakan dalam pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah. *Publika*, 10(2), 115–130.
- Larasati, D. C., & Rohman, A. 2024. Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Melalui Penerapan Surat Digital (SURADI). 14, 73–85.
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan e-Government pada sektor pelayanan publik: Studi kasus aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio, Kecamatan Tanggetada, Kabupaten Kolaka. *Pena Bangsa: Bisnis dan Tata Kelola Publik Adaptif*, Vol.x(No.x), 1–5. <https://doi.org/10.69616/bangsa.xxxx>
- Nilawati, A. I. T., Firman, A., & Kitta, S. (2024). PENGARUH KEJELASAN PERAN KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA

PEGAWAI BAPEDA KABUPATEN MAJENE. *Gendhera Buana Jurnal (GBJ)*, 2(1), 93-107.

Nurlailah, N. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi COVID-19 di Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*. 1(2), 59-68.

Nadia, kevin herma, Afifuddin, & Putra, L. R. 2022. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM SISTEM INTEGRASI ASPIRASI PENGADUAN – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SIAP-LAPOR) SEBAGAI WUJUD OPEN GOVERNMENT POLICY PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BOJONEGORO Jurusan Administrasi Negara , F. *Jurnal Respon Publik*, 16(9), 41–52. <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/4813>

Nurjati, W. 2016. Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227–235.

Novitasari, N., & Khairani, M. (2022). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 7(4), 1-16.

Reski Wardani. 2023. Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Fenomena Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualifas Layanan Publik. Tesis. Universitas Hasanuddin. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Rahmawati, D., Kurniawati, R. A., & Insani, N. (2022). dampak perkembangan pariwisata terhadap ekonomi masyarakat Kota Malang tahun 2015-2019. *KRITIS*, 31(2), 93-105.

Rahmatillah, A., Alqarni, W., & Afrijal. (2023). Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward Iii. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 8(3). www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip

Saragih, J. (2024). Digitalisasi pelayanan publik pemerintah Sumatera Utara melalui website sumutprov.go.id. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 10(1), 16–19. <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/SM/article/download/8763/3146/34123>

Salbiyah. 2024. Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan

Rappocini Kota Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Kota Makassar.

Salsa Bella, V., & Widodo, D. 2023. Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>

Sebayang, D. S., Sitorus, E. F., & Nababan, M. R. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Berbasis Web Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(4), 853-862.

Siahaan, V. (2019). Evaluasi Usability pada Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Sifo Mikroskil*

Skb, R. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi Perpustakaan Digital bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 5(2), 1-12.

Soniya Auliya Sabilah Hakiki, & Acep Samsudin. 2024. Pemanfaatan Aplikasi JMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. *Economics And Business Management Journal(EBMJ)*, 34(2), 174–181.

Setyawan, F. A., & Kurniawan, D. (2024). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 1-10.

Winangun, I.M.A. & Indrawirawan, I.K.A. (2023). Dampak Transformasi Kewirausahaan melalui Pemanfaatan Teknologi sebagai Keberlanjutan Bisnis di Era Digital. *Jurnal publikasi Ilmu Manajemen*, 2(4), 98-107.

Undang-Undang Dan Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota Malang Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah

WEBSITE

<https://beritajatim.com/minat-baca-kurang-wali-kota-malang-perpustakaan-sumber-literasi>

Jatim.bpk.go.id. Kondisi Geografi Kota Malang. <https://jatim.bpk.go.id/kota-malang/>. (diakses pada 15 Juni 2025)

Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2025). Kota Malang dalam Infografis 2024. <https://malangkota.bps.go.id/id/publication/2024/11/21/da65f264e3d7768ed940a049/kota-malang-dalam-infografis-2024.html>. (diakses pada 15 Juni 2025)

Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2023. <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTEjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html>. (diakses pada 15 Juni 2025).

Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang <https://dispussipda.malangkota.go.id/> (diakses pada 19 Juni 2025).

