

EFEKTIVITAS TITIK BACA DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KOTA MALANG **(Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**

Lintang Prayoga¹, Yaqub Cikusin², Taufiq Rahman Ilyas³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-Mail: lintangprayoga@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan zaman digital mendorong pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dinas Perpustakaan Daerah Kota Malang mengembangkan layanan baca digital, yaitu Pojok Baca Digital (POCAD) 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 (verification/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

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Rahmawati dan Tjenreng, 2025). Perkembangan era digital menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Daraba et al., 2023). Hal ini karena harapan masyarakat terhadap layanan

yang cepat, efisien dan transparan semakin meningkat, dan 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 aspek 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 infotmasi 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 mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik dan menggunakan teknologi sebagai dasar penunjangnya

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.

Berhasilnya penerapan pemerintahan berbasis elektronik tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan pegawai dan tingkat kemampuan digital masyarakat. Menurut Nurlaila dkk. (2024), literasi digital SDM pemerintah daerah berperan penting dalam keberhasilan *e-government* karena kemampuan menggunakan teknologi secara efisien menjadi dasar dalam merancang dan mengelola layanan publik digital. Literasi digital mencakup kemampuan teknis dalam penggunaan perangkat serta keterampilan kritis dalam menilai dan memanfaatkan informasi.

Dalam konteks *e-government*, literasi digital menjadi fondasi utama bagi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Program *e-government* tidak hanya berupa layanan administrasi daring, tetapi juga sarana edukatif dan partisipatif yang mendorong masyarakat beradaptasi dengan transformasi digital. Pemerintah daerah berupaya meningkatkan literasi digital melalui program berbasis teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat (Rahmawati, 2023). Salah satu contohnya ialah pengembangan Pojok Baca Digital (POCADI) yang berfungsi mendekatkan akses informasi dan meningkatkan literasi digital warga. POCADI mendukung prinsip smart governance yang adaptif, transparan, dan berbasis data, serta memperkuat hubungan *government-to-citizen* (G2C). Alfayn (2022) menegaskan bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat.

Efektivitas POCADI sangat bergantung pada fasilitas pendukung seperti koleksi digital, akses internet, dan perangkat teknologi. Suhaeni dkk. (2022) menyatakan bahwa perpustakaan digital berperan penting dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan mudah, meskipun kemajuan teknologi juga menantang keberlanjutan perpustakaan konvensional. Namun, tidak semua masyarakat mempunyai akses dan kemampuan yang sama terhadap teknologi. Rahmawati (2023) mengungkapkan adanya kesenjangan digital akibat perbedaan akses internet, perangkat, dan keterampilan digital, yang dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam layanan publik daring.

Dengan demikian, POCADI tidak hanya menjadi solusi atas keterbatasan bahan bacaan konvensional, tetapi juga sarana inklusi digital untuk menjembatani kesenjangan informasi. Kota Malang, sebagai kota pendidikan, telah menerapkan program ini melalui Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah mendukung visi Smart City, khususnya Smart

Government. Program ini memperluas akses informasi, meningkatkan minat baca, serta mengurangi ketimpangan digital (Dispusipda Kota Malang, 2024; Utomo dkk., 2023).

Meskipun demikian, penelitian Septiandika dkk. (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan POCADI masih terbatas, sehingga diperlukan strategi agar fasilitas ini lebih optimal. Efektivitasnya juga terkendala kesenjangan literasi digital (Afzal dkk., 2023). Haniko dkk. (2023) menambahkan bahwa kesenjangan digital dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi, geografis, usia, dan gender. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan inklusif agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat inovasi digital.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah efektivitas POCADI yang belum optimal karena rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan distribusi fasilitas yang belum merata. Penelitian ini berfokus pada evaluasi efektivitas POCADI sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Kota Malang. Hasilnya diharapkan memberikan gambaran tentang kontribusi program ini terhadap peningkatan literasi, akses informasi, dan transformasi digital, sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah dalam mengembangkan strategi digitalisasi layanan publik yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

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

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

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.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini mencakup beberapa aspek penting. Bagi ilmu administrasi publik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya teori pelayanan publik berbasis e-

government, khususnya terkait efektivitas inovasi digital seperti titik baca digital dalam meningkatkan kualitas layanan. Bagi dunia pendidikan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang ingin memperdalam kajian tentang literasi digital, pengelolaan pelayanan publik berbasis teknologi, serta evaluasi program layanan digital. Selain itu, bagi pengembangan e-government, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai implementasi layanan digital dalam konteks pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan tantangannya di tingkat daerah. Terakhir, bagi pengembangan kebijakan digitalisasi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan publik yang mendukung integrasi teknologi dalam pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan akses informasi dan peningkatan literasi digital masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan beragam manfaat bagi berbagai pihak. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan strategis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta inklusivitas program titik baca digital (POCADI). Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu memperkuat peran dinas dalam mendukung proses transformasi digital di Kota Malang.

Sementara itu, bagi pemerintah daerah dan para pemangku kebijakan, penelitian ini memberikan gambaran dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan program digitalisasi pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan dan strategi guna meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi.

Manfaat lain juga dirasakan oleh komunitas literasi digital, karena penelitian ini memberikan gambaran mengenai kontribusi titik baca digital terhadap peningkatan keterampilan literasi masyarakat, yang dapat digunakan untuk memperluas jangkauan dan dampak kegiatan literasi digital. Bagi masyarakat, penelitian ini berperan dalam meningkatkan pemahaman tentang pentingnya layanan berbasis digital serta mendorong partisipasi aktif dalam pemanfaatan teknologi untuk mengakses informasi dan memperluas wawasan literasi.

Selain itu, bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai wadah untuk memperoleh pengalaman langsung dalam menelaah tingkat efektivitas program pelayanan publik berbasis teknologi, sekaligus memperluas pemahaman mengenai literasi digital dan e-government. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau dasar rujukan untuk mengembangkan

kajian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai wilayah, serta memperdalam penelitian tentang dampak teknologi terhadap pengelolaan pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka

Grand teori yang mendukung judul penelitian ini: Efektivitas titik baca digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Malang (Studi kasus pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang), yaitu:

1. Teori Pelayanan Publik (*Public Service Theory*) oleh Perry & Rainey (1988). Teori ini menekankan bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, responsif, dan akuntabel. Dalam konteks *e-government*, ini berarti bahwa digitalisasi, termasuk titik baca digital seperti pojok baca digital atau POCADI, harus meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik.
2. Teori Inovasi Administrasi Publik (*Public Sector Innovation Theory*), oleh Hood (1991). Teori ini menjelaskan bahwa organisasi sektor publik harus terus berinovasi agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat. Titik baca digital adalah bentuk inovasi pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip *e-government*.
3. Teori *E-government / Information Systems Success Model*, oleh DeLone dan McLean (1992). Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan sistem berbasis teknologi (seperti *e-government* dan layanan digital) dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan. Teori ini sangat cocok untuk mengukur efektivitas titik baca digital.
4. Teori Literasi Digital, oleh Gilster (1997). Teori ini menjelaskan pentingnya kemampuan individu dalam memahami, menilai, dan menggunakan informasi berbasis digital. Ini mendukung aspek literasi masyarakat yang menjadi tujuan dari pengadaan titik baca digital.

Efektivitas

Pengertian Efektivitas

Menurut Siagian (1985) seperti dikutip oleh Karsono (2024), efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya, penilaian terhadap suatu tugas bergantung pada ketepatan waktu penyelesaiannya, bukan pada

cara pelaksanaannya atau biaya yang dikeluarkan. Gill (1993) dalam Karsono (2024) menambahkan bahwa efektivitas adalah tingkat pencapaian organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Flippo dalam Karsono (2024) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan rencana, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Menurut Drucker dan Stoner dalam Karsono (2024), efektivitas merupakan kemampuan menentukan tujuan yang tepat atau melakukan hal yang benar, yang menjadi kunci keberhasilan organisasi. Soedjadi (1995) dalam Karsono (2024) mendefinisikan efektivitas sebagai pelaksanaan kegiatan pada waktu yang tepat, di mana target dapat tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sementara Gibson dkk (1988) dalam Karsono (2024) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati melalui usaha bersama, di mana tingkat pencapaian menunjukkan tingkat efektivitas.

Dari berbagai pengertian tersebut, Karsono (2024) menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan tercapainya rencana sesuai dengan yang diinginkan. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas ditinjau dari aspek komunikasi, sejauh mana pesan yang disampaikan tersampaikan dengan baik dan mudah dipahami sesuai dengan yang diharapkan. Menurut pendapat para ahli, peneliti menyatakan bahwa efektivitas menggambarkan sejauh mana tujuan atau rencana yang sudah ditetapkan berhasil tercapai secara tepat waktu dan sesuai dengan sasaran. Efektivitas tidak hanya berkaitan dengan pencapaian hasil akhir, tetapi juga mencakup kemampuan menyelesaikan kegiatan sesuai jadwal, tanpa terlalu berfokus pada cara atau biaya yang digunakan. Dalam konteks titik baca digital, efektivitas mencerminkan kemampuan layanan untuk menyampaikan informasi dengan tepat, efisien, serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan literasi masyarakat.

Prinsip-Prinsip Efektivitas

Menurut Sarwoto dalam Karsono (2024), prinsip-prinsip efektivitas mencakup beberapa aspek penting yang saling berkaitan dalam memastikan keberhasilan suatu kegiatan. Penggunaan titik baca digital, misalnya, harus dilaksanakan dengan tepat agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan waktu yang direncanakan serta menghasilkan mutu dan kualitas yang tinggi. Dalam penerapannya, efektivitas juga membutuhkan adanya prinsip ekonomis, yaitu penggunaan biaya, tenaga kerja, bahan alat, waktu, dan ruangan secara optimal sesuai dengan perencanaan tanpa menimbulkan pemborosan, penyelewengan, atau korupsi.

Selain itu, pelaksanaan kegiatan perlu dapat dipertanggungjawabkan melalui audit yang trans-

paran dan objektif. Hal ini penting untuk membuktikan bahwa sumber daya yang digunakan dalam pengelolaan titik baca digital telah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya berdasarkan data dan fakta yang dapat dipercaya. Agar sistem dapat berjalan secara optimal, dibutuhkan pula pembagian kerja yang nyata dan proporsional, karena tidak mungkin satu sistem titik baca digital mampu menangani seluruh jenis konten dengan baik. Oleh sebab itu, tanggung jawab harus disesuaikan dengan beban kerja dan keahlian masing-masing individu dalam organisasi.

Efektivitas juga bergantung pada keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab. Seorang pengguna titik baca digital tidak boleh memiliki wewenang yang lebih besar dari tanggung jawabnya, sebab keseimbangan keduanya menjadi dasar untuk memastikan penggunaan sistem yang efisien dan akuntabel. Selain itu, penerapan prosedur kerja yang jelas dan praktis juga merupakan bagian penting dari prinsip efektivitas. Dengan prosedur yang sederhana namun terarah, penggunaan titik baca digital dapat dilakukan dengan lebih efisien karena setiap langkah pelaksanaan telah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan. Secara keseluruhan, prinsip-prinsip ini menekankan bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari pencapaian hasil, tetapi juga dari cara pelaksanaannya yang bertanggung jawab, rasional, dan efisien.

Faktor-Faktor Efektivitas.

Menurut Zainun (1994) dalam Karsono (2024), efektivitas titik baca digital dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Pertama, lingkungan luar yang mencakup aspek budaya, hukum, politik, ekonomi, sosial, dan teknologi berpengaruh terhadap tingkat penerimaan dan keberhasilan implementasi titik baca digital. Kedua, iklim organisasi yang meliputi kebijakan manajemen, struktur organisasi, sistem penghargaan, gaya kepemimpinan, kondisi sosial kerja, serta hubungan antarpegawai menjadi faktor internal yang menentukan dukungan terhadap penggunaan teknologi literasi digital. Ketiga, motivasi dan kemampuan sumber daya manusia seperti semangat, integritas, komitmen, dan keterampilan pengguna berperan penting dalam pemanfaatan titik baca digital secara efektif.

Suyadi (1998) dalam Karsono (2024) menambahkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas organisasi juga berlaku dalam pengelolaan titik baca digital. Salah satu faktor utamanya adalah efisiensi yang mencerminkan sejauh mana pengguna mampu bekerja sama dan memanfaatkan fasilitas digital dengan optimal. Efisiensi diukur berdasarkan keseimbangan antara pengorbanan baik waktu, tenaga, maupun biaya dan

hasil yang diperoleh. Jika pengorbanan yang dilakukan terlalu besar dibandingkan hasilnya maka penggunaan titik baca digital dinilai tidak efisien.

Selain efisiensi, ketepatan sasaran juga menjadi tolok ukur efektivitas. Setiap kegiatan yang dilakukan harus sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan agar memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan literasi digital. Di samping itu, rasionalitas turut menjadi faktor penting di mana setiap proses pelaksanaan harus dilandasi oleh kejelasan wewenang dan tanggung jawab pihak yang terlibat. Dengan demikian, pengelolaan titik baca digital dapat berjalan secara efisien, terarah, dan selaras dengan tujuan yang telah dirumuskan.

Indikator Efektivitas

Menurut Karsono (2024), efektivitas penggunaan titik baca digital dapat diukur melalui beberapa indikator yang saling berkaitan. Prosedur kerja yang jelas dan praktis menjadi dasar penting agar setiap langkah pelaksanaan berjalan sesuai pedoman, sehingga pengelolaan konten digital seperti proses pengunggahan, penyimpanan, dan pemeliharaan dapat dilakukan secara efisien. Efektivitas juga ditentukan oleh pembagian kerja yang tepat, di mana setiap pihak memiliki tanggung jawab yang jelas sesuai perannya, misalnya antara pengelola konten, teknisi, dan pengguna akhir, sehingga kolaborasi berjalan optimal.

Selain itu, rasionalitas diperlukan dalam pengambilan keputusan yang harus didasarkan pada data dan analisis yang akurat, dengan kejelasan wewenang serta tanggung jawab agar setiap tindakan benar-benar sesuai kebutuhan. Keberhasilan penggunaan titik baca digital diukur dari sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai, seperti peningkatan akses, jumlah pengguna, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Prinsip akuntabilitas juga menjadi bagian penting, di mana setiap kegiatan harus dilakukan secara transparan, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menghindari pemborosan atau penyelewengan sumber daya. Akhirnya, efektivitas dicapai apabila seluruh hasil dan kegiatan tepat sasaran, yaitu relevan dengan tujuan utama seperti menyediakan akses cepat, mudah, dan berkualitas terhadap bahan bacaan digital.

Titik Baca Digital

Pengertian Titik Baca Digital

Titik baca digital merupakan program inovatif dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang ditujukan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama anak-anak sekolah, mahasiswa, dan kalangan umum. Program ini menyediakan koleksi buku berupa cetakan dan versi digital

(e-book) yang dapat diakses dengan mudah melalui perangkat digital maupun secara langsung di lokasi tertentu (Utomo dkk, 2023). Titik baca digital berfungsi sebagai ruang baca yang memadukan koleksi fisik dan digital, dengan sumber e-book yang berasal dari server lokal serta aplikasi iPusnas (Septiandika dkk, 2023). Inovasi ini hadir sebagai upaya memperluas jangkauan informasi, menumbuhkan minat baca, serta menjadi sarana pembelajaran yang efektif di era digital (Suchahyo dkk, 2024).

Di Kota Malang, implementasi program ini dikenal dengan nama Pojok Baca Digital (POCADI), yang berperan sebagai layanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses bahan pustaka elektronik. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa titik baca digital merupakan inovasi layanan perpustakaan yang menggabungkan teknologi dan literasi untuk meningkatkan akses, pengetahuan, serta keterlibatan masyarakat dalam kegiatan membaca di era digital.

Dasar-Dasar Hukum

Saputri dan Khairani (2021) menyebutkan bahwa Pojok Baca Digital dilaksanakan berdasarkan landasan hukum yang kuat, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 (tentang Perpustakaan) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (tentang Pemerintahan Daerah), serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 yang merupakan aturan pelaksanaan dari UU Perpustakaan. Pelaksanaannya juga merujuk pada Standar Nasional Perpustakaan Umum dan Pedoman Perpustakaan Kabupaten/Kota.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Rodiyah dkk, 2021). Menurut Sinambela dalam Pasolong (2019), pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah yang memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, meskipun tidak selalu berupa produk fisik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Taufik, 2022), pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai seluruh kegiatan pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat dengan berorientasi pada kepuasan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (dalam Taufik, 2022) meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif. Cakupan tersebut mencakup sektor pendidikan, pekerjaan,

perumahan, komunikasi dan informasi, kesehatan, lingkungan hidup, jaminan sosial, energi, perhubungan, perbankan, sumber daya alam, pariwisata, serta sektor strategis lainnya.

Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (dalam Taufik, 2022), pelayanan publik terdiri atas tiga jenis, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif meliputi kegiatan seperti pencatatan, penelitian, penerbitan izin, dan dokumen kependudukan. Pelayanan barang mencakup penyediaan produk fisik seperti listrik, air bersih, dan telepon. Sementara itu, pelayanan jasa mencakup berbagai layanan yang menghasilkan manfaat langsung bagi masyarakat, seperti transportasi, kesehatan, perbankan, pos, pemadam kebakaran, dan kepustakaan.

Asas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Taufik, 2022) menekankan pentingnya penyelenggaraan layanan yang mengutamakan kepentingan umum, menjamin kepastian hukum, dan menegakkan kesamaan hak tanpa diskriminasi. Selain itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, serta menjamin kemudahan, kecepatan, ketepatan waktu, dan keterjangkauan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Pengertian E-government

Menurut Forman dalam Dwiyanto (2022) *E-government* adalah pemanfaatan teknologi digital untuk mentransformasi aktivitas pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Beberapa penulis dan studi yang dikutip oleh Dwiyanto (2022), seperti Hofmann dkk (2012), serta Indrajit (2006) membahas manfaat dan karakteristik *E-government*. *E-government* mendukung pertukaran informasi antara warga dan pemerintah, melibatkan penggunaan teknologi internet, dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pemerintah juga bisa memberikan manfaat besar bagi pemerintah dan masyarakat, seperti meningkatkan kualitas pelayanan publik, memfasilitasi partisipasi aktif warga, dan memperluas jangkauan layanan.

Tujuan E-government

Menurut Gronlund dalam Dwiyanto (2022), *E-government* memiliki tiga tujuan utama yang saling berkaitan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan efektif. Pertama, menciptakan pemerintahan yang lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas operasi dan mempercepat proses administratif yang sebelumnya memakan waktu

serta sumber daya be- sar. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diberikan secara lebih cepat, sederhana, dan hemat biaya. Kedua, E-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih baik, responsif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi digital, berbagai layanan seperti pembayaran pa- jak, pengurusan dokumen, atau pendaftaran ad- ministrasi dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga mempermudah masyarakat dalam me- menuhi kebutuhannya.

Ketiga, E-government juga berperan da- lam meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Melalui platform digital, masyarakat dapat turut serta memberikan ma- sukan, pendapat, atau aspirasi dalam penyusunan kebijakan. Hal ini mendorong terbentuknya pemerintahan yang lebih inklusif, terbuka, dan demokratis, di mana suara masyarakat menjadi bagian penting dalam pengambilan keputusan.

Klasifikasi Utama E-government

Menurut Dwiyanto (2022), dimensi utama E-government terdiri dari tiga klasifikasi, yaitu E-Information, E-Services, dan E- Participation. E-Information merupakan sistem yang menyediakan informasi kepada masyarakat, namun sering kali bersifat terbatas, lambat, dan kurang interaktif, sehingga tidak mendorong umpan balik dari pengguna. E- Services adalah layanan berbasis teknologi informasi yang melibatkan penyedia, penerima, dan saluran layanan digital, memungkinkan transaksi dan interaksi secara online antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu, E-Participation mencakup keterlibatan aktif warga dalam proses pemerintahan melalui penyampaian gagasan dan partisipasi kebijakan. Tujuannya adalah memperluas partisipasi publik dengan memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi, menyediakan informasi yang mudah dipahami, dan mendorong masyarakat berperan lebih aktif.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, yang menurut Sugiyono (2013) dicirikan oleh masalah penelitian yang sifatnya sementara dan tentatif. Masalah tersebut akan berkembang dan menjadi lebih jelas setelah peneliti melakukan observasi langsung di lapangan. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, tujuan utama penelitian kualitatif bukanlah untuk selalu menemukan hubungan sebab- akibat, melainkan lebih berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu situasi atau fenomena tertentu.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan untuk menganalisis tingkat efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis e-government di Kota Malang. Analisis ini dilakukan dengan memperhatikan beberapa indikator utama, yaitu prosedur kerja, pembagian tugas, rasionalitas, berhasil guna, akuntabilitas, dan ketepatan sasaran. Prosedur kerja ditinjau dari sejauh mana sistem pengelolaan titik baca digital berjalan secara sistematis dan efisien. Pembagian tugas mencakup evaluasi terhadap pelaksanaan peran dan tanggung jawab antara pengelola konten, operator teknis, dan penyedia layanan pengguna. Rasionalitas dilihat dari dasar pengambilan keputusan yang didasarkan pada kebutuhan masyarakat serta dukungan data yang akurat. Indikator berhasil guna digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui keberadaan titik baca digital. Akuntabilitas menilai tingkat transparansi dan pertanggungjawaban dalam pengelolaannya, sedangkan ketepatan sasaran bertujuan untuk mengetahui sejauh mana titik baca digital mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi publik secara efektif.

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (DISPUSSIPDA) Kota Malang, yang beralamat di Jalan. Ijen No.30A, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112 Nomor telepon: (0341) 362005 Email: malanglib@gmail.com.

Sumber Data

Sumber data, sebagaimana didefinisikan oleh Sugiyono (2013), merujuk pada segala hal yang menyajikan informasi mengenai objek penelitian. Khusus dalam penelitian kualitatif, data inti atau sumber utama berasal dari kata-kata dan tindakan yang diamati, dengan dokumen dan materi lain berperan sebagai data sekunder atau tambahan.

DataPrimer

Data primer didapatkan secara langsung dari objek penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, data primer berasal dari Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (DISPUSSIPDA) Kota Malang serta staf Pojok Baca Digital (POCADI), satu pengunjung POCADI, dan satu tokoh masyarakat/pegiat literasi. Subjek penelitian mencakup pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program, sedangkan informan merupakan pengguna atau pengamat layanan yang memberi pandangan tentang efektivitas POCADI sebagai bentuk pelayanan publik berbasis e-

government.

Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti artikel, dokumen, dan situs web (Sugiyono, 2013). Data ini mencakup informasi dari situs resmi DISPUSSIPDA Kota Malang mengenai profil lembaga dan POCADI, serta sumber lain seperti jurnal, peraturan perundang-undangan, dan publikasi terkait pelaksanaan pojok baca digital di Kota Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di Kantor Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (DISPUSSIPDA) Kota Malang, serta di lokasi titik baca digital atau Pojok Baca Digital (POCADI) untuk memperoleh gambaran nyata terkait pelaksanaan program. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan Kepala Dinas DISPUSSIPDA, staf yang bertugas di POCADI, serta salah satu pengunjung untuk menggali informasi mendalam mengenai efektivitas layanan. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung dari berbagai sumber tertulis seperti laporan tahunan, jurnal, artikel, dan dokumen resmi terkait pelaksanaan POCADI di Kota Malang.

Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data diperiksa menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah pendekatan yang menggunakan beberapa metode sekaligus, baik saat mengumpulkan maupun menganalisis data. Dalam konteks pemeriksaan data, triangulasi adalah cara memverifikasi keabsahan data dengan membandingkan dan memeriksa data dari berbagai sumber, waktu, metode, serta teori (Sugiyono, 2013). Keabsahan data terdiri dari tiga jenis yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi metode. (Sugiyono, 2013).

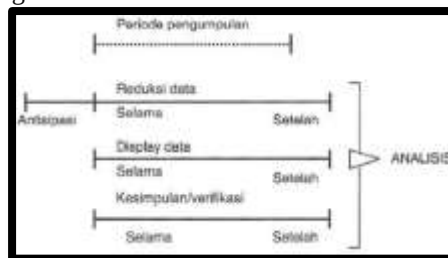
1. Triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan, memeriksa ulang tingkat kepercayaan suatu informasi dari berbagai sumber yang berbeda. Contohnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.
2. Triangulasi waktu. Triangulasi waktu diterapkan untuk menjamin validitas data yang berkaitan dengan dinamika proses dan perubahan perilaku manusia, mengingat perilaku seseorang dapat berfluktuasi dari waktu ke waktu. Untuk mencapai data yang valid, peneliti melakukan pengamatan (observasi) di lokasi yang menjadi fokus penelitian, yaitu Pojok Baca Digital.

(POCADI).

3. Triangulasi metode. Metode trigulasi adalah cara untuk memastikan kebenaran data atau hasil penelitian. Metode ini dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik untuk mengumpulkan data yang sama, dan juga bisa dilakukan dengan cara memeriksa dan mengecek kembali. Penelitian memandingkan hasil wawancara dengan informan mengenai efektivitas titik baca digital dalam pelayanan publik berbasis *e-government*.

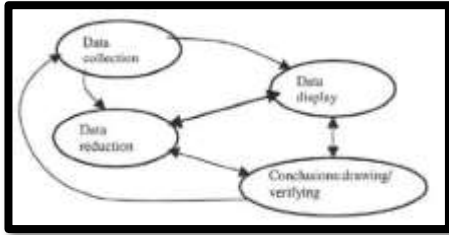
Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengolahan data berlangsung baik saat pengumpulan data berlangsung maupun sesudahnya dalam rentang waktu tertentu. Ketika wawancara dilakukan, peneliti sudah mulai menganalisis respon dari pihak yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diterima tidak memuaskan setelah dianalisis, peneliti akan mengajukan pertanyaan tambahan sampai didapatkan informasi yang dianggap valid. Miles dan Huberman (1984) menurut Sugiyono (2013), menyatakan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai selesai. Proses analisis terdiri dari tiga tahap yaitu pengurangan data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Tahapan analisis tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.2 Langkah-Langkah Analisis
Sumber: Sugiyono, 2013

Berdasarkan gambar 3.2 terlihat bahwa, setelah peneliti mengumpulkan data, maka peneliti melakukan tahap *anticipatory* sebelum melakukan reduksi data. Taip reduksi data antisipatif terjadi ketika peneliti memutuskan, biasanya tanpa menyadari secara penuh, kerangka kerja konseptual yang akan digunakan, lokasi penelitian, pertanyaan penelitian, serta pendekatan pengumpulan data ditunjuk pada gambar 3.3 berikut.



Gambar 3.3 Model Interaktif dalam Analisis Data
Sumber: Sugiyono, 2013

Berdasarkan gambar 3.3, model tersebut menggambarkan bahwa kegiatan analisis data tidak dilakukan secara linear, tetapi bersifat interaktif, saling berkaitan, dan berlangsung terus-menerus. Proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan dilakukan secara berulang samapi diperoleh hasil yang dianggap valid.

Proses analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan mengelompokkannya ke dalam tema tertentu agar lebih mudah dianalisis. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan untuk memperlihatkan keterkaitan antar kategori dan memudahkan peneliti dalam menemukan pola atau makna yang muncul dari data. Tahap akhir adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap melalui perbandingan serta pengujian ulang terhadap data tambahan guna menjamin keabsahan temuan. Hasil akhir dari proses ini berupa deskripsi mengenai efektivitas titik baca digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis e-government di Kota Malang.

Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian Penerapan prinsip

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan lembaga pemerintah daerah yang berperan penting dalam pengelolaan informasi, peningkatan literasi, dan pelestarian arsip di Kota Malang. Lembaga ini berawal dari berdirinya Gedung Perpustakaan Umum hasil sumbangan OPS Rokok Kretek yang selesai pada 17 Agustus 1965 dan diserahkan kepada Pemerintah Daerah pada 17 Agustus 1966. Awalnya, pengelolaan koleksi dilakukan oleh panitia dan yayasan, namun kemudian dialihkan ke Jawatan Pendidikan Masyarakat karena belum berjalan efektif.

Perkembangan signifikan terjadi setelah adanya kerja sama antara Pemerintah Daerah Kotamadya Dati

II Malang dan Lembaga Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta pada 27 September 1971. Pemerintah pusat menyediakan koleksi buku awal sebanyak 2.500 eksemplar, sedangkan pemerintah daerah menyediakan gedung, sarana, dan tenaga pengelola. Kolaborasi ini diperkuat dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1972 tentang Perpustakaan Umum yang disempurnakan melalui Perda Nomor 2 Tahun 1972, dan disahkan dengan SK Gubernur Jawa Timur Nomor Pem/79/G Tahun 1973, menetapkan perpustakaan sebagai lembaga resmi pemerintah daerah.

Perpustakaan Umum Pusat Kotamadya Dati II Malang resmi dibuka pada 22 Mei 1972 oleh Walikota-madya Malang, dihadiri oleh pejabat daerah dan perwakilan instansi pemerintah. Pada awalnya, pengelolaannya berada di bawah Kepala Bagian Hukum Pemda sebelum dibentuknya Dewan Perpustakaan melalui SK Walikotamadya Nomor 22/U/1972. Struktur kelembagaan kemudian mengalami beberapa perubahan, termasuk penggabungan ke Seksi APK Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat pada 1973 dan pemisahan kembali pada 1978 melalui SK Mendagri Nomor 130. Kini, lembaga ini berkembang menjadi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang tidak hanya berfokus pada layanan pustaka, tetapi juga mengelola arsip daerah secara profesional dan terintegrasi.

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

Efektivitas layanan titik baca digital atau Pojok Baca Digital (POCADI) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government dianalisis melalui enam indikator utama, yaitu prosedur kerja, pembagian tugas, rasionalitas, berhasil guna, akuntabilitas, dan tepat sasaran. Keenam aspek ini menunjukkan sejauh mana POCADI mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi dan literasi digital sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran sepanjang hayat. Pelaksanaan POCADI di Kota Malang berjalan sesuai standar teknis dari Perpustakaan Nasional dan pedoman DISPUSSIPDA. Prosedur yang jelas memudahkan evaluasi, menjaga kualitas layanan, serta meningkatkan koordinasi dan kepercayaan publik, meski sesekali terkendala jaringan dan listrik.

Pembagian tugas antara DISPUSSIPDA, staf lapangan, dan komunitas lokal berjalan efektif sehingga operasional lebih efisien dan terkoordinasi. Kebijakan POCADI didasarkan pada analisis kebutuhan masyarakat dan regulasi yang berlaku. Pemilihan lokasi strategis seperti Trunojoyo, Malang Creative Center (MCC), dan Mall Pelayanan Publik (MPP) serta penyesuaian koleksi dengan minat pengguna

membuat layanan relevan dan berkelanjutan. Keberhasilan program tampak dari meningkatnya penggunaan dan kepuasan masyarakat berkat fasilitas yang memadai dan pelayanan yang ramah. DISPUSSIPDA juga menjaga akuntabilitas melalui pelaporan rutin, evaluasi, dan keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat. Secara keseluruhan, POCADI dinilai tepat sasaran karena berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan akses literasi digital. Meski demikian, pengembangan konten lokal masih diperlukan agar layanan tetap relevan, efisien, dan berdaya guna tinggi.

Identifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program Titik Baca Digital

Implementasi titik baca digital atau Pojok Baca Digital (POCADI) oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang menentukan efektivitas pelaksanaannya. Analisis terhadap kedua faktor ini penting untuk memahami kondisi di lapangan serta merumuskan strategi penguatan layanan di masa depan. Faktor pendukung utama meliputi komitmen kuat dari pihak dinas dan dukungan berbagai pihak, baik dari segi anggaran, penyediaan fasilitas, maupun pelatihan petugas. Keterlibatan kelurahan dan komunitas lokal turut memperkuat keberlanjutan layanan karena mendorong partisipasi masyarakat. Selain itu, lokasi yang strategis dan ketersediaan jaringan internet menjadi faktor teknis yang mempermudah akses publik terhadap layanan POCADI. Adapun faktor penghambat mencakup minimnya promosi dan keterbatasan konten lokal dalam koleksi digital, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan ini. Hambatan teknis seperti gangguan listrik, koneksi internet yang tidak stabil, dan ketidakhadiran petugas di waktu tertentu juga mengganggu kontinuitas pelayanan. Jika tidak segera diatasi, hambatan tersebut berpotensi menurunkan capaian tujuan peningkatan literasi digital.

Untuk menanggulangi kendala tersebut, DISPUSSIPDA telah menyusun strategi adaptif, seperti mengusulkan peningkatan layanan melalui forum musrenbang, memperkuat promosi lewat media sosial, serta melibatkan RT/RW dan komunitas literasi dalam sosialisasi. Evaluasi rutin dan pelatihan petugas juga dilakukan sebagai langkah korektif agar kualitas layanan terus meningkat. Dengan koordinasi yang baik dan respons cepat terhadap hambatan, efektivitas POCADI dapat terjaga dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan literasi digital masyarakat.

Kesimpulan

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. 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.

Saran

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang disarankan untuk memperluas sosialisasi dan promosi titik baca digital, tidak hanya melalui media sosial, tetapi juga dengan melibatkan komunitas literasi, lembaga pendidikan, serta perangkat wilayah seperti RT/RW agar jangkauan dan partisipasi masyarakat meningkat.

Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode gabungan untuk mengevaluasi pengaruh titik baca digital terhadap peningkatan literasi digital masyarakat sebagai dasar pengembangan kebijakan literasi berbasis teknologi.

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.
- Dispusipda Kota Malang. (2024). POCADI. Malang: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. [Internet] Available <https://dispusipda.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 Teknolog, 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.
- Christhna, D., smail Sumampow, M., & Frans C. Singkoh, M. (2016). *Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara. Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–10. Website
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo. (19 April 2024) Luas Wilayah Desa di Kec. Lumbang (km2), 2023-2024. <https://probolinggokab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjU2IzI=/luas-wilayah-desadi-keclumbang.html> (diakses pada 15 Oktober 2024)