



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 8 Nomor 4, 2025
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/11/2025
 Reviewed : 01/12/2025
 Accepted : 06/12/2025
 Published : 20/12/2025

Rafly Putra Aditya¹
 Isnan Lian Darojad²
 Gerald Felix Junior Amtiran³
 Ijlaal Wiryateja⁴
 Ivan Darmawan⁵

DIGITALISASI PERPUSTAKAAN SEBAGAI STRATEGI PENERAPAN SPBE: INOVASI, TANTANGAN, DAN DAMPAKNYA TERHADAP LITERASI MASYARAKAT KOTA BANDUNG

Abstrak

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan langkah strategis menuju tata kelola birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Keberhasilan penerapan SPBE tidak hanya diukur dari penggunaan teknologi untuk digitalisasi administrasi, melainkan dari sejauh mana inovasi digital mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan publik. Salah satu implementasi konkret SPBE di tingkat daerah tercermin melalui digitalisasi layanan perpustakaan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Inovasi ini berorientasi pada penguatan ekosistem literasi masyarakat sekaligus mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) ke-4 mengenai pendidikan berkualitas yang inklusif dan berkelanjutan. Layanan perpustakaan digital memungkinkan masyarakat mengakses koleksi dan informasi secara daring tanpa batas ruang dan waktu, serta memperkuat budaya literasi melalui kemudahan akses terhadap sumber pengetahuan digital. Selain layanan digital, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung juga mengombinasikan fasilitas fisik dan ruang digital untuk membentuk pusat pembelajaran masyarakat berbasis inklusi sosial. Transformasi ini diperkuat melalui kolaborasi strategis dengan Badan Pusat Statistik Kota Bandung sehingga menghasilkan sinergi antara inovasi digital dan tata kelola berbasis data dalam penguatan indikator literasi seperti Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) dan tingkat kegemaran membaca. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara semi terstruktur untuk menggali dinamika pelaksanaan digitalisasi perpustakaan serta penerapan teori keberhasilan layanan publik yang mencakup support, capacity, dan value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan di Kota Bandung tidak hanya mendukung modernisasi birokrasi melalui SPBE, tetapi juga menciptakan ekosistem literasi yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan dengan dampak sosial yang signifikan bagi masyarakat.

Kata Kunci: SPBE, Pelayanan Publik, Perpustakaan Digital, Literasi Masyarakat, Pemerintahan Digital.

Abstract

Digital transformation in regional government administration is a strategic step towards effective, efficient, transparent, and accountable bureaucratic governance as mandated by the Electronic-Based Government System (SPBE) policy. The success of SPBE implementation is not only measured by the use of technology for administrative digitization, but also by the extent to which digital innovation can provide real benefits to the community, particularly in improving the quality of public services. One concrete implementation of SPBE at the regional level is reflected in the digitalization of library services by the Bandung City Archives and Library Service. This innovation is oriented towards strengthening the community literacy ecosystem while supporting the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) 4 regarding inclusive and sustainable quality education. Digital library services enable the public to access collections and information

^{1,2,3,4,5}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran
 email: rafly24002@mail.unpad.ac.id, isnan24002@mail.unpad.ac.id, gerald24001@mail.unpad.ac.id,
 ijlaal24001@mail.unpad.ac.id, ivan.darmawan@unpad.ac.id

online without the limitations of space and time, and strengthen a culture of literacy through easy access to digital knowledge sources. In addition to digital services, the Bandung City Archives and Library Service also combines physical facilities and digital spaces to form a community learning center based on social inclusion. This transformation is strengthened through strategic collaboration with the Bandung City Central Statistics Agency, resulting in a synergy between digital innovation and data-driven governance in strengthening literacy indicators such as the Community Literacy Development Index (IPLM) and the level of reading enthusiasm. This study uses a qualitative approach with semi-structured interviews to explore the dynamics of library digitization implementation and the application of public service success theories that include support, capacity, and value. The results show that library digitization in Bandung City not only supports bureaucratic modernization through SPBE, but also creates an inclusive, adaptive, and sustainable literacy ecosystem with a significant social impact on the community.

Keywords: SPBE, Public Services, Digital Libraries, Public Literacy, Digital Government.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan salah satu wujud nyata dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dicanangkan pemerintah pusat untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pada era digital seperti saat ini, keberhasilan penerapan SPBE tidak hanya diukur dari digitalisasi proses administrasi pemerintahan, tetapi juga dari sejauh mana inovasi digital mampu memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk konkret penerapan pemerintahan digital di tingkat daerah dapat dilihat dari inovasi layanan perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas literasi masyarakat.

Peningkatan literasi menjadi fondasi penting bagi terwujudnya tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs) ke-4, yaitu Quality Education, yang menekankan pada akses pendidikan yang inklusif, adil, dan berkualitas. Hal ini diperkuat dengan indikator 4.1.1 yang memberikan amanat bahwa persentase anak-anak dan remaja di akhir sekolah dasar dan di akhir sekolah menengah pertama yang mencapai setidaknya tingkat kemahiran minimum dalam membaca dan matematika berdasarkan jenis kelamin. Di tengah tantangan globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, literasi bukan hanya kemampuan membaca dan menulis, tetapi juga mencakup literasi digital, literasi informasi, dan literasi data yang menjadi dasar bagi masyarakat dalam berpartisipasi aktif di era digital. Oleh karena itu, transformasi layanan perpustakaan menuju sistem digital bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan bagian dari strategi pembangunan manusia yang berorientasi pada peningkatan kapasitas intelektual dan daya saing masyarakat.

Kemampuan literasi yang tinggi dapat memperluas wawasan sekaligus memperkuat kepribadian seseorang. Kebiasaan membaca turut berperan dalam membentuk pola pikir terbuka karena memberikan stimulus berupa keragaman ide, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sudut pandang. Selain menambah pengetahuan, seseorang yang memiliki minat literasi tinggi pada umumnya lebih mudah menerima perbedaan, memiliki empati terhadap orang lain, serta memandang keberagaman sebagai sesuatu yang normal dan bahkan positif bagi kehidupan bermasyarakat (Direktorat Sekolah Menengah Atas, 2021).

Digitalisasi yang semakin masif menjadikan gerakan literasi berperan penting dalam membentuk dasar pemahaman dan pengetahuan masyarakat. Perkembangan ini melahirkan konsep baru yang disebut literasi digital, yaitu kemampuan mengoperasikan teknologi dan informasi melalui perangkat digital secara efektif dan efisien untuk kepentingan akademik, karier, maupun kehidupan sehari-hari (Safitri et al., 2020). Pada era digital saat ini, literasi tidak hanya dilihat sebagai kemampuan membaca dan menulis, tetapi juga keterampilan berpikir kritis dalam memahami, menafsirkan, dan menganalisis informasi digital (Cynthia & Sihotang, 2023).

Konsep perpustakaan digital atau e-library hadir sebagai solusi untuk menghadapi tantangan literasi pada era digital. Perpustakaan digital merupakan konsep yang mengkolaborasikan kemajuan teknologi dengan sumber daya literasi sehingga memungkinkan pengguna mengakses berbagai jenis buku secara daring (online). Hal ini menjadi terobosan signifikan bagi perpustakaan untuk menciptakan interaksi yang semakin luas dengan

penggunanya (Lubis et al., 2023). Muncul pula berbagai istilah baru terkait perpustakaan digital, seperti library without wall (perpustakaan tanpa gedung), virtual library (perpustakaan maya), digital library (perpustakaan digital), virtual catalog (katalog maya), serta institutional repository (simpanan kelembagaan).

Perpustakaan digital akan semakin memberikan kemudahan bagi pengguna apabila berbasis open access (akses terbuka). Model akses terbuka memiliki potensi untuk meningkatkan akses dan penggunaan informasi, mempromosikan literasi, serta memperluas pengetahuan dan inovasi (Hendrawan & Putra, 2022). Keterbukaan akses ini mempermudah peserta didik maupun masyarakat umum dalam memperoleh informasi dan literatur dari perpustakaan tanpa batasan ruang dan waktu. Dengan demikian, perpustakaan digital diharapkan dapat meningkatkan budaya literasi masyarakat, memfasilitasi akses informasi yang mudah dan terjangkau, serta membantu memastikan bahwa pelajar memperoleh dukungan dan bimbingan yang dibutuhkan untuk membangun budaya literasi yang kuat.

Dalam konteks tersebut, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung menjadi salah satu instansi yang aktif berinovasi melalui digitalisasi layanan perpustakaan dan penguatan sistem data literasi masyarakat. Hal ini tercermin dalam kolaborasi strategis antara Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dan Badan Pusat Statistik Kota Bandung pada 25 Februari 2025 sebagai tindak lanjut dari pembinaan statistik sektoral tahun 2024. Pertemuan tersebut menyoroti pentingnya peningkatan kualitas data literasi masyarakat melalui dua indikator utama, yaitu Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) dan tingkat kegemaran membaca masyarakat Kota Bandung.

Kolaborasi tersebut mencerminkan sinergi nyata antara inovasi digital dan tata kelola pemerintahan berbasis data. Upaya digitalisasi layanan perpustakaan serta penguatan sistem statistik literasi bukan hanya memperkuat implementasi SPBE di tingkat daerah, tetapi juga mendukung agenda pembangunan berkelanjutan melalui peningkatan kualitas literasi dan akses pengetahuan masyarakat.

Perpustakaan digital memang memiliki implikasi signifikan terhadap akselerasi minat literasi dan numerasi. Digitalisasi perpustakaan akan memberikan kemudahan keterjangkauan masyarakat untuk dapat mengakses sumber literatur-literatur secara cepat dan mudah tanpa harus melakukan mobilisasi ke gedung perpustakaan secara langsung. Kemudahan akses kepada perpustakaan ini tentu akan berbanding lurus dengan bertambahnya pengetahuan dan wawasan masyarakat seiring dengan keterjangkauan perpustakaan tersebut. Akan tetapi, penelitian ini tidak berfokus untuk melihat dampak secara teknis maupun praktis nya. Penelitian ini mengkaji urgensi hadirnya perpustakaan digital sebagai bentuk kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik di sektor pendidikan. Secara teoritis, terdapat tiga dimensi kunci untuk melihat keberhasilan digitalisasi pelayanan publik yaitu support, value, and capacity yang menjadi landasan teori dalam mengkaji kebermanfaatan perpustakaan digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintahan Digital

Sebelum membahas konsep perpustakaan digital, pembahasan perlu diawali dari fundamental pemerintahan digital itu sendiri. Pemerintah Selandia Baru dalam buku Konsep dan Strategi Electronic Government mengemukakan bahwa “E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services, and to provide greater opportunities in our democratic institutions and processes”. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, makna pernyataan tersebut adalah sebagai berikut: “Pemerintahan digital adalah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru guna memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah, meningkatkan kualitas layanan, dan menyediakan peluang yang lebih besar dalam lembaga dan proses demokrasi.”

Penggunaan teknologi dalam pemerintahan ini menjadi instrumen untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Konsep pemerintahan digital diperkuat melalui tiga indikator digitalisasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pemerintah Italia, yaitu:

1. Computerization designed to enhance efficiency within individual departments and agencies (komputerisasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi di dalam masing-masing departemen dan lembaga),
2. Computerization of services of citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies (komputerisasi layanan warga negara dan perusahaan dengan mengintegrasikan layanan di berbagai departemen dan lembaga), dan
3. Provision of ICT access to final users of government services and information (penyediaan akses Teknologi Informasi dan Komunikasi kepada pengguna akhir layanan dan informasi pemerintah).

Berdasarkan definisi pemerintahan digital dan indikator digitalisasi pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa proses digitalisasi dan komputerisasi pada penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan kemudahan akses pelayanan publik bagi masyarakat.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kerangka kerja modernisasi tata kelola pemerintahan di Indonesia yang secara eksplisit didefinisikan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Pemerintah Pusat, 2018). SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mencapai tujuan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terpercaya. Implementasi SPBE mencakup empat domain utama yaitu tata kelola, manajemen, infrastruktur, dan aplikasi yang harus dilaksanakan secara terintegrasi dan berkelanjutan. Tujuan fundamental dari kebijakan ini adalah mewujudkan interoperabilitas data dan layanan antar-instansi pemerintah, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan efisiensi biaya, mengurangi tumpang tindih sistem, dan mempercepat proses bisnis pemerintahan (Pemerintah Pusat, 2018).

Pelayanan Publik dan E-Service

Secara konsep, pelayanan publik merupakan tindakan pemberian barang dan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka menjalankan tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan pihak swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar. Pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai pendekatan, seperti administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan sektor lainnya (Winengan, 2021). Menurut Rohman dan rekan (2008), pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa pemanfaatan fasilitas umum, baik dalam bentuk jasa maupun nonjasa, yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk terkait kepentingan publik yang difasilitasi oleh pemerintah. Dalam ekosistem pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan yang didukung oleh perangkat kelembagaannya.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan proses kegiatan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, menurut Bharata (2004) terdapat beberapa unsur pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa penyediaan dan penyerahan barang (goods) maupun jasa (services);
2. Penerima layanan, yaitu konsumen (customer) sebagai pihak yang menerima layanan dari penyedia layanan;
3. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada pihak yang membutuhkan layanan; dan
4. Kepuasan pelanggan, yaitu prinsip bahwa setiap pemberian layanan harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, terutama berkaitan dengan kualitas barang dan jasa yang diterima.

Kemajuan teknologi membawa pengaruh besar pada penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Layanan elektronik (e-service) adalah segala tindakan, usaha, atau aktivitas

pelayanan yang pelaksanaannya menggunakan teknologi informasi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik, saluran utama yang digunakan adalah internet. Internet menjadi unsur kunci untuk menghubungkan layanan pemerintah dengan masyarakat melalui sistem digital

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis elektronik adalah e-library (electronic library) atau perpustakaan digital (Trisantosa et al., 2022). Perpustakaan digital merupakan fasilitas penyimpanan data berupa buku (tulisan), gambar, dan suara dalam bentuk berkas elektronik yang didistribusikan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. E-library merupakan kumpulan atau koleksi artikel dan laporan yang tersedia untuk dibaca secara online maupun diunduh, yang berfungsi sebagai bagian dari inisiatif pembelajaran integratif.

Teori Keberhasilan Pelayanan Publik

Teori keberhasilan pelayanan publik merupakan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government yang digunakan sebagai kerangka implementasi digitalisasi pada sektor publik. Terdapat tiga elemen kunci yang menjadi dimensi utama, yaitu support, capacity, dan value (Indrajit, 2016).

Support merupakan dimensi yang berkaitan dengan keberadaan political will, government will, dan leadership will. Ketiga aspek tersebut menekankan pentingnya inisiatif pemerintah dalam membangun dan mengembangkan digitalisasi pelayanan publik (e-government). Dimensi ini berfokus pada seberapa kuat komitmen pemerintah dalam mendorong perubahan birokrasi ke arah pelayanan berbasis teknologi digital.

Capacity merupakan dimensi yang menyoroti kemampuan atau keberdayaan pemerintah dalam mewujudkan atau mengeksekusi digitalisasi pelayanan publik. Beberapa faktor penting dalam dimensi ini meliputi kekuatan finansial pemerintah, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai, serta kapabilitas dan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada kemauan politik, tetapi juga pada kesiapan kapasitas internal institusi pemerintah.

Value merupakan dimensi yang membedakan pendekatannya dengan dua dimensi sebelumnya. Jika support dan capacity berfokus pada pemerintah sebagai penyelenggara, maka value menekankan pada pandangan masyarakat sebagai penerima layanan. Dimensi value menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik diukur dari umpan balik masyarakat terhadap manfaat layanan digital yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu memetakan dan memahami digitalisasi pelayanan publik yang benar-benar dibutuhkan masyarakat, sehingga manfaat dari inovasi digital dapat dirasakan secara tepat sasaran, relevan, dan berkelanjutan.

Perpustakaan Digital

Merebaknya berbagai informasi di internet berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk mengakses sumber bacaan atau literatur secara digital. Oleh sebab itu, kebutuhan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan layanan perpustakaan yang berbasis digital. Digital Library Foundation (2004) menyatakan bahwa perpustakaan digital adalah sebuah organisasi yang menyediakan sumber-sumber informasi, termasuk tenaga profesional yang bertugas melakukan penyeleksian, penyusunan struktur koleksi, menawarkan akses yang berkualitas, menerjemahkan, mengedarkan, mempertahankan integritas, dan memastikan ketahanan koleksi digital dari waktu ke waktu sehingga koleksi tersebut selalu tersedia secara ekonomis dan siap digunakan oleh masyarakat yang telah ditetapkan. Selanjutnya, Kresh (2007) mendefinisikan perpustakaan digital sebagai perpustakaan yang sebagian besar proporsi sumber informasinya tersedia dalam format machine-readable (kebalikan dari format cetak atau microform) dan diakses melalui perangkat komputer.

Ekosistem perpustakaan digital dapat digambarkan sebagai kumpulan informasi yang berkaitan dengan layanan, di mana seluruh informasi atau literatur disimpan dalam format digital dan dapat diakses melalui jaringan internet (Arms, 2000). Sejalan dengan itu, Lesk (2005) menyimpulkan bahwa sebuah perpustakaan dapat dikategorikan sebagai perpustakaan digital apabila memenuhi tiga unsur utama. Pertama, koleksi yang dimiliki harus berbentuk digital, baik berupa artikel jurnal, buku, grafik, koran, maupun jenis koleksi lainnya. Kedua, harus tersedia tenaga profesional yang memiliki keahlian dalam melakukan penyeleksian, pengorganisasian, penyimpanan, dan perawatan koleksi sehingga koleksi tersebut mudah

ditelusuri melalui jaringan internet serta dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama. Ketiga, koleksi digital tersebut harus dapat diakses melalui jaringan. Dalam konteks akses terhadap koleksi digital melalui jaringan, perpustakaan digital harus dapat diakses melalui setiap frasa pencarian, dapat dijangkau dari seluruh dunia, dan dapat disalin tanpa adanya kesalahan.

Dinas Arsip dan Perpustakaan

Dinas Arsip dan Perpustakaan, yang kini juga sering disebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, merupakan lembaga pelaksana pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola, melestarikan, dan menyediakan akses terhadap koleksi perpustakaan dan arsip bagi masyarakat. Institusi ini memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi dan numerasi masyarakat, sekaligus menjaga memori kolektif daerah dan bukti pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan melalui pengelolaan bidang perpustakaan maupun kearsipan secara profesional, berstandar, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian dalam artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif. Secara sederhana, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui statistik, melainkan berfokus pada upaya peneliti dalam memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa, interaksi, maupun perilaku subjek dalam situasi tertentu. Moleong (2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui penyajian deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks alami dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertujuan bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab sehingga dapat dielaborasi menjadi makna tertentu dalam suatu topik (Sugiyono, 2011). Teknik ini mendasarkan diri pada laporan diri (self-report) atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi narasumber. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengetahuan, pengalaman, serta keyakinan narasumber terhadap topik penelitian (Sugiyono, 2011). Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang memungkinkan peneliti menggali permasalahan secara mendalam. Hal ini ditunjukkan dengan fleksibilitas peneliti yang sesekali mengajukan pertanyaan di luar pedoman wawancara, namun tetap dalam batas topik utama penelitian. Dalam pelaksanaan pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara secara langsung di Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung guna memperoleh informasi mendalam terkait penyelenggaraan pelayanan perpustakaan berbasis digital serta dinamika pelaksanaannya di lingkungan pemerintahan daerah.

Teknis analisis data penelitian ini adalah menggunakan pendapat dari Miles, Huberman dan Saldana (2014). Analisis data adalah suatu cara menginterpretasikan data yang diperoleh dalam bentuk naratif, deskriptif, atau tabular. Pendekatan yang digunakan dalam proses analisis data adalah untuk menganalisis, menalar, atau menggambarkan data yang diperoleh sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai (multiple) inferensi (Samsu, 2017). Pandangan (Miles, Huberman and Saldana, 2014) tentang analisis data kualitatif, mereka melihat analisis data dibagi dalam tiga aliran aktivitas paralel: (1) kondensasi data (data condensation), (2) presentasi data (data display), dan (3) inferensi/validasi (conclusion drawing/verification).

1. Kondensasi data yaitu proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data yang terlihat pada catatan lapangan yang di dapat melalui transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya.
2. Presentasi data (data display) yaitu sekumpulan informasi yang terstruktur dan ringkas dari mana kesimpulan dan tindakan dapat ditarik.
3. Penarikan kesimpulan atau validasi data yaitu menarik dan mengonfirmasi sebuah kesimpulan berdasarkan data-data yang sudah diinventarisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat daerah merupakan instrumen strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola birokrasi yang efektif, efisien,

transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Kota Bandung, implementasi SPBE tidak hanya hadir dalam bentuk digitalisasi administrasi pemerintahan internal, tetapi juga menyentuh sektor pelayanan publik secara langsung melalui digitalisasi literasi oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak sekadar diarahkan pada proses birokrasi, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan informasi, edukasi, pengembangan kapasitas intelektual, serta pembentukan budaya literasi masyarakat. Penerapan digitalisasi perpustakaan menjadi representasi nyata bagaimana SPBE dimanfaatkan untuk memberikan nilai tambah di sektor pelayanan publik dan menjadikan perpustakaan bukan hanya sebagai ruang penyimpanan buku, tetapi sebagai pusat aktivitas masyarakat berbasis pengetahuan.

Transformasi layanan perpustakaan yang dilakukan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung mencerminkan pergeseran paradigma perpustakaan dari information transformation dan pemberdayaan masyarakat menjadi berbasis social inclusion. Pendekatan berbasis inklusi sosial ini menempatkan perpustakaan sebagai ruang masyarakat untuk berinteraksi, berkegiatan, mengembangkan keterampilan, memperoleh manfaat sosial, dan mengakses literasi dalam bentuk apa pun sesuai kebutuhan mereka. Perpustakaan bukan sekadar lembaga penyedia koleksi, melainkan menjadi community learning center, pusat kegiatan belajar masyarakat dari berbagai kelompok umur, profesi, dan latar belakang. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip SPBE yang menekankan layanan publik yang adaptif, berpusat pada kebutuhan masyarakat, berbasis data, dan menciptakan nilai sosial jangka panjang.

Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung kegiatan literasi masyarakat, seperti aula berkapasitas 400 orang yang digunakan untuk seminar dan pelatihan, auditorium berkapasitas 60 orang untuk pemutaran film edukatif, serta ruang diskusi berkapasitas 50 orang. Selain itu, hadir pula kemitraan dengan berbagai komunitas literasi seperti komunitas baca, komunitas taman bacaan, komunitas yang berbasis mall, hingga komunitas berbasis kafe dalam rangka memperluas keterjangkauan gerakan literasi. Fasilitas ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan berarti menggantikan perpustakaan fisik, melainkan mengombinasikan ruang digital dan ruang fisik untuk memberikan pengalaman pembelajaran yang holistik bagi masyarakat.

Dalam menjangkau masyarakat di wilayah kecil, Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung membangun Microlibrary di tiga titik strategis, yaitu Bima, Babakan Sari, dan Alun-alun Kota Bandung. Pembangunan ini merupakan hasil kolaborasi lintas pihak antara pemerintah, sektor swasta, dan organisasi filantropi seperti Manila Water, Lippo Group, dan Dompot Dhuafa. Bahkan, untuk memperluas akses baca hingga tingkat permukiman padat penduduk dan wilayah gang sempit, digunakan mobil pustaka keliling, gerobak baca, dan library box bekerja sama dengan Karang Taruna, PKK, dan komunitas baca wilayah. Model pembangunan kolaboratif ini memperlihatkan bagaimana SPBE tidak berdiri sendiri sebagai inovasi teknologi, melainkan membutuhkan kerja sama seluruh pemangku kepentingan agar transformasi digital menghasilkan kebermanfaatan nyata bagi publik.

Sejalan dengan tuntutan implementasi SPBE, digitalisasi layanan perpustakaan di Kota Bandung dilakukan melalui penyediaan Online Public Access Catalogue (OPAC) yang memungkinkan masyarakat menelusuri ketersediaan koleksi secara mandiri, real time, dan transparan. Selain itu, Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung juga menerapkan Integrated Library System (ILS) versi 3.0 yang mampu mencatat statistik kunjungan, peminjaman, aktivitas pengguna, serta pengelolaan koleksi secara sistemik dan akurat. Digitalisasi data perpustakaan ini mendukung prinsip digital government karena berfungsi mempercepat pelayanan, meminimalkan kesalahan administratif, mendukung akuntabilitas birokrasi, dan memperkuat pemetaan kebutuhan masyarakat berdasarkan data. Dengan demikian, perpustakaan digital merupakan subsistem SPBE yang mendorong pelayanan publik cerdas (smart public service) berbasis teknologi informasi.



Kolaborasi dengan Dinas Pendidikan menjadi bagian penting dalam menciptakan ekosistem literasi berkelanjutan. Meskipun secara prinsip tanggung jawab membaca siswa berada pada ranah Dinas Pendidikan, sedangkan literasi masyarakat menjadi tugas Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung, koordinasi tetap dilakukan terutama dalam pembinaan perpustakaan SD dan SMP. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE membutuhkan collaborative governance agar inovasi digital tidak bekerja secara sektoral tetapi bersinergi secara sistem. Keberhasilan digitalisasi perpustakaan bukan hanya diukur dari jumlah aplikasi atau sistem yang diciptakan, tetapi dari ekosistem kolaboratif yang memungkinkan teknologi digunakan secara optimal oleh seluruh pemangku kepentingan.

Berbagai langkah digitalisasi yang dilakukan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan literasi masyarakat. Upaya digitalisasi tidak hanya memindahkan bahan bacaan ke format digital, tetapi juga membuka akses baru terhadap informasi melalui platform daring, kegiatan literasi berbasis teknologi, dan optimalisasi layanan perpustakaan modern. Transformasi ini membuat masyarakat terutama pelajar dan generasi muda mampu memperoleh sumber bacaan kapan saja dan di mana saja, sehingga budaya membaca semakin mudah berkembang.

Dampak dari inisiatif tersebut terlihat jelas pada sektor pendidikan. Berdasarkan hasil Rapor Pendidikan, tingkat literasi di sekolah-sekolah Kota Bandung berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara perpustakaan digital, sekolah, dan berbagai program literasi telah menghasilkan ekosistem yang mendukung perkembangan kemampuan literasi peserta didik. Kehadiran sumber belajar digital menjadi pelengkap pembelajaran di kelas dan mendorong siswa untuk membiasakan diri membaca serta mengolah informasi. Kemudahan akses terhadap bahan bacaan digital juga berperan dalam meningkatkan motivasi belajar. Banyak sekolah memanfaatkan layanan perpustakaan digital sebagai referensi pembelajaran, penyusunan tugas, dan kegiatan membaca mandiri. Kondisi ini membuktikan bahwa digitalisasi perpustakaan bukan hanya inovasi teknis, tetapi juga instrumen penguatan budaya membaca di lingkungan pendidikan.

Dengan demikian, digitalisasi perpustakaan yang dilakukan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi masyarakat, khususnya di tingkat sekolah. Peningkatan indikator literasi pada Rapor Pendidikan menjadi bukti bahwa transformasi layanan perpustakaan digital telah berjalan efektif dan memberikan nilai strategis dalam upaya mewujudkan Kota Bandung sebagai kota yang literat. Di balik berbagai capaian tersebut, penerapan SPBE melalui digitalisasi perpustakaan tidak terlepas dari tantangan struktural, teknis, dan kultural. Tantangan pertama terletak pada kesenjangan kualitas sumber daya manusia pustakawan di sekolah dan wilayah. Masih ditemukan kasus pustakawan atau pengelola perpustakaan sekolah yang tidak peduli terhadap koleksi literasi sehingga bantuan buku masih disimpan di gudang bahkan di dalam karung. Jika SDM pengelola literasi tidak memahami pentingnya pemanfaatan koleksi, maka digitalisasi layanan tidak akan memberikan dampak optimal karena kunci literasi bukan hanya ketersediaan koleksi, melainkan kemampuan mengelola dan menumbuhkan budaya membaca. Tantangan kedua berkaitan dengan kebijakan pengadaan buku di sekolah yang lebih menekankan literatur nonfiksi. Dari perspektif SPBE dan inovasi layanan publik, preferensi literatur yang tidak berimbang ini

memengaruhi minat baca siswa, karena literatur fiksi berperan penting dalam membentuk daya imajinasi, kreativitas, empati, dan kecintaan terhadap aktivitas membaca. Digitalisasi layanan perpustakaan membutuhkan keseimbangan koleksi untuk mendorong user engagement sehingga digitalisasi sistem benar-benar meningkatkan budaya literasi masyarakat, bukan hanya menampilkan katalog digital tanpa pemanfaatan maksimal.

Tantangan ketiga terdapat pada kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola dan mengembangkan sistem digital. SPBE membutuhkan kompetensi teknis berbasis teknologi informasi, tetapi tidak semua pustakawan memiliki tingkat literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan ILS, OPAC, maupun platform digital lainnya. Tanpa peningkatan kompetensi secara berkelanjutan, inovasi teknologi hanya menghasilkan kesenjangan antara tujuan kebijakan dengan kemampuan pelaksanaan di lapangan. SPBE pada sektor perpustakaan hanya dapat berjalan efektif apabila disertai pembinaan teknis, pelatihan digital, dan penyediaan standar kompetensi pustakawan digital. Tantangan keempat berkaitan dengan faktor pembiayaan. Anggaran pembinaan perpustakaan, pemeliharaan mobil pustaka keliling, perbaikan perangkat digital, dan pembaruan sistem informasi membutuhkan komitmen alokasi dana pemerintah daerah. Digitalisasi perpustakaan bukan kebijakan sekali bangun, tetapi investasi jangka panjang. Ketersediaan anggaran memengaruhi kemampuan pemerintah daerah untuk melakukan system upgrading, menambah server, memperluas fitur layanan, serta memperkuat keamanan data. SPBE tidak dapat berjalan optimal tanpa dukungan finansial yang konsisten.

Setelah pembahasan sebelumnya menjelaskan tantangan digitalisasi perpustakaan secara rinci, rangkuman dalam bentuk tabel berikut disajikan untuk memudahkan pemahaman. Tabel ini merangkum inti persoalan, fokus permasalahan, serta dampaknya terhadap efektivitas penerapan SPBE di sektor perpustakaan.

Tantangan	Fokus Permasalahan
Kesenjangan kualitas SDM pustakawan.	Pustakawan/pengelola tidak peduli terhadap koleksi, bantuan buku disimpan di gudang, tidak memahami pentingnya pemanfaatan koleksi. Digitalisasi tidak berdampak optimal karena budaya literasi tidak tumbuh hanya dengan menyediakan koleksi—dibutuhkan pengelolaan aktif dan pembiasaan membaca.
Ketidakseimbangan kebijakan pengadaan buku.	Pengadaan lebih menekankan literatur nonfiksi sehingga koleksi fiksi kurang tersedia. Minat baca siswa menurun karena koleksi tidak menarik; digitalisasi katalog menjadi tidak bermakna jika koleksi tidak mampu mendorong user engagement.
Keterbatasan literasi digital pustakawan.	Tidak semua pustakawan mampu mengoperasikan ILS, OPAC, dan platform digital; belum ada pembinaan teknis berkelanjutan dan standar kompetensi. Sistem digital tidak dapat dikelola dan dikembangkan dengan baik sehingga target SPBE dan inovasi layanan publik tidak tercapai.
Kendala pembiayaan.	Keterbatasan anggaran untuk pembinaan, pemeliharaan fasilitas, pembaruan sistem, server, dan keamanan data.



E-Pustaka Kota Bandung pada dasarnya dirancang untuk memperluas akses masyarakat terhadap bahan bacaan digital secara praktis tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Namun, tujuan ini belum tercapai sepenuhnya karena terbatasnya kompatibilitas sistem aplikasi. Hingga saat ini, E-Pustaka hanya dapat berfungsi optimal pada gawai keluaran lama, sementara pengguna dengan perangkat terbaru justru mengalami kesulitan mengakses maupun mengunduh aplikasinya. Hal tersebut membuat fungsi layanan digital yang seharusnya inklusif justru menjadi eksklusif.

Keterbatasan akses ini membawa dampak signifikan terhadap jangkauan layanan. Banyak pelajar, guru, mahasiswa, dan masyarakat umum yang sudah beralih ke perangkat keluaran terbaru tidak dapat terhubung dengan platform E-Pustaka. Akibatnya, perpustakaan digital kehilangan sebagian besar target penggunanya—khususnya generasi muda yang lebih aktif menggunakan teknologi terkini. Dengan demikian, hambatan teknis ini bukan hanya persoalan aplikasi, tetapi berdampak langsung pada tingkat pemanfaatan layanan literasi digital. Tidak adanya pembaruan sistem juga menjadi masalah strategis yang berkepanjangan. Dengan perkembangan sistem operasi Android dan iOS yang terus berlanjut, aplikasi yang stagnan tanpa update otomatis tidak akan kompatibel. Ketika E-Pustaka tidak mengikuti perkembangan teknologi perangkat, maka secara otomatis ia akan tertinggal dan semakin tidak relevan dalam konteks transformasi digital sektor perpustakaan. Hal ini menandakan bahwa pemeliharaan teknologi menjadi faktor kunci keberlanjutan layanan.

Tantangan ini harus menjadi perhatian serius dalam pengembangan literasi di Kota Bandung. Jika akses digital terbatas, maka upaya meningkatkan literasi masyarakat melalui layanan daring tidak akan berjalan optimal, bahkan berpotensi menimbulkan kesenjangan baru antara masyarakat yang dapat mengakses layanan dan yang tidak. Oleh karena itu, pembaruan sistem dan perluasan kompatibilitas lintas perangkat bukan sekadar kebutuhan teknis, tetapi strategi penting untuk memastikan bahwa E-Pustaka benar-benar berfungsi sebagai layanan publik yang inklusif dan mendukung peningkatan literasi di era digital.

Selain tantangan internal tersebut, terdapat pula tantangan kultural di tingkat masyarakat. Budaya membaca belum merata sehingga perpustakaan digital harus menghadapi hambatan berupa motivasi belajar yang rendah, kebiasaan mengonsumsi hiburan digital secara instan, serta persepsi bahwa perpustakaan hanya dibutuhkan untuk kegiatan akademik. Oleh karena itu, inovasi digital perpustakaan harus diimbangi dengan strategi komunikasi publik, program literasi berbasis komunitas, dan pendekatan sosial untuk mendorong perubahan gaya hidup masyarakat dari sekadar *visiting library* menjadi *reading lifestyle*.

Jika dianalisis menggunakan teori keberhasilan pelayanan publik *support*, *capacity*, and *value*, maka SPBE pada sektor literasi di Kota Bandung menunjukkan dinamika yang menarik. Pada dimensi *support*, komitmen terlihat dari penyediaan layanan digital, pembangunan fasilitas literasi, serta kolaborasi dengan stakeholder eksternal. Pada dimensi *capacity*, tantangan masih terlihat pada kebutuhan peningkatan kompetensi SDM, infrastruktur, dan anggaran. Sedangkan pada dimensi *value*, pemanfaatan perpustakaan menunjukkan tren positif. Hal ini dapat dilihat

dari tingginya permintaan masyarakat agar perpustakaan tetap dibuka saat akhir pekan, tingginya jumlah koleksi mencapai 40.260 judul (di atas standar nasional 7.000 judul), serta meningkatnya aktivitas komunitas literasi di lingkungan masyarakat. Fakta tersebut membuktikan bahwa implementasi SPBE melalui digitalisasi perpustakaan menghasilkan manfaat langsung yang dirasakan masyarakat.

Keberhasilan penerapan SPBE tidak semata ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi oleh kualitas ekosistem sosial yang tercipta melalui sinergi antara pemerintah, pengguna layanan, komunitas, sektor privat, dan institusi pendidikan. SPBE pada sektor perpustakaan akan berjalan berkelanjutan apabila masyarakat merasa mendapatkan nilai dan manfaat nyata dari keberadaannya. Oleh karena itu, Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung memiliki harapan agar masyarakat tidak sekadar datang ke perpustakaan, tetapi juga memanfaatkan koleksi untuk meningkatkan kompetensi, kreativitas, dan produktivitas. Perubahan perilaku ini merupakan indikator tertinggi keberhasilan digitalisasi pelayanan publik, karena teknologi bukan tujuan utama, melainkan sarana untuk menciptakan masyarakat literat dan berdaya.

Dengan demikian, analisis terhadap inovasi dan tantangan penerapan SPBE melalui digitalisasi perpustakaan di tingkat daerah menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar pengadaan sistem elektronik, tetapi proses multidimensi yang melibatkan teknologi, manusia, struktur kelembagaan, anggaran, budaya masyarakat, dan kolaborasi lintas pemangku kepentingan. SPBE pada sektor perpustakaan telah menghasilkan penguatan literasi, perluasan akses, peningkatan transparansi pelayanan publik, dan pembentukan ruang sosial berbasis pengetahuan. Namun, keberlanjutan inovasi ini memerlukan peningkatan kapasitas SDM, keberlanjutan anggaran, penyeragaman kebijakan literasi pada sekolah, serta strategi komunikasi publik untuk mengubah mindset dan perilaku masyarakat terhadap literasi. Jika tantangan tersebut dapat diatasi secara sistemik, maka digitalisasi perpustakaan akan menjadi salah satu model implementasi SPBE paling relevan dalam membangun masyarakat cerdas dan budaya literasi yang kuat, sejalan dengan agenda pembangunan daerah dan nasional.

SIMPULAN

Implementasi digitalisasi perpustakaan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung menunjukkan bahwa keberhasilan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat daerah bukan hanya ditentukan oleh transformasi proses birokrasi, tetapi oleh sejauh mana inovasi digital mampu menghadirkan nilai bagi masyarakat melalui peningkatan akses informasi, edukasi, dan budaya literasi yang inklusif; digitalisasi perpustakaan berbasis social inclusion telah berhasil mengubah fungsi perpustakaan menjadi pusat pembelajaran masyarakat (community learning center) yang memadukan layanan fisik dan digital untuk menjangkau kebutuhan literasi secara luas, mulai dari kelompok umum, komunitas literasi, sampai masyarakat di wilayah padat melalui Microlibrary, mobil pustaka keliling, gerobak baca, dan library box sehingga transformasi ini terbukti mendukung agenda SDGs 4 dan meningkatkan kualitas literasi masyarakat. Meskipun demikian, keberhasilan ini perlu ditopang secara berkelanjutan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan infrastruktur teknologi, optimalisasi interoperabilitas data statistik literasi dengan lembaga terkait, peningkatan promosi dan literasi digital masyarakat, serta perluasan kolaborasi multipihak agar digitalisasi perpustakaan tidak hanya menjadi inovasi layanan, tetapi juga menjadi strategi pembangunan literasi jangka panjang yang berkelanjutan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan publik di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Amin, A., Batubara, A. K., Priatmana, A., Tanjung, S. P., & Nasution, I. M. (2022). Strategi dan manfaat layanan open access perpustakaan dalam peningkatan budaya literasi. *ITQAN: Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan*, 13(2), 267–276.

- Hamim, A. H. (2022). Peran layanan digitalisasi perpustakaan di lingkungan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Kota Bandung. *J-Staf: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(1), 26–37.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). Konsep dan strategi electronic government.
- Isnaini, R., Kurniawan, A., Marjito, M., & Pratiwi, V. U. (2024). Perpustakaan digital meningkatkan literasi dongeng pada siswa sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan*, 33(2), 525–536.
- Lestari, A. D., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Rohman, A. S. (2021). Perpustakaan digital sebagai alternatif utama dalam memberikan layanan pada masa pandemi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bandung. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 3(1), 22–32.
- Maesaroh, Imas. (2020). *Perpustakaan digital dalam penguatan akses informasi*. Jakarta Selatan: Damera Press.
- Ningsih, L. S., & Sayekti, R. (2023). Peran perpustakaan dalam meningkatkan literasi informasi di kalangan masyarakat: sebuah systematic literature review. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(2), 141–156.
- Trisantosa, I. Nyoman, Dewi Kurniasih, & Musa Hubeis. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Sleman: Deepublish.
- Winengan. (2021). *Pelayanan publik: Media interaksi pemerintah dan masyarakat*. Mataram: Sanabil.