

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-PUSDA KOTA  
MEDAN DALAM PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**RIRIN BARIMBING**  
**NPM. 208520022**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)11/10/24

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-PUSDA KOTA  
MEDAN DALAM PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas

Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area

Medan



**OLEH:  
RIRIN BARIMBING  
208520022**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)11/10/24

## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Ririn Barimbing  
NPM : 208520022  
JUDUL : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-PUSDA  
KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN BERBASIS  
ONLINE DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN  
KOTA MEDAN

Disetujui oleh,

Pembimbing



Dr. Rudi Salam Sinaga S. Sos, M. Si

Tanggal \_\_\_\_\_

Mengetahui  
Dekan

Mengetahui Ketua  
Program Studi,



Dr. Walid Musthafa S,  
Sos, M.I.P.



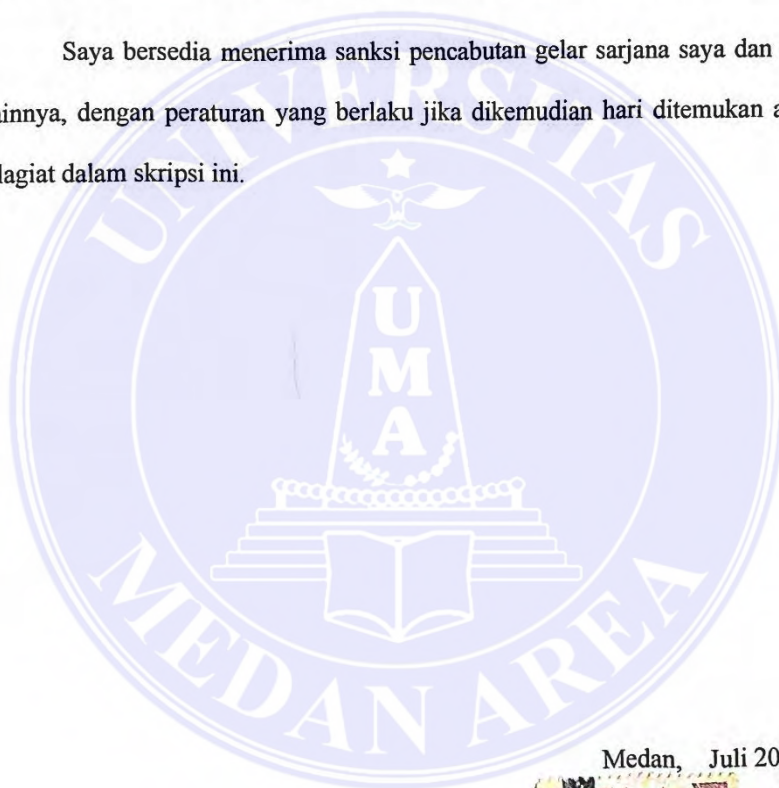
Dr. Drs. Indra Muda,  
M.AP.

Tanggal Lulus: 07 Agustus 2024

### **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Juli 2024



**Ririn Barimbing**  
**208520022**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR/SKRIPSI /TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ririn Barimbing  
NPM : 208520022  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Pusda Kota Medan Dalam Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juli 2024



Ririn Barimbing

Npm. 208520022

## ABSTRAK

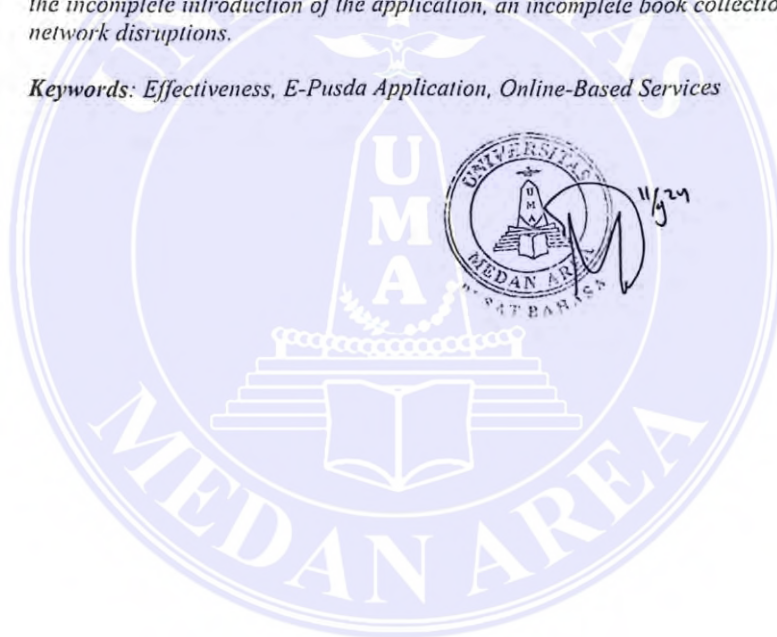
Dinas Perpustakaan Kota Medan mengikuti kemajuan “teknologi dan informasi” dengan penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan berbasis online menggunakan aplikasi *e-Pusda*, bertujuan mempermudah pelayanan, menumbuhkan minat baca dan meningkatkan literasi kepada masyarakat tanpa batas waktu dan tempat. Permasalahan yang ditemukan merujuk pada pencarian sering mengalami tidak terkoneksi, *buff*, koleksi buku kurang lengkap, aplikasi masih tidak dikenal masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penggunaan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis online serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat penggunaan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Metode Penelitian secara deskriptif kualitatif. Hasil dan kesimpulan Penelitian menunjukkan, bahwa dengan menggunakan indikator Campbell (1989) dalam Mutiarin (2014) efektivitas penggunaan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan Kota Medan cukup efektif, mencakup keberhasilan program, sasaran, kepuasan program, tingkat input dan output serta pencapaian tujuan menyeluruh, adapun faktor pendukung penggunaan aplikasi *e-Pusda* ialah penerapan *e-government* dalam pelayanan berbasis online oleh Dinas Perpustakaan, serta memudahkan masyarakat mencari bahan buku bacaan tanpa ke perpustakaan, faktor penghambat penggunaan aplikasi *e-Pusda* ialah pengenalan aplikasi tidak menyeluruh, koleksi bahan buku tidak lengkap, serta gangguan jaringan.

**Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi E-Pusda, Pelayanan Berbasis Online**

## ABSTRACT

*The Medan City Library Service kept up with the advancement of "technology and information" by implementing e-government to provide online-based services using the e-Pusda application. This was aimed at simplifying services, fostering a reading interest, and increasing literacy among the community without time and place constraints. The problems encountered included frequent disconnections during searches, buffering issues, an incomplete book collection, and the application being relatively unknown to the public. This research aimed to understand and describe the effectiveness of the e-Pusda application in online-based services and to identify and describe the supporting and inhibiting factors in the use of the e-Pusda application in online-based services at the Medan City Library and Archives Office. The research method was qualitative descriptive. The results and conclusions of the research showed that, using Campbell's (1989) indicators in Mutiarin (2014), the effectiveness of the e-Pusda application in online-based services at the Medan City Library was quite effective, covering program success, targeting, program satisfaction, the level of input and output, and the achievement of overall goals. The supporting factors for using the e-Pusda application were the implementation of e-government in online-based services by the Library Service, which made it easier for the community to search for reading materials without going to the library. The inhibiting factors included the incomplete introduction of the application, an incomplete book collection, and network disruptions.*

**Keywords:** *Effectiveness, E-Pusda Application, Online-Based Services*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan Pada tanggal 10 April 2002 dari Ayah atas nama M. J Barimbing dan Ibu R. H Pasaribu. Penulis merupakan putri ke dua dari dua bersaudara.

Tahun 2019 penulis lulus dari SMK Dr. Sjahrir dan pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis mengikuti organisasi UKMK UMA (Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen), penulis juga mengikuti kepanitian acara-acara Himpuna Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP).





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan yang berjudul Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Pusda dalam Pelayanan Berbasis Online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini dan Bapak Belthamamero Simamora, S.IP, M.PA selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Facri Hamdani Rangkuti S.E dan Bapak Dodi Novriandi Harahap S.P yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada kedua orang tua Bapak M. J Barimbing dan Ibu R. H Pasaribu, keluarga dan teman-teman saya atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan dan masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Ririn Barimbing

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Konsep Efektivitas.....	6
2.1.1 Definisi Efektivitas .....	6
2.1.2 Pendekatan Efektivitas.....	7
2.1.3 Indikator Efektivitas .....	8
2.2 Pelayanan Publik .....	11
2.2.1 Pelayanan Publik Berbasis <i>Online (E-Government)</i> .....	12
2.2.2 Aplikasi <i>e-Pusda</i> Perpustakaan Digital Kota Medan .....	14
2.3 Penelitian Terdahulu.....	15
2.4 Kerangka Berpikir .....	20
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Lokasi Penelitian .....	22
3.3 Waktu Penelitian .....	23
3.4 Informan Penelitian .....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25

3.6 Teknik Analisis Data .....	27
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan ....	30
4.1.3 Alamat dan Waktu Operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.....	32
4.1.4 <i>e-Pusda</i> Kota Medan.....	32
4.2 Pembahasan .....	35
4.2.1 Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-Pusda</i> Kota Medan Dalam Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.....	35
4.2.2 Faktor- Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Aplikasi <i>e-Pusda</i> Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis Online .....	53
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 KESIMPULAN .....	59
5.2 SARAN.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Koleksi Buku.....	3
2. Penelitian Terdahulu .....	16
3. Skema Penyusunan Skripsi .....	23
4. Informan Penelitian.....	25
5. Data Pengunjung Aplikasi E-Pusda tahun 2019-2023 .....	88
6. Data Pengunjung Perpustakaan Tahun 2019-2023 .....	89



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Aplikasi e-Pusda Kota Medan.....	3
2. Pendekatan Efektivitas .....	7
3. Beranda e-Pusda Kota Medan .....	15
4. Kerangka Berpikir.....	21
5. Struktur Organisasi .....	31
6. Cara Mendaftar Aplikasi E-Pusda Kota Medan.....	35
7. Katalog Buku e-Pusda Kota Medan.....	86
8. Data pendukung terkait Member.....	86
9. Rating Aplikasi E-Pusda Kota Medan .....	87
10. Dokumentasi Informan Kunci, 2024.....	90
11. Dokumentasi Informan Utama .....	90
12. Dokumentasi Informan Utama, 2024 .....	90
13. Dokumentasi Informan Kunci dan Utama, 2024 .....	90
14. Dokumentasi dengan Informan Tambahan, 2024 .....	91
15. Pengenalan Aplikasi e-Pusda Dengan Media Sosial.....	91
16. Sosialisasi Dinas Perpustakaan .....	92
17. Dinas Perpustakaan Kota Medan .....	92



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. WAWANCARA .....	66
2. DATA PENDUKUNG.....	86
3. DOKUMENTASI .....	90
4. RISET DINAS PERPUSTAKAAN.....	93
5. SURAT SELESAI RISET DI DINAS PERPUSTAKAAN .....	94



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang ada di lingkungan Pemerintahan Kota Medan, yang dibentuk guna membantu Walikota Medan pada bidang perpustakaan dan kearsipan dalam penyelenggaraan Pemerintah Kota Medan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi, memanfaatkan digitalisasi dalam memberikan pelayanan berbasis *online (e-government)*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan berusaha untuk menumbuhkan minat baca dan meningkatkan literasi kepada masyarakat, terutama kepada pelajar dan mahasiswa.

Lester dan Koehler (2007) menjelaskan, bahwa Perkembangan Teknologi, informasi dan komunikasi berdampak bagi pelayanan perpustakaan, teknologi yang berkaitan dengan perpustakaan ialah teknologi yang digunakan untuk membuat, membaca, memperluas, menyimpan, temu-kembali, dan memelihara data dan informasi. Maulana (2018) menjelaskan, bahwa keunggulan perpustakaan digital ialah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi yang dibutuhkan, terkait ketersediaan data informasi tersebut tersambung dengan jaringan komputer dan internet.

Pada masa pandemi Covid-19 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan mewujudkan inovasi aplikasi perpustakaan digital yaitu Elektronik Perpustakaan Daerah (*e-Pusda*) sebagai upaya menumbuhkan dan tetap memberikan literasi pada masyarakat, terutama ke para pelajar dan mahasiswa. Pada kondisi Covid 19 memberikan dampak pembatasan pengunjung secara langsung, sehingga menghambat pelayanan perpustakaan, dengan itu Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan mewujudkan inovasi dengan memberikan pelayanan berbasis *online* sampai tahun 2024, agar masyarakat tetap bisa mendapat hak untuk menambah pengetahuan. Fitriani (2020) selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, menghimbau para pemustaka untuk bisa mengakses koleksi buku melalui *e-Pusda*. (Sumber: *Tribun-medan.com*)

Pada konteks efektivitas penggunaan aplikasi *E-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis *online* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, layanan perpustakaan dilakukan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan memberikan pelayanan berbasis *online*. (Sumber: Peraturan Daerah Kota Medan No 2 tahun 2022 tentang penyelenggaraan perpustakaan Bab X pasal 47). Aplikasi *e- Pusda* ini merupakan media untuk mencari bahan ilmu dan pengetahuan pemustaka tanpa harus datang ke Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

Aplikasi *e-Pusda* Perpustakaan Digital Kota Medan dirilis pada 04 Februari 2019 dan sudah di *download* 1.000+ berdasarkan rating aplikasi mendapat 3,7 bintang, ditemukan ulasan aplikasi yang bermanfaat, namun ditemukan juga ulasan keluhan aplikasi (sumber: *Playstore*).



Seluruh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan wilayah berupaya mengikuti perkembangan teknologi informasi dalam setiap aktivitas penyajian, pengelolaan dan pelayanan yang merujuk pada pelaksanaan *e-government* guna mencapai visi dan misi.

Tabel 1. Koleksi Buku

Koleksi	Perpustakaan Medan	Digital <i>e-Pusda</i>
Jumlah	253.153 judul jenis bacaan	1500 judul jenis bacaan

Sumber: Renstra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan 2021-2026

Dari tabel 1. Menjelaskan, jumlah koleksi buku terdiri atas 253.153 judul jenis bacaan terdapat pada perpustakaan Kota Medan, dan terdiri atas 1500 judul jenis bacaan terdapat pada perpustakaan digital *e-Pusda*



Gambar 1. Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan

Menurut penelitian yang telah dilakukan Lubis (2022) hasil penelitian menjelaskan, aplikasi *e-Pusda* kurang melaksanakan dimensi isi kebijakan dan lingkungan kebijakan yang disebabkan adanya hambatan seperti kurangnya pengembangan aplikasi *e-Pusda*, keterbatasan anggaran yang dimiliki perpustakaan daerah Kota Banjar, sehingga diharapkan perpustakaan daerah Kota Banjar mampu

meningkatkan intensitas sosialisasi aplikasi e-pusda kepada masyarakat beserta kerja sama pemerintah atau pihak lain dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam implementasi *e-Pusda*, dan pengoptimalan penggunaan anggaran yang ada.

Fenomena atau permasalahan yang ditemukan dalam observasi penerapan aplikasi E-Pusda Kota Medan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, merujuk pada pencarian sering mengalami tidak terkoneksi, koleksi bacaan kurang lengkap dan tidak bisa terdaftar, berdasarkan miniriset peneliti terhadap beberapa pelajar dan mahasiswa/mahasiswi, masih ada yang belum mengetahui adanya aplikasi *e-pusda* Kota Medan. Kondisi tersebut menunjukkan research gap pada penelitian sebelumnya yang tidak sama.

Sehingga dapat melakukan penelitian lanjutan untuk menjawab permasalahan penelitian. Berdasarkan Uraian Fenomena yang disajikan diatas, maka skripsi ini mengambil judul Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang peneliti kaitkan dengan Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor pendorong dan penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan Dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan
2. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan Dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Dibidang Teoritis

Penulis dapat mengembangkan pengetahuan tentang efektivitas penggunaan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Hasil kajian dapat menjadi sumber referensi maupun literasi terbaru untuk menambah pengetahuan dan panduan apabila ada yang melakukan kajian selanjutnya.

#### 1.4.2 Dibidang Praktisi

Hasil penelitian dapat memberikan informasi serta evaluasi bagi instansi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan untuk mengembangkan, memperbaiki dan atau meningkatkan pelayanan perpustakaan berbasis *online* di Kota Medan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efektivitas**

##### 2.1.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian tujuan kinerja atau program suatu organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara usaha yang dikeluarkan dan hasil tujuan yang tercapai. Siagian (2001: 24) mendefinisikan, efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana untuk jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan guna menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas mengarahkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Apabila hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, makin tinggi efektivitasnya.

Abadulrahmat (2003: 92) mendefinisikan, efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Sedarmayanti (2009: 59) menjelaskan, efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan konsep sejauh mana tujuan dapat tercapai dari segi kualitas, kuantitas dan waktu. Dari beberapa pendapat mengenai efektivitas maka disimpulkan bahwa efektivitas merupakan unsur pencapaian tujuan dan sasaran dari sebuah aktivitas/program yang telah ditentukan dari organisasi.

### 2.1.2 Pendekatan Efektivitas



Gambar 2. Pendekatan Efektivitas

Sumber: Richard L. Daft (1992)

Daft (1992) menjelaskan, untuk melihat sejauh mana aktivitas/ program/ aplikasi tersebut efektif, terdapat tiga gagasan pendekatan yaitu sebagai berikut: 1. Pendekatan sasaran yang memusatkan perhatian terhadap input, mengukur keberhasilan proses dalam mencapai tingkatan produk/jasa yang direncanakan. Memperhatikan faktor waktu pelaksanaan dan tujuan 2. Pendekatan Sumber memusatkan adanya penilaian atau pertimbangan awal proses pelaksanaan instansi, apakah instansi memperoleh sumber dayanya yang efektif guna meraih performa tinggi. Suatu instansi harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar efektif 3. Pendekatan Proses ini merujuk efektivitas sebagai efisiensi dan instansi internal. Pendekatan tidak terlalu memperhatikan lingkungan namun memusatkan terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan organisasi.

Gibson (1985: 28) menjelaskan, terdapat dua pendekatan efektivitas yaitu: 1. Pendekatan menurut tujuan, hal ini menjadi penekanan penting pencapaian tujuan sebagai kriteria penilaian keefektifan 2. Pendekatan teori sistem, hal ini membahas bagaimana perilaku organisasi secara intern dan ekstern. Secara intern dilihat

bagaimana dan mengapa orang di dalam organisasi melaksanakan. Secara ektern, dapat menghubungkan transaksi organisasi dengan organisasi atau lembaga lain.

### 2.1.3 Indikator Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat dilihat berdasarkan perbandingan antara rencana visi dan misi yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang direalisasikan. Jika usaha atau hasil program dan tindakan yang di implementasikan tidak tepat akan menyebabkan visi tidak tercapai atau misi yang diharapkan, hal ini dikatakan tidak efektif.

Siagian (2011: 77) memberikan delapan gagasan indikator untuk pencapaian tujuan efektif, kedelapan gagasan siagian sebagai berikut: 1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, pegawai dalam pelaksanaan tugas dapat mampu mengakses sasaran yang tepat serta tujuan instansi dapat tercapai 2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, strategi menjadi acuan yang diikuti dalam melaksanakan berbagai upaya guna mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan, dan mengarahkan pelaksana tidak tersesat dalam pencapaian tujuan instansi 3. Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan yang mantap, dimaksudkan kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha implementasi kegiatan operasional 4. Perencanaan yang Matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh Organisasi/ Instansi dimasa depan 5. Penyusunan Program yang tepat, dimaksudkan suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program implementasi yang tepat sebab apabila tidak, para implementator akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. 6. Tersedianya Sarana dan Prasarana Kerja, salah satu indikator efektivitas adalah kemampuan bekerja secara produktif dan tepat sasaran, dengan sarana dan prasarana yang tersedia 7. Pelaksanaan yang

efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi/ instansi semakin didekatkan pada tujuannya. Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas instansi menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian.

Duncan yang dikutip Steers (1985: 53) dalam bukunya efektivitas Organisasi menyatakan ukuran efektivitas sebagai berikut: 1. Pencapaian tujuan merupakan inti dari upaya pencapaian tujuan yang harus diperhatikan sebagai proses. Guna pencapaian akhir semakin terjamin, diperlukan pertahap dalam arti pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan periodisasinya. Ada beberapa faktor pencapaian tujuan seperti faktor kurun waktu dan sasaran yang menjadi target kongkrit 2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tahap kemampuan suatu instansi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi/ instansi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi 3. Adaptasi adalah kemampuan instansi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, peningkatan kemampuan dan sarana prasaranan, digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Sedarmayanti (2009: 60) menjelaskan, bahwa ukuran efektivitas melihat beberapa kriteria sebagai berikut: 1. *Input* diperhatikan dari fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana dan media komunikasi. Susanto (2007) menyatakan bahwa *Input* merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam sistem. Hal ini menjadi suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan

atau sebagaimana dari awal dibentuknya suatu program/ aplikasi. 2. Proses Produksi, hal ini dapat dilihat dari efektivitas pemrosesan dalam memberikan pelayanan keahlian dan cepat tanggap 3. Hasil (*output*) merupakan hasil yang diperoleh dari input dan proses produksi pelayanan prima yang diberikan suatu instansi, bisa dilihat dari kepastian pada waktu pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayan yang dirasakan 4. Produktivitas dimaksud sebagai suatu ukuran guna untuk menilai kemanfaatan sumber daya, dapat dilihat dari tingkat kecepatan penerapan.

Menurut Campbell (1989: 121) dalam Mutiarin (2014) menjelaskan, efektivitas memiliki ukuran dalam menggapai tujuan, melihat efektif atau tidaknya suatu kebijakan ataupun program yaitu 1. Kejelasan Tujuan program, hal ini membantu mengukur sejauh mana pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan, ditinjau dari proses serta mekanisme yang ada dilapangan. 2. Keberhasilan Sasaran Program, maksudnya ialah pengukuran efektivitas dapat ditinjau sejauh mana tingkat sasaran program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. 3. Kepuasan Terhadap Program, diartikan dampak dari keberhasilan program untuk pengguna dalam memenuhi kebutuhan. Perasaan penggunaan pada kualitas program yang diciptakan. Kepuasan Program. Menurut DeLone dan McLean menjelaskan, bahwa kepuasan program ditinjau dari Kualitas sistem (kemudahan penggunaan yang sistem aplikasi mudah digunakan dan dirancang memenuhi kebutuhan pengguna, kecepatan akses menjelaskan, terdapat kecepatan pemrosesan dan respon yang cepat tanggap, keandalan sistem dimaksud ialah sistem yang tidak mudah mengalami kerusakan/*system down*, fleksibilitas maksudnya ialah sistem aplikasi dapat beradaptasi



dengan kebutuhan pengguna dan keamanan ialah sistem yang dapat dipercaya dalam menyimpan data pengguna), kualitas informasi harus relevan, akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya serta ditinjau dari kualitas pelayanan yang daya tanggap cepat, adanya perhatian dan jaminan pada pelayanan. 4. Tingkat *Input* dan *Output* maksudnya ialah efektivitas ditinjau dari *input* dan *output* yang dihasilkan. Jika hasil *output* lebih tinggi dari hasil *input* dapat dikatakan efisiensi. *Output* ialah hasil langsung yang dirasakan pengguna layanan dari adanya suatu aplikasi, sedangkan *Input* ialah sumber daya yang keseluruhannya dibutuhkan dalam implementasi aplikasi. 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, merupakan hasil penilaian umum terhadap kriteria tunggal serta menciptakan penilaian umum efektivitas organisasi. Ditinjau dari sejauhmana sebuah instansi/ organisasi dapat menjalankan tugasnya dalam implementasi sistem/aplikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Teori Campbell (1989: 121) dalam Mutiarin (2014) diharapkan dapat mengukur tingkat efektif penggunaan aplikasi *e-Pusda* dalam pelayanan berbasis *online* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan

## 2.2 Pelayanan Publik

Kurniawan (2005: 6) menjelaskan, pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan serta berkepentingan pada instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sah. Ratminto dan Winarsih (2005: 5) menjelaskan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah

(BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Chapman dan Cowdell (1998) menyatakan, bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi-institusi publik, yang dibentuk oleh negara, untuk mencapai kepentingan negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagaimana bertujuan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah

Daryanto dan Setyobudi (2014) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas materil. *Realiabile* (handal), yaitukemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. *Responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. *Empaty*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

### 2.2.1 Pelayanan Publik Berbasis *Online* (*E-Government*)

Pelayanan Publik berbasis online merupakan kemudahan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat, terjangkau dan mudah untuk didapatkan oleh masyarakat. Pelayanan publik berbasis *online* merupakan penerapan *E-Government*, dalam pengertian umum *e-government* adalah penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih dimungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat.

Merujuk tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (sumber: Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2002) dan Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. (sumber: Perpres No 95 Tahun 2018). Memenuhi tuntutan masyarakat mengenai efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan, menggunakan teknologi dan informasi yang disebut *E-government* (*electronic-government*) guna mendorong peningkatan mutu layanan.

Hernon dalam Duffy (2000) mengartikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik secara langsung terhadap semua unsur masyarakat yang terdiri dari entitas masyarakat, bisnis, dan pemerintah itu sendiri dalam waktu yang tidak dibatasi. Means dan Schneider (2000) mendefinisikan, *e-government* sebagai suatu hubungan antara pemerintah, pelanggannya (sektor bisnis, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat), dan pihak penyedia mereka (sektor bisnis, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat) dengan pemanfaatan alat elektronik.

*E-government* dirumuskan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP, 2010) yaitu sebagai penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintah dalam tata pemerintah (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif. Annttiroiko (2008) memaknai *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah terutama aplikasi berbasis

web, untuk mendukung kerja pemerintah agar lebih responsif dan efisien dengan memfasilitasi fungsi administrasi dan manajerial, menyediakan akses informasi dan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dan entitas lainnya yang terlibat, memfasilitasi interaksi dan transaksi dengan para pelaku kepentingan, serta memberikan kesempatan yang lebih baik untuk dapat berpartisipasi dalam sebuah proses demokrasi suatu negara.

Graham (2002) menjelaskan, bahwa setidaknya ada empat prinsip yang melekat pada *e-government* ini, yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan pemerintah harus berorientasikan pada warga masyarakat.
2. Pelayanan pemerintah harus dapat diakses, diberikan secara pelayanan elektronik.
3. Pelayanan pemerintah harus inklusif, pelayanan harus terus diperbaiki dan ditingkatkan.
4. Pengelolaan informasi, memberikan informasi yang rasional, jelas dan mudah dimengerti.

### 2.2.2 Aplikasi *e-Pusda* Perpustakaan Digital Kota Medan

Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan merupakan inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dalam memberikan pelayanan berbasis *online* dengan menyediakan *e-book* yang dapat ditemukan pada aplikasi *mobile*, yang dapat diunduh atau didownload melalui *playstore*. Aplikasi menjadi sasaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dalam meningkatkan minat baca dan menambah pengetahuan, yang berbasis inklusif sosial, aplikasi ini fokus pada pelajar dan masyarakat umum.

Aplikasi ini dapat dipinjam secara gratis, membaca dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan tanpa batas. Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan bekerja sama dengan PT Enam Kubuku Indonesia dan dirilis pada 4 Februari 2019 dan di *update* 12 Oktober 2023 Os wajib android 7.0 dan yang lebih baru dengan versi 5.0.0. Pemerintah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menciptakan inovasi yang bertujuan untuk tetap memenuhi pelayanan kepada pemustaka.



Gambar 3. Beranda e-Pusda Kota Medan  
Sumber: Playstore, 2023

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan ini akan menjadi acuan bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian dengan judul Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan Dalam Pelayanan Berbasis *Online* Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan. Penelitian Terdahulu yang disajikan:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbedaan
1	Arismayanti Lubis, Endah Vestikowati, Teguh Anggoro/2020 /Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia. <a href="http://repository.unigal.ac.id/8080/handle/123456789/1136">http://repository.unigal.ac.id/8080/handle/123456789/1136</a>	PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN ELEKTRONIK PERPUSTAKAAN DAERAH PADA MASA PANDEMI COVID19 OLEH DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA BANJAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode: kualitatif</li> <li>• Teori: Merille S. Grindle</li> <li>• Fokus: implementasi e-pusda</li> <li>• Lokus: Kota Banjar</li> <li>• Teknik Pengumpulan Data: wawancara dan observasi</li> </ul>	Berdasarkan hasil penelitian bahwa: Kurang melaksanakan dimensi isi kebijakan dan lingkungan kebijakan dikarenakan adanya hambatan seperti masih kurangnya pengemabangan aplikasi e-pusda, keterbatasan anggaran yang dimiliki perpustakaan daerah Kota Banjar, dan masih dukungan pemerintah dan masyarakat	Lokasi, tahun penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, perbedaan judul penelitian serta teori yang digunakan.
2	RIZKY NUR AMALIAH <a href="https://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/4810/S1_FIA_21801091073_RIZKY%20NUR%20AMALIAH.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/4810/S1_FIA_21801091073_RIZKY%20NUR%20AMALIAH.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PROBOLINGGO PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode: kualitatif</li> <li>• Teori: David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey</li> <li>• Fokus: sistem pelayanan perpustakaan umum</li> <li>• Lokus: KOTA PROBOLINGGO</li> <li>• Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dokumentasi</li> <li>• Teknik analisis data: reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum efektivitas sistem pelayanan Perpustakaan Umum Kota Probolinggo pada masa pandemi Covid-19 masih belum dapat dikatakan efektif. Hal tersebut ditinjau berdasarkan 3 kriteria untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1996) yakni; Waktu, Kecermatan, Gaya Pemberian Pelayanan dan 2 kriteria	Lokasi, tahun penelitian serta fokus sistem pelayanan dan teori yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

No	Nama/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbedaan
			hasil penyajian data	mengenai ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya Individual and Society yang dikutip Sudarman Danim (2004) yakni; Tingkat Kepuasan dan Intesitas. Faktor pendukung dalam efektivitas sistem pelayanan di lokasi tersebut yakni; Transparansi, Kemudahan Akses, Pengadaan <i>Event</i> , dan Gaya Pemberian Pelayanan. Adapun faktor penghambatnya ialah; Jam Operasional Layanan, Koleksi Bahan Pustaka, Minim Inovasi, dan Anggaran.	
3	Febriansah Ramadhan dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi (2018) <a href="https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22956">https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22956</a>	ANALISIS EFEKTIVITAS OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG) DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode: Kuantitatif</li> <li>• Teori: Whitten, L.D Bentley, dan K.C Dittman (2004)</li> <li>• Fokus: aplikasi OPAC</li> <li>• Lokus: DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN</li> </ul>	Hasil penelitian, dijabarkan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase kemudian dianalisis dalam bentuk penafsiran dengan kalimat yang mengandung simpulan penelitian. Dalam indikator	Lokasi, Tahun, fokus apikasi penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, metode penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif dan teknik analisis data yang berbeda sedangkan

No	Nama/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbedaan
			KAAAN PROVINSI JAWA TENGAH <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik pengumpulan data: Kuesioner dan dokumentasi</li> <li>• Teknik pengambilan Sampel: teknik purposive sampling</li> </ul>	Performa Kinerja Sistem ( <i>System Performance</i> ) memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,67, selain itu indikator Informasi ( <i>Information</i> ) memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,49, berikutnya indikator Ekonomi ( <i>Economy</i> ) memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,55, serta indikator Kontrol ( <i>Control</i> ) memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,46, selanjutnya indikator Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,69 dan terakhir indikator servis ( <i>Service</i> ) memiliki nilai skor rata-rata sebesar 3,65. Secara umum keseluruhan Analisis Efektivitas OPAC ( <i>Online Public Access Catalog</i> ) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,33 yang termasuk	penelitian yang akan diteliti ialah metode kualitatif, terdapat perbedaan teori yang digunakan pada penelitian.

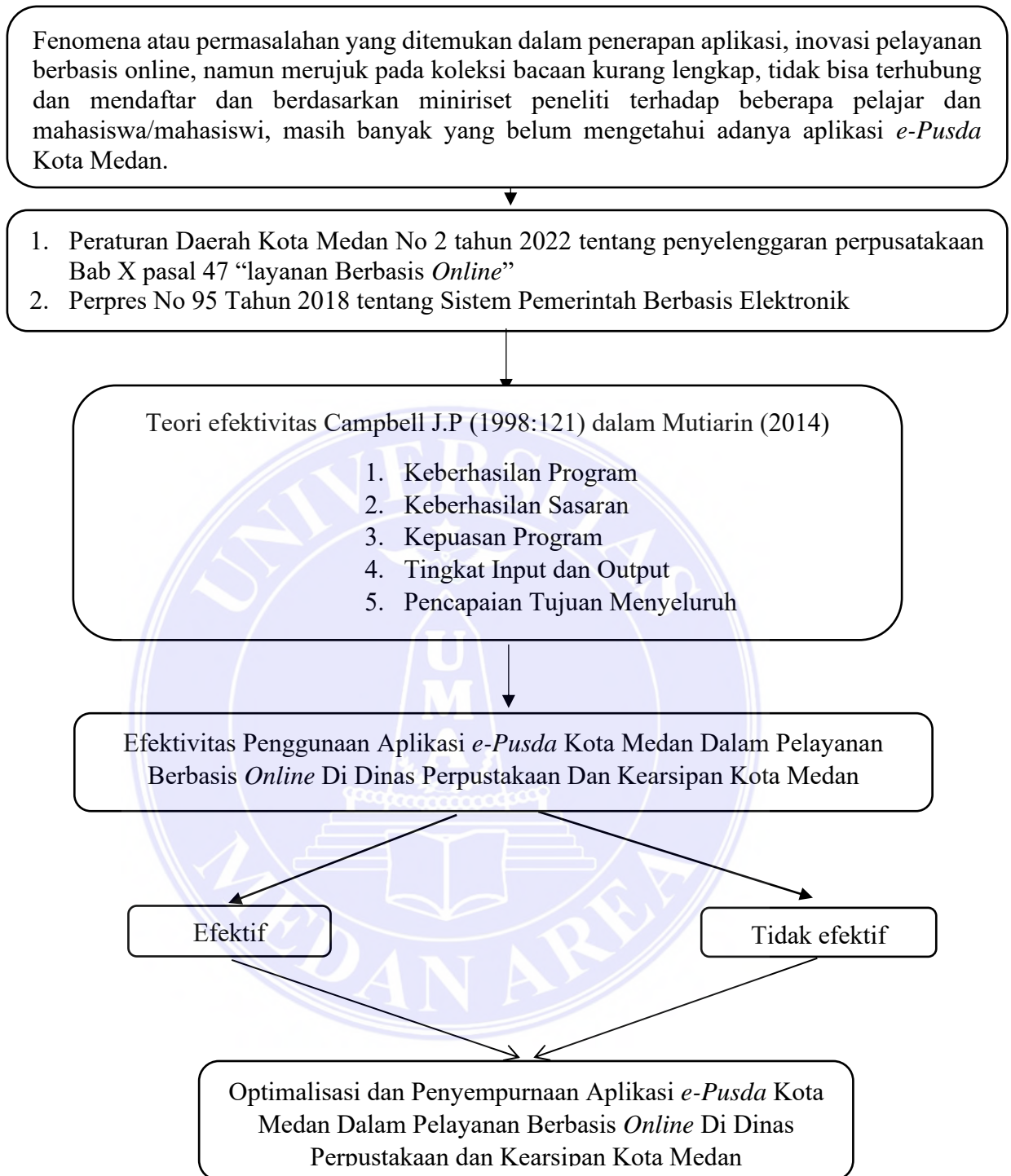


No	Nama/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbedaan
				dalam kategori cukup baik	
4	Yuli Handini Dwi Amalia Putri <a href="http://eprints.i-pdn.ac.id/15355/1/REPOSITORY-YULI%20HANDINI%20DWI%20AMALIA%20PUTRI-30.0599%20-EFEKTIVITAS%20KINERJA%20APLIKASI%20INDRAMAYU%20SEBAGAI%20PELAYANAN%20PERPUSTAKAAN%20BERBASIS%20DIGITAL%20DI%20KABUPATEN%20INDRAMAYU,%20PROVINSI%20JAWA%20BARAT">http://eprints.i-pdn.ac.id/15355/1/REPOSITORY-YULI%20HANDINI%20DWI%20AMALIA%20PUTRI-30.0599%20-EFEKTIVITAS%20KINERJA%20APLIKASI%20INDRAMAYU%20SEBAGAI%20PELAYANAN%20PERPUSTAKAAN%20BERBASIS%20DIGITAL%20DI%20KABUPATEN%20INDRAMAYU,%20PROVINSI%20JAWA%20BARAT</a>	EFEKTIVITAS KINERJA APLIKASI I-INDRAMAYU SEBAGAI PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS DIGITAL DI KABUPATEN INDRAMAYU, PROVINSI JAWA BARAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode: Kualitatif</li> <li>• Pendekatan: induktif</li> <li>• Teori: Sutrisno (2007: 125-126)</li> <li>• Fokus: perpustakaan digital</li> <li>• Lokus: KABUPATEN INDRAMAYU, PROVINSI JAWA BARAT</li> </ul> Teknik Pengumpulan Data: observasi, wawancara, dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi IIndramayu di Kabupaten Indramayu berdasarkan dari lima dimensi yang dikaji pada teori efektivitas Sutrisno (2007: 125-126) sebagian besar sudah berjalan efektif dimana faktor penghambat efektivitas berupa anggaran serta sarana dan prasarana yang kurang, minimnya kualitas dari pegawai dan sosialisasi yang kurang. Upaya guna mengatasi hambatan dengan memaksimalkan anggaran serta sarana prasarana, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan semakin gencar melakukan sosialisasi. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah terus mengembangkan aplikasi I-Indramayu agar dapat digunakan secara maksimal serta tetap mempertahank	Lokasi, Tahun, dan nama aplikasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Terdapat perbedaan teori pada penelitian.

No	Nama/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbedaan
				n apa yang telah baik.	
5	Rizki Ismail Hidayat/2023/ Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan <a href="https://journal.isi.ac.id/index.php/JAP/article/download/7817/3227">https://journal.isi.ac.id/index.php/JAP/article/download/7817/3227</a>	Analisis Penggunaan Aplikasi iPusnas Di Kecamatan Cileungsi Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode: Kulitatif</li> <li>• Teori: -</li> <li>• Fokus: persepsi warga kecamatan Cileungsi sebagai pengguna aplikasi iPusnas dalam memenuhi kebutuhan informasi</li> <li>• Lokus: Kecamatan Cileungs dTeknik Pengumpulan Data: metode survei</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan penggunaan aplikasi iPusnas di kecamatan Cileungsi telah memberikan kemudahan dan manfaat bagi warga masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi. Konten-konten aplikasi perpustakaan digital iPusnas dapat dipahami dengan mudah dan digunakan masyarakat khususnya warga kecamatan Cileungsi.	Perbedaan lokasi, tahun dan nama aplikasi pada penelitian terdahulu, fokus penelitian dan pada penelitian terdahulu tidak dipaparkan siapa teorinya sedangkan teori yang akan digunakan ialah teori sedarmayanti 2009.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir guna memberikan gambaran alur penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, sistematis kerangka berpikir dideskripsikan sebagai berikut:



Gambar 4. Kerangka Berpikir  
Sumber: Oloahan Peneliti, 2023

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Sugiono (2019: 18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, pengamatan harus cermat guna mengumpulkan data, deskripsi latar belakang yang terperinci dan transkrip wawancara mendalam, yakni hasil analisis berbentuk gambar, fotografis atau vidiografis, atau dokumen dan catatan lainnya (Santana, 2010: 10). Penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian berfokus pada deskripsi fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, bisa berupa bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan lainnya

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Pemilihan lokasi penelitian bertempat di Jalan Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20111, Indonesia.

### 3.3 Waktu Penelitian

Tabel 3. Skema Penyusunan Skripsi

No.	Uraian Kegiatan	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Mar 2024	Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Agus 2024
1.	Pengajuan Judul								
2.	Penyusunan Proposal								
3.	Seminar Proposal								
5.	Penelitian								
6.	Penyusunan Skripsi								
7.	Seminar Hasil								
8.	Perbaiki Skripsi								
9.	Sidang Meja Hijau								

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

### 3.4 Informan Penelitian

Informan Penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti (Moleong, 2015: 163). Sugiono (2010) menjelaskan informan penelitian merupakan narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian.

Dalam skripsi ini, informan penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling* peneliti. Patilima 2013 menjelaskan, bahwa informan penelitian

merupakan orang-orang yang memberikan informasi situasi dan kondisi latar belakang sebuah penelitian, terdapat tiga (3) bagian informan untuk memberikan informasi tentang topik masalah yang diteliti oleh peneliti, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan tambahan. Adapun informasi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Informan Kunci

Informasi Kunci adalah informan yang memiliki informasi lengkap tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci tidak hanya mengetahui tentang kondisi/ fenomena umum masyarakat, tetapi juga memahami informan utama. Adapun yang menjadi informan kunci pada penelitian ini ialah Ketua Tim Lingkup Layanan Otomasi dan Kerjasama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

### 2. Informan Utama

Informan Utama adalah individu atau kelompok yang digunakan sebagai sumber data atau informasi utama untuk memberikan gambaran teknis tentang masalah penelitian yang terkait. Dengan demikian, informan utama dapat diartikan sebagai orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang terkait. Adapun yang menjadi informan utama pada penelitian ini ialah Penelaah Informasi dan Komunikasi Publik dibidang aplikasi e-Pusda Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan

### 3. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah individu atau kelompok yang digunakan sebagai informasi atau sumber data sekunder untuk memberikan gambaran pendukung

tentang data primer yang berkaitan dengan masalah penelitian. Informan tambahan dapat memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dengan demikian, informan tambahan dalam penelitian ini adalah Pemustaka Perpustakaan Kota Medan, Pelajar, Mahasiswa/ Mahasiswi.

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Uraian	Jumlah (Org)	Keterangan	Nama Informan
1.	Ketua Tim Lingkup Layanan Otomasi dan Kerjasama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan	1	Informan Kunci	Facri Hamdani Rangkuti S.E
2.	Penelaah Informasi dan Komunikasi Publik di Bidang <i>e-Pusda</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan	1	Informan Utama	Dodi Novriandi Harahap S.P
3.	Anggota Pemustaka Perpustakaan Kota Medan	2	Informan Tambahan	Fahri Elina Sigiro dan Gita Gratis Febiola Barus
4.	Pelajar, Mahasiswa/I Pengguna Aplikasi	2	Informan Tambahan	Dewi Valentine Tarigan dan Imelda Oktaviani Pasaribu
<b>Total</b>		<b>6</b>		

Sumber: Data Olahan peneliti, 2024

Data tabel 4. Mendeskripsikan informan penelitian berjumlah 6 orang yang terdiri dari, Ketua Tim Lingkup Layanan Otomasi dan Kerjasama, Penelaah Informasi dan Komunikasi Publik di bidang *e-Pusda*, 2 Anggota Pemustaka Perpustakaan Kota Medan, 2 mewakili, Pelajar, Mahasiswa/I.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2013: 224) menjelaskan teknik pengumpulan data ialah tahap yang utama pada penelitian, untuk mencapai data. Peneliti harus menentukan teknik

pengumpulan data yang tepat untuk mencapai keberhasilan penelitian. Pengumpulan data yang tepat akan mempermudah mendapatkan data valid dan informasi yang jelas. Peneliti memilih teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan yang awalnya dilakukan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, dengan mengamati langsung keadaan di lapangan berupa tentang perilaku, sikap, tindakan, dan keseluruhan interaksi yang ada. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana. Lantas peneliti menetapkan dan mendesain cara merekam wawancara tersebut (Raco, 2010: 112)

#### 2) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh orang yang melakukan proses komunikasi secara langsung dengan mengajukan tanya jawab kepada informan tentang informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dengan wawancara yang mendalam peneliti akan menangkap arti yang diberikan partisipan pada pengalamannya. Pengalaman dan pendapat inilah yang menjadi bahan dasar data yang nantinya dianalisis (Raco, 2010: 116)



### 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulis angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiono, 2015: 329). Pengumpulan data yang diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data, yang kemudian ditelaah oleh peneliti.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar (Patton, 2009: 268). Pendapat lain mendefinisikan analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiono, 2019: 320).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles and Huberman (2014), menjelaskan aktivitas analisis data dilakukan secara interaktif, analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi:

1. Reduksi Data Miles & Huberman (2014), reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara

sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catata-catatan tertulis di lapangan

2. Penyajian Data, Sajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dalam pelaksanaan penelitian Miles dan Huberman penyajian data meliputi berbagai jenis seperti matriks, grafik, jaringan, dan bagan
3. Kesimpulan dan Verifikasi Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh Miles & Huberman (dalam buku Anggito & Setiawan 2018). Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Pusda Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis Online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis Online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan cukup efektif, merujuk dari Keberhasilan Program adanya pemahaman kejelasan tujuan pelayanan berbasis online aplikasi e-Pusda Kota Medan, aplikasi sudah didownload dengan mudah. Keberhasilan sasaran cukup efektif ditinjau dari sasaran aplikasi pelayanan berbasis online untuk umum, sasaran dari pengguna aplikasi cukup sesuai harapan Dinas Perpustakaan Kota Medan dan masyarakat selaku pengguna aplikasi, meski pelayanan berbasis secara langsung masih lebih banyak pengunjung.

Kepuasan program yang cukup baik mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan. Tingkat input dan output dalam persyaratan penggunaan aplikasi yang cukup mudah. Adanya upaya tindak lanjut apabila mengalami masalah pada aplikasi, sarana dan prasarana cukup mendukung dengan koleksi buku, dan aplikasi yang cukup bermanfaat bagi masyarakat. Pencapaian tujuan menyeluruh cukup efektif, dengan mempermudah masyarakat dengan penggunaan aplikasi kapan dan dimana saja. Didukung dengan beberapa komentar positif dari aplikasi e-pusda Kota Medan.

2. Faktor pendukung penggunaa aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan yaitu penerapan *e-government* dengan pelayanan berbasis online kepada pemustaka/ masyarakat, mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus ke perpustakaan serta mempermudah pemustaka dan masyarakat mendapat literasi buku bacaan dengan mudah, cepat, dimana saja dan kapan saja.

Faktor Penghambat penggunaan aplikasi *e-Pusda* dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan yaitu pengenalan masyarakat belum menyeluruh pada aplikasi *e-Pusda* Kota Medan, masyarakat masih nyaman dengan pelayanan berbasis secara langsung, serta jaringan yang tidak stabil dan kemauan masyarakt pada koleksi buku diperbanyak.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan simpulan di atas maka peneliti memberikan saran/ masukan sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan diharapkan lebih lagi mensosialisasikan *e-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis online kepada masyarakat, dan kepada anggota pemustaka Dinas Perpustakaan yang sering hadir, benner sudah tepat didepan pintu masuk, akan lebih baik lagi pada setiap lorong/ sudut baca ditempatkan benner pengenalan aplikasi *e-Pusda* agar pemustaka dapat melihat dan mencoba menggunakan aplikasi *e-pusda*, pengenalan dengan media sosial agar lebih sering dibagikan.
2. Penggunaan aplikasi *e-Pusda* dalam pelayanan berbasis online harus tetap diterapkan masyarakat, aplikasi harus tetap di *upgrade*, Dinas Perpustakaan harus memperhatikan kritik dan saran kemauan masyarakat mengenai tema/judul buku untuk anak-anak, orangtua, pelajar maupun mahasiswa, koleksi buku diperbanyak melalui kerja sama dengan penulis-penulis terbaru dan terbaik untuk di masukan ke koleksi buku aplikasi *e-Pusda* Kota Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulrahmat (2000). *Efektivitas Implementasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Bungin, Burhan, Prof., Dr., (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Campbell, J.P (1989). *Teori Efektivitas*, dalam Richard M: *Efektivitas Organisasi* (2005). Bandung: Erlangga
- Daft, Richard L (1992). *Organization Theory and Design*. South Western Cengage Learning: Ohio
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Gibson, Invincevich Donnelly. (1985). *Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lester, J., & Koehler, W.C. (2007). *Fundamentals of information studies: Undersanding information and its environment (2nd. Ed.)*. New York: Neal-Schuman.
- Mutiarin. D. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moleong, Lexy. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, M.B, Huberman, A.M & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Maesaroh, Imas. (2020). *Perpustakaan Digital Dalam Penguatan Akses Informasi*. Jakarta Selatan: Damera Press
- Patton, MQ. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Patilima, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik Dan Egoverment: Sebuah Teori dan Konsep* (S. Y. Hayanti, Ed;1<sup>st</sup> ed). RAJAWALIPERS
- Rahayu, Amy Y.S. dkk. (2020) *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grafindo
- Steers, Richard.M. (1985). *Efektivas Organisasi* (penerjemah Magdalen Jamin). Jakarta: Erlangga
- Siagian, Sondang P. (1986). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Oragnisasi*. Jakarta: Gunung Agung
- (2002) *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukamadinata (2006). *Metode Penelitiann Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Cv Mandar Maju
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alf abeta
- (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

## Jurnal

- Anggoro, Teguh., Vestikowati., & Lubis, Arismayani. (2020). *Pelaksanaan Program Elektronik Perpustakaan Daerah Pada Masa Pandemi Covid 19 Oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Banjar*. *Journal Universitas Galuh*, Vol. 2, no. 1
- Erdina, T.V., & Hariani, D. (2017). *Analisis Efektivitas Oragnisasi dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. *Jorunal Of Public Policy and Management Review*, Vol. 6, no. 3
- Ramadhan, febriansha., Dewi, P. A. (2018). *Analisis Efektivitas OPAC (Online Public Acces Catalog) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 7, no. 4
- Suwardike, I. M., Debora, Wijoyo. (2021). *Efektivitas Penggunaan Digital Library Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Universitas Palangka Raya*. *Jurnal of Science, Technology, Education And Mechanical Engineering*, Vol. 3, no. 1, pp. 19-22.
- Syaepudin, Bahrul., Nurlukma, Dwiyanto Adie. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government Dengan Aplikasi Tanggerang Gemilang*. *Jurnal Pekommas*, Vol. 7, no. 1
- Septiandika, Verto., Wahyuni, Ulfia, Risza (2022). *Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 9, no. 1
- Hidayat, Rizki Ismail (2023). *Analisis Penggunaan Aplikasi iPusnas Di Kecamatan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi*. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 3, no. 1, pp. 27-35
- Hartono, Tri Yudi (2016). *Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda*. *Ejournal Administrasi Negara*, Vol. 4, no. 2
- Hermawan, Hendra (2017). *Efektivitas Penarikan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran*. *Jurnal Unigal*

Maulana, Y.I (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Nasional (iPusnas) Dengan Kerangka PIECES*. Bianglala informatika, Vol. 6, no. 1

### **Skripsi**

Amelia, Rizcha. 2015, Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makasar. Skripsi Universitas Hasanuddin. Makasar

Amaliah, Rizky Nur. 2022, Efektivitas Sistem Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Probolinggo Pada Masa Covid 19 Tahun 2020-2021. Skripsi Universitas Islam Malang

Putri, Yuli Handini., 2023, Efektivitas Kinerja Aplikasi I-Indramayu Sebagai Pelayanan Perpustakaan Berbasis Digital Di Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat. Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jawa Barat

Rafida, Hasnah. 2019, Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018. Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang

Ramadhani, Wilantika. 2020, Upaya Pemanfaatan Buku Elektronik Berbasis Aplikasi: Studi Kasus Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serdang Berdagai. Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan

Oktaningtyas, Fifi. 2023, Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pengurusan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang. Skripsi Universitas Tidar. Magelang

Sari, Kartika Puspita. 2020, Strategi Branding Perpustakaan Umum Kota Depok. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Depok

### **Undang-Undang dan Peraturan**

Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2002 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Daerah Kota Medan No 2 tahun 2022 tentang penyelenggaran perpustakaan Bab X pasal 47

Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Surat Keputusan Walikota Madya Kepala Daerah Kotamadya Medan Nom.839/1972 tentang mendirikan Pusat Perpustakaan Umum Komadya Medan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



## Sumber Lain

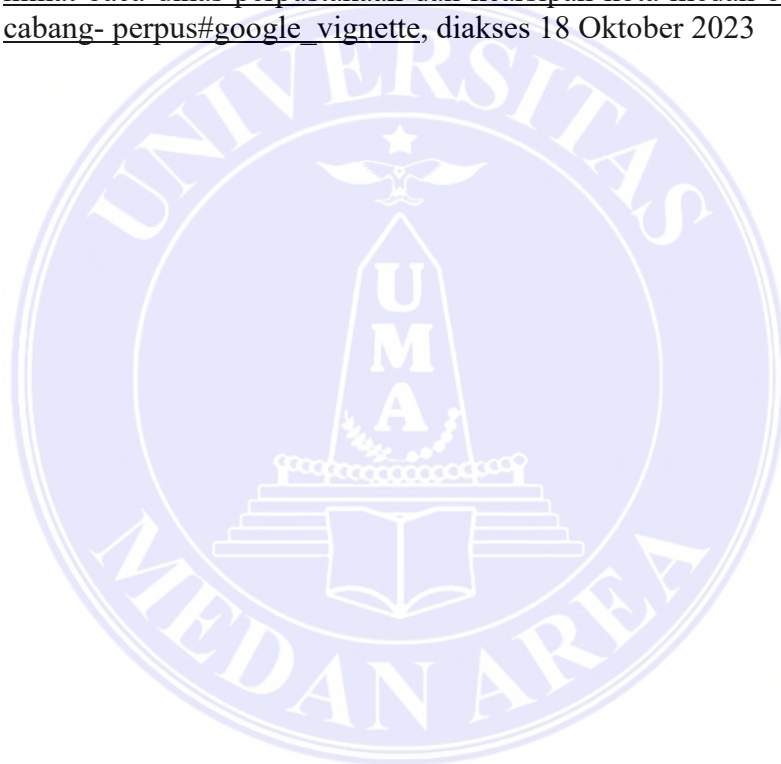
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. (2020). <https://disperpustakaanarsip.pemkomedan.go.id/>, diakses 13 Oktober 2023

Diskominfo, (2022). <https://portal.pemkomedan.go.id>, diakses 13 Oktober 2023

Beritasumut, (2021). <https://www.beritasumut.com/detail/tekno/Aplikasi-E-Pusda-Kota-Medan--Perpustakaan-Medan-Ikuti-Perkembangan-Teknologi-dengan-Hadirkan-E-Book/all>, diakses 14 Oktober 2023

Hadi, Syaiful, (2021). <https://infomu.co/pemko-medan-luncurkan-layanan-e-book-melalui-aplikasi-e-pusda/>, diakses 14 oktober 2023

Tribun News, (2022). [https://medan.tribunnews.com/2022/02/27/tumbuhkan-minat-baca-dinas-perpustakaan-dan-kearsipan-kota-medan-buka-5-cabang-perpus#google\\_vignette](https://medan.tribunnews.com/2022/02/27/tumbuhkan-minat-baca-dinas-perpustakaan-dan-kearsipan-kota-medan-buka-5-cabang-perpus#google_vignette), diakses 18 Oktober 2023



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. WAWANCARA

Informan Kunci dan Utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan

Nama : Facri Hamdani Rangkuti S.E

Jabatan : Ketua Tim Kerja dan Lingkup Layanan Otomasi dan Kerjasama (Informan Kunci)

Tanggal Wawancara : Rabu, 6 Maret 2024

Indikator Keberhasilan Program

1. Apa Kejelasan tujuan dari adanya pelayanan berbasis online melalui Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan?  
Kejelasan tujuan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan yaitu memudahkan pelayanan bagi pemustaka, untuk para pembaca yang akan meng-akses perpustakaan tidak ada batas waktu dan tempat dengan adanya perpustakaan *digital* ini
2. Apakah masyarakat, pemustaka/ mahasiswa/I dan pelajar sudah mengetahui adanya pelayanan berbasis online dengan aplikasi *e-pusda* ini?  
Pemustaka, masyarakat sudah mengetahui adanya pelayanan berbasis online aplikasi *e-Pusda* ini, sudah kami informasikan juga melalui media sosial, serta Dinas Perpustakaan menyediakan *event* yang di hadirkan dari Pemerintah Kota Medan ataupun Instansi lain yang mengundang
3. Apa bentuk-bentuk program pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Medan, apakah hanya pelayanan secara langsung datang kedinas dan pelayanan melalui aplikasi *e-pusda* saja?  
Bentuk Program Pelayanan Di Dinas Perpustakaan ini ada pelayanan secara online melalui aplikasi *e-Pusda* Kota Medan, secara langsung datang ke Dinas Perpustakaan Kota Medan, Perpustakaan Cabang, terdapat 13 cabang yang ada di Kota Medan, dan pelayanan mobil keliling ke sekolah-sekolah yang ada di Pemerintah Kota Medan, dan undangan *event-event* instansi seperti ulang tahun instansi tertentu

Indikator Keberhasilan Sasaran

1. Apakah sasaran dari aplikasi ini hanya untuk siswa/i dan mahasiswa/I saja?  
Sasaran aplikasi ini untuk semua kalangan, seluruh lapisan masyarakat boleh meng-aksesnya kapan dan dimana saja
2. Apakah pelaksanaan dari aplikasi *e-pusda* kota medan sudah mencapai sasaran sehingga menciptakan pelayanan berbasis online sesuai harapan, diciptakannya aplikasi ini di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota medan?  
Sudah tepat sasaran, Dinas Perpustakaan tetap terus berusaha meningkatkan pelayanan berbasis online ini, masih ada kekurangan pada aplikasi
3. Apakah di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan lebih banyak pemustaka yang secara langsung atau pemustaka penggunaan aplikasi *e-pusda*?  
Pada saat ini lebih banyak pemustaka secara langsung

4. Apakah sudah banyak yang menggunakan aplikasi *e-pusda* ini? Dari tahun 2019-2023  
Pada saat ini lebih banyak pemustaka secara langsung. Sampai saat ini sudah 7.520 orang yang meng-*akses* dan yang membaca langsung sekitar 1.395 orang dengan jumlah keanggotaan 158.
5. Bagaimana Upaya (sosialisasi aplikasi *e-pusda*) yang diterapkan pelaksana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dalam mencapai penggunaan aplikasi *e-pusda* dan mewujudkan pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?  
Setiap ada *event-event* kita terus mempromosikan adanya pelayanan berbasis online aplikasi e-Pusda Kota Medan ini, media sosial, dan secara langsung juga

#### Indikator Kepuasan Program

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu sebagai pelaksana terhadap aplikasi e-pusda Kota Medan demi memenuhi pelayanan berbasis online kepada pemustaka  
Kualitas sistem
  - a. Apakah menurut bapak/ Ibu *e-pusda* ini mudah untuk digunakan?  
Menurut saya aplikasi ini mudah digunakan dan di-*akses*
  - b. Bagaimana kecepatan akses buku dalam pencariannya?  
Kecepatan *aksesnya* tergantung jaringan, saya buka cepat
  - c. Apakah aplikasi *e-pusda* sudah memenuhi kebutuhan penggunaan aplikasi *e-pusda* yang pemustaka rasakan dalam bentuk koleksi buku?  
Menurut saya cukup memenuhi, memang banyak saran dan masukan dibutuhkan untuk menambah koleksi dan meningkatkan sistemnya
  - d. Apakah perlu adanya pembaharuan dan penambahan fitur/ koleksi buku?  
Saya rasa perlu penambahan fitur dan pembaharuan aplikasi untuk mengikuti perkembangan juga
  - e. Bagaimana respon/ tanggapan mengenai saran/ kritik pihak dinas perpustakaan kota medan mengenai tidak bisa terkoneksi, gakbisa daftar?  
Koleksi Dinas Perpustakaan tetap usaha dengan tim IT mencari apasih kelemahan dan kekurangannya perlu diperbaiki dan untuk mendaftar bila mengalami kesulitan bisa datang ke Dinas Perpustakaan Kota Medan bisa, kami siap bantu prosesnya
  - f. Apakah menurut Bapak/Ibu, keamanan data bisa percayai dalam pendaftaran aplikasi *e-pusda* kota medan?  
Dinas Perpustakaan akan terus berupaya untuk menjaga keamanan data

#### Kualitas informasi

- a) Apakah ada informasi pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan mengenai *e-pusda* perihal pelayanan berbasis online ini?

- Informasi kita sampaikan juga di *website* Dinas Perpustakaan
- b) Apakah ada sosialisasi dalam memberikan informasi mengenai aplikasi *e-pusda*? sosialisasi dalam bentuk apa saja?  
Sosialisasi melalui media sosial dan secara langsung
  - c) Apakah informasi dan pelayanan berbasis online dapat dipercaya, cepat tanggapnya?  
Saat ini informasi dan pelayanan bisa dipercaya dan kita usahakan untuk terus cepat tanggap

#### Kualitas Pelayanan

- a) Bagaimana sistem pelayanan berbasis online dan berbasis secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sudah tepat dan baik diterapkan?  
Sudah kita laksanakan dengan baik dan tepat diterapkan
- b) Apa pelayanan yang paling dominan diberikan dinas perpustakaan berbasis online seperti *e-pusda* atau pelayanan secara langsung datang kedinas atau perpustakaan keliling?  
Pelayanan dominan nya pelayanan secara langsung kemasyarakat, namun masih kita usahakan terus untuk peningkatan pelayanan berbasis online
- c) Apakah ada diterima Kritik dan saran atas pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan? Baik dari penerapan aplikasi *e-pusda*?  
Tersedia kotak saran dan *scan barcode* untuk memberikan masukan secara online bahkan bisa diberi penilaian dan komentar pada aplikasi itu sangat membangun kami

#### Indikator Tingkat Input dan Ouput

1. Bagaimana Persyaratan dalam Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam mendapatkan pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?  
Kita berusaha terus meng-*upgrade* aplikasi ini, persyaratan pada aplikasinya tidak ada yang sulit
2. Bagaimana Proses tindaklanjut apabila aplikasi *e-pusda* mengalami tidak bisa daftar/ ngebuf dalam pendaftaran atau tidak bisa digunakannya aplikasi tersebut?  
Apabila ada kendala ataupun masalah pada aplikasi *e-Pusda* kita akan segera memberi respon dan membantu mengatasinya, masyarakat boleh hadir ke Dinas Perpustakaan ini untuk kita bantu kendala yang dirasakan
3. Apakah sarana dan prasarana yang ada Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sudah mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis online dengan aplikasi *e-pusda* kota medan?  
Sarana dan Prasarana sudah mendukung pelayanan berbasis online aplikasi *e-Pusda* dengan jaringan yang cukup “Wi-FI” dan informasi serta pembaharuan sistem

#### Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Apakah aplikasi *e-pusda* kota medan sudah efektif dalam penggunaannya dan sudah sesuai dengan harapan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan selaku bapak/ibu pemberi pelayanan berbasis online melalui aplikasi *e-pusda* Kota Medan?  
Untuk saat ini sudah cukup efektif penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan
2. Apakah aplikasi *e-pusda* sudah dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan berbasis online dengan tujuan mempermudah pemustaka mendapatkan pengetahuan dengan mudah dan cepat?  
Sudah sesuai harapan kami selaku Dinas Perpustakaan Kota Medan dengan tujuan mempermudah pemustaka/ masyarakat untuk menambah pengetahuan dan literasi dengan mudah dan cepat

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung efektivitas penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan memberikan inovasi pelayanan berbasis online di dukung adanya peristiwa covid saat itu sehingga kami harus tetap memberikan pelayanan dan bahan literasi kepada pemustaka dan masyarakat dan merupakan wujud ke ikut sertaan Dinas ini melaksanakan pelayanan berbasis digital (*e-government*).

Aplikasi ini terhambat karena masyarakat atau pemustaka masih menikmati pelayanan secara langsung, daripada menggunakan aplikasi. Udah di sosialisasikan cuman masyarakat yang gak mengunduh/ menggunakan, ada juga keluhan mengenai tidak bisa masuk, padahal itu permasalahan jaringan masing-masing.

LAMPIRAN  
WAWANCARA

Informan Kunci dan Utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan

Nama : Dodi Novriandi Harahap S.P

Jabatan : Penelaah Informasi dan Komunikasi Publik bidang *e-Pusda* Kota Medan (Informan Utama)

Tanggal Wawancara : Rabu, 6 Maret 2024

Indikator Keberhasilan Program

1. Apa Kejelasan tujuan dari adanya pelayanan berbasis online melalui Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan?  
Kejelasan tujuan adanya aplikasi *e-pusda* ialah bentuk keikutsertaan Dinas Perpustakaan Kota Medan dalam *E-Government*, memberikan pelayanan secara cepat kepada pemustaka, menambahkan minat baca dengan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan, masyarakat tidak perlu hadir ke Dinas Perpustakaan ini untuk membaca buku dan mendapatkan bahan bacaan lagi
2. Apakah masyarakat, pemustaka/ mahasiswa/I dan pelajar sudah mengetahui adanya pelayanan berbasis online dengan aplikasi *e-pusda* ini?  
Masyarakat dan Pemustaka sudah kami berikan pengenalan aplikasi, dan sudah mengenal aplikasi *e-Pusda* Kota Medan ini, kami sudah mensosialisasikan, dan terus berusaha mengenalkan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan ini
3. Apa bentuk-bentuk program pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Medan, apakah hanya pelayanan secara langsung datang kedinas dan pelayanan melalui aplikasi *e-pusda* saja?  
Bentuk Program Pelayanan seperti ada pelayanan secara langsung, perpustakaan keliling, pelayanan berbasis online seperti aplikasi *e-Pusda* Kota medan ini

Indikator Keberhasilan Sasaran

1. Apakah sasaran dari aplikasi ini hanya untuk siswa/i dan mahasiswa/I saja?  
Aplikasi ini untuk semua orang, baik masyarakat, pelajar dari tingkat SD sampai Kuliah
2. Apakah pelaksanaan dari aplikasi *e-pusda* kota medan sudah mencapai sasaran sehingga menciptakan pelayanan berbasis online sesuai harapan, diciptakannya aplikasi ini di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota medan?  
Sudah tercapai karena aplikasi ini juga sudah digunakan dari tahun 2019 dan semakin baik penggunaanya
3. Apakah di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan lebih banyak pemustaka yang secara langsung atau pemustaka penggunaan aplikasi *e-pusda*?  
Pihak Dinas berusaha terus untuk meningkatkan pelayanan berbasis online *aplikasi e-Pusda* ini. seperti bapak Facri katakan, ya memang pemustaka saat ini masih lebih

banyak pemustaka yang menikmati pelayanan berbasis secara langsung datang ke perpustakaan

4. Apakah sudah banyak yang menggunakan aplikasi *e-pusda* ini? Dari tahun 2019-2023?

Sudah mengalami peningkatan

5. Bagaimana Upaya (sosialisasi aplikasi *e-pusda*) yang diterapkan pelaksana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dalam mencapai penggunaan aplikasi *e-pusda* dan mewujudkan pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Sosialisasi yang dilakukan pihak-pihak dinas seperti promosi di Media sosial seperti Fb, Ig dan Web Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dan juga *event-event* bahkan ke setiap 13 Kecamatan serta kerumah Ibadah kami juga sosialisasikan

### Indikator Kepuasan Program

#### Kualitas sistem

- a. Apakah menurut bapak/ Ibu *e-pusda* ini mudah untuk digunakan?  
Aplikasi *e-Pusda* ini mudah diakses
- b. Bagaimana kecepatan akses buku dalam pencariannya?  
Cepat/ tidak nya aplikasi beroperasi ya tergantung jaringan dipakai pemustaka/ pengguna aplikasi *e-Pusda*
- c. Apakah aplikasi *e-pusda* sudah memenuhi kebutuhan penggunaan aplikasi *e-pusda* yang pemustaka rasakan?  
Sudah cukup memenuhi kebutuhan pembaca
- d. Apakah perlu adanya pembaharuan dan penambahan fitur/ koleksi buku?  
Pembaharuan dan penambahan fitur perlu dilakukan
- e. Bagaimana respon/ tanggapan mengenai saran/ kritik pihak dinas perpustakaan kota medan mengenai tidak bisa terkoneksi, gakbisa daftar?  
Kita menerima respon yang membangun dan akan kita perbaiki
- f. Apakah menurut Bapak/Ibu, keamanan data bisa dipercaya dalam pendaftaran aplikasi *e-pusda* kota medan?  
Bisa dipercaya

#### Kualitas informasi

- a) Apakah ada informasi pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan mengenai *e-pusda* perihal pelayanan berbasis online ini?  
Tentunya ada melalui secara online dan langsung terjun ke masyarakat
- b) Apakah ada sosialisasi dalam memberikan informasi mengenai aplikasi *e-pusda*? sosialisasi dalam bentuk apa saja?  
Sosialisasi seperti di awal ke masyarakat dan melalui media aplikasi atau media sosial
- c) Apakah informasi dan pelayanan berbasis online dapat dipercaya, cepat tanggapnya? Dapat dipercaya dan akan kita respon dengan cepat dan sigap

### Kualitas Pelayanan

- a) Bagaimana sistem pelayanan berbasis online dan berbasis secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sudah tepat dan baik diterapkan?  
Sudah diterapkan dengan tepat, namun memang saat ini pelayanan di perpustakaan secara langsung lebih banyak digunakan pemustaka dan masyarakat.
- b) Apa pelayanan yang paling dominan diberikan dinas perpustakaan berbasis online seperti *e-pusda* atau pelayanan secara langsung datang kedinas atau perpustakaan keliling?  
Semua sedang diterapkan namun paling dominan ialah pelayanan secara langsung
- c) Apakah ada diterima Kritik dan saran atas pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan? Baik dari penerapan aplikasi *e-pusda*?  
Ada tentunya, dan kita Dinas menerima respon bentuk kepedulian pengguna pemustaka atau masyarakat dalam pelayanan kami.

### Indikator Tingkat Input dan Ouput

1. Bagaiaman Persyaratan dalam Penggunaan Aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam mendapatkan pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?  
Tidak ada persyaratan untuk penggunaan aplikasi ini selain nomor *handphone*, alamat *Gmail*
2. Bagaimana Proses tindaklanjut apabila aplikasi *e-pusda* mengalami tidak bisa daftar/ ngebuf dalam pendaftaran atau tidak bisa digunakannya aplikasi tersebut?  
Jika terjadi gangguan seperti tidak bisa mendaftar, ngebuff atau tidak bisa digunakan aplikasi tim IT kami ada akan membantu kendala pengguna
3. Apakah saranan dan prasarana yang ada Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sudah mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis online dengan aplikasi *e-pusda* kota medan?  
sarana dan prasarana sudah mendukung dengan adanya Wi-Fi disini dan tim IT

### Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

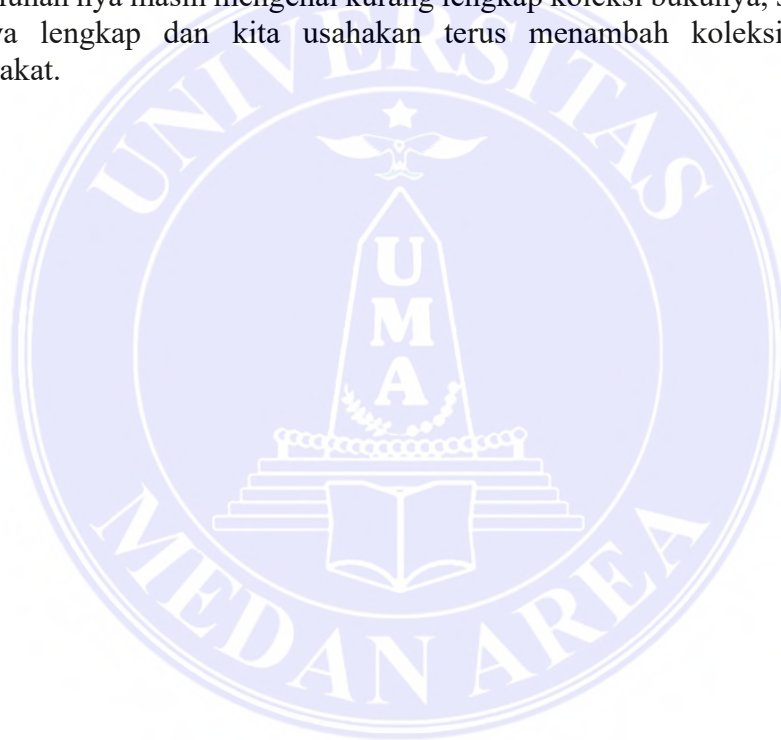
1. Apakah aplikasi *e-pusda* kota medan sudah efektif dalam penggunaannya dan sudah sesuai dengan harapan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan selaku bapak/ibu pemberi pelayanan berbasis online melalui aplikasi *e-pusda* Kota Medan?  
Efektif menurut saya sudah, dan sudah sesuai harapan dan tujuan Dinas Perpustakaan Kota Medan pada aplikasi *e-Pusda* Kota Medan untuk dipergunakan
2. Apakah aplikasi *e-pusda* sudah dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan berbasis online dengan tujuan mempermudah pemustaka mendapatkan pengetahuan dengan mudah dan cepat?



aplikasi *e-Pusda* Kota Medan sudah cukup efektif dalam pelayanan berbasis online kepada pemustaka/ penggunanya, walau pelayanan berbasis secara langsung masih utama dan banyak digunakan

Apa Faktor penghambat dan Faktor pendukung efektivitas penggunaan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Faktor pendukung ialah Dinas ingin memberikan pelayanan berbasis online yang mempermudah pemustaka atau masyarakat agar tetap bisa membaca dan tetap menambah ilmu meski tidak datang ke perpustakaan ini secara langsung, dengan itu akan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, sebagai bentuk menjalankan *e-government* yang ada pada pemerintahan termasuk Dinas ini. Penghambat aplikasi ini, keminatannya masih kurang digunakan karena masih belum terbiasa mungkin menggunakan *handphone* untuk baca buku secara digital. Dan keluhan nya masih mengenai kurang lengkap koleksi bukunya, semuanya mau bukunya lengkap dan kita usahakan terus menambah koleksi buku untuk masyarakat.



LAMPIRAN  
WAWANCARA

Informan Tambahan Anggota Pemustaka, Masyarakat dan Pelajar, Mahasiswa/i

Nama : Fahri Elina Sigiro

Status : Mahasiswi Univerista Negeri Medan (Informan Tambahan)

Tanggal Wawancara : 06 Maret 2024

Sebagai Pemustaka

Pertanyaan Wawancara :

Indikator Keberhasilan Program

1. Apakah anda mengetahui tujuan adanya aplikasi e-pusda Kota Medan?  
Kejelasan tujuan e-Pusda ini menurut saya ada, untuk mempercepat pencarian buku kak, sehingga dari hp bisa baca buku.
2. Apakah anda juga mengetahui adanya pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?  
Sebenarnya saya sendiri juga belum pernah pakai aplikasi *e-Pusda* ini kak, ada sih *Banner* didepan pintu masuk Dinas Perpustakaan mengenai aplikasi *e-Pusda* Kota Medan, tapi sepertinya belum semua mengenal aplikasi *e-Pusda* Kota Medan ini kak
3. Apakah aplikasi e-pusda Kota medan ini susah/ mudah digunakan?  
Mudah atau susahnya aplikasi *e-Pusda* ini, belum tau kak, saya tidak *download*, saya suka baca buku langsung ke Dinas ini
4. Apakah anda mengetahui bagaimana proses / mekanisme cara penggunaan aplikasi e-pusda kota medan?  
Saya tidak tau sih mekanisme/ cara penggunaan aplikasi ini, mungkin seperti aplikasi umumnya, ikuti syarat pendaftaran anggota dulu

Indikator Keberhasilan Sasaran

1. Apakah aplikasi ini bisa digunakan untuk siapa saja, menurut anda?  
Seharusnya aplikasi perpustakaan umum seperti ini bisa untuk digunakan tanpa melihat status umur
2. Bagaimana dengan sosialisasi aplikasi e-pusda kota medan, pelayanan perpustakaan keliling dan layanan pendampingan, apakah anda mengetahui adanya sosialisasi tersebut?  
Sosialisasi nya saya tidak tau, cuman banner aplikasi e-Pusda ada.
3. Bagaimanan menurut anda pelayanan berbasis online atau pelayanan secara langsung datang ke perpustakaan lebih tepat dan baik digunakan pemustaka?  
Selain aplikasi *e-Pusda* ya, pelayanan di *web* juga bisa baca online juga, tapi lebih suka pelayanan datang ke perpustakaan langsung, tapi balik ke pribadi nya, ada yang suka secara online mungkin
4. Apa manfaat yang anda rasakan (pemustaka/ pelajar/ masyarakat) dengan adanya pelayanan berbasis online dari aplikasi e-pusda kota medan ini?

Saya selaku pemustaka tapi tidak pengguna aplikasi, manfaatnya pasti sama ya untuk menuntut ilmu.

### Indikator Kepuasan Program

#### Kualitas sistem

- a) Apakah e-pusda ini mudah untuk digunakan?  
Belum menggunakan aplikasi mungkin perlu didownload untuk mengetahui mudah/ susah
- b) Bagaimana kecepatan akses buku dalam pencariannya?  
Kecepatan akses semua aplikasi tergantung jaringan kita, termasuk *e-Pusda* ini
- c) Apakah aplikasi e-pusda sudah memenuhi kebutuhan penggunaan aplikasi e-pusda yang pemustaka rasakan? Kelengkapan koleksi buku?  
Belum tau kalau diaplikasi tapi di perpustakaan ini lumayan lengkap
- d) Bagaimana pendapat pemustaka dengan aplikasinya?  
Baru *check* playstore bintangnya dan komentar aplikasi cukup bagus
- e) Apakah perlu adanya pembaharuan dan penambahan fitur/ koleksi buku?  
Belum tau kak mungkin kalau saya *download* sekarang udah diversifikasi terbaru
- f) Apakah menurut anda keamanan data anda bisa dipercayai dalam pendaftaran aplikasi e-pusda kota medan?  
Amanlah ini aplikasi Perpustakaan Kota Medan

#### Kualitas informasi

- a) Apakah ada informasi yang kurang relevan dirasakan pemustaka?  
Tidak ada informasi yang gak relevan untuk informasi yang diberikan Dinas Perpustakaan ini
- b) Apakah pelayanan berbasis online sudah akurat digunakan?  
Informasi sudah akurat apalagi di media sosial dan *Web*
- c) Apakah pemustaka puas dengan penggunaan aplikasi e-pusda perihal waktu yang tak ada batas?  
Kalau soal puasanya penggunaan aplikasi belum bisa jawab kak, tapi kalau pelayanan ke sini aku puas
- d) Apakah pelayanan berbasis online dapat dipercaya cepat tanggapnya dalam penggunaannya?  
Pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan ini bisa dipercaya

#### Kualitas Pelayanan

- a) Bagaimana dengan staff/ pegawai? Apakah anda puas dengan sistem pelayanan berbasis online dan berbasis secara langsung?  
Untuk pelayanan berbasis online selain *e-Pusda* di Dinas Perpustakaan ini aku puas, pelayanan secara langsung juga puas
- b) Bagaimana menurut pandangan masyarakat/ pemustaka kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?

Dinas ini termasuk yang rajin ngasih informasi diposting media sosial dan *web*.

- c) Apakah ada Kritik dan saran dalam Pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
Untuk kritik dan saran tidak ada

#### Indikator Tingkat Output dan Input

1. Apakah pemustaka mengetahui persyaratan dalam penggunaan aplikasi e-pusda kota medan dalam pelayanan berbasis online?  
Kurang tau persyaratannya apa kak, tapi seperti aplikasi lain yang daftar melalui *gmail* dan kata sandi menurut saya, persyaratannya aplikasi ini juga seperti aplikasi perpustakaan lainnya
2. Apakah sarana dan prasarana dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan sudah mendukung dalam pelayanan berbasis online penggunaan aplikasi e-pusda baik dari segi koleksi buku?  
Sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan sudah bagus kak, pelayanan berbasis online perpustakaan ini sudah mendukung seperti sistem pencarian dikomputer itu kak untuk mengetahui dirak mana bukunya, tapi kalau aplikasi e-Pusda ini sistemnya yang sudah didukung Dinas Perpustakaan

#### Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Apakah aplikasi e-pusda kota medan sudah sesuai dengan harapan sebagai pengguna aplikasi yang merupakan pelayanan berbasis online dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
Pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan selain aplikasi *e-Pusda* sudah cukup efektif membantu mencari buku kak
2. Apakah menurut pemustaka sudah efektif keseluruhan pencapaian tujuan aplikasi e-pusda kota medan, dalam mendapatkan pelayanan berbasis online untuk mendapatkan buku/ pengetahuan yang ingin didapat?  
Tidak tau kalau penggunaan aplikasi *e-Pusda*
3. Apakah anda puas dengan aplikasi atau masih ada kendala dalam penggunaannya? –

Apa Faktor Penghambat dan Pendukung penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Adanya perkembangan zaman yang serba digital dan online ini kak, pastinya membuat sistem pemerintahan kita juga harus menyeimbangi perkembangan, dengan adanya aplikasi juga akan memudahkan mereka memberikan pelayanan ke kita. Penghambat aplikasi biasanya sistem eror, tidak bisa dibuka atau tidak bisa mendaftar pada aplikasi, jaringan juga bisa kendala biasanya.

LAMPIRAN  
WAWANCARA

Informan Tambahan Anggota Pemustaka, Masyarakat dan Pelajar, Mahasiswa/i

Nama : Gita Gratis Febiola Barus

Status : Siswi Santo Thomas 2 (Informan Tambahan)

Tanggal Wawancara : 06 Maret 2024

Sebagai Pemustaka

Pertanyaan Wawancara :

Indikator Keberhasilan Program

1. Apakah anda mengetahui tujuan adanya aplikasi e-pusda Kota Medan?  
Tujuan Pelayanan Berbasis online untuk mempermudah pelayanan Dinas Perpustakaan ini kak, jadi tidak secara langsung lagi, tinggal gunain dari aplikasi *e-Pusda* ini kak Apakah anda juga mengetahui adanya pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?
2. Apakah anda juga mengetahui adanya pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?  
Belum tau sih kak, tentang aplikasi *e-Pusda* Kota Medan ini.
3. Apakah aplikasi e-pusda Kota medan ini susah/ mudah digunakan?  
Seharusnya mudah ya kak, namanya udah online
4. Apakah anda mengetahui bagaimana proses / mekanisme cara penggunaan aplikasi e-pusda kota medan?  
Tidak tau kak, saya belum pakai aplikasi *e-Pusda* ini kak

Indikator Keberhasilan Sasaran

1. Apakah aplikasi ini bisa digunakan untuk siapa saja, menurut anda?  
Pastinya untuk semua kalangan ya kak, termasuk pelajar seperti Gita ini
2. Bagaimana dengan sosialisasi aplikasi e-pusda kota medan, pelayanan perpustakaan keliling dan layanan pendampingan, apakah anda mengetahui adanya sosialisasi tersebut?  
Gita tau nya dari *Instagram* Dinas Perpustakaan Kota Medan kak, kalau lihat sosialisasi secara langsung Gita belum pernah tau kak
3. Bagaimanan menurut anda pelayanan berbasis online atau pelayanan secara langsung datang ke perpustakaan lebih tepat dan baik digunakan pemustaka?  
Gita memang ke perpustakaan langsung kak, lebih tertarik milih bukunya, bisa nanya langsung kalau butuh bantuan kak, tapi nanti Gita download aplikasi juga.
4. Apa manfaat yang anda rasakan (pemustaka/ pelajar/ masyarakat) dengan adanya pelayanan berbasis online dari aplikasi e-pusda kota medan ini?  
Manfaatnya supaya lebih cepat kak buat baca buku dan pinjam bukunya.

## Indikator Kepuasan Program

1. Bagaimana pendapat anda mengenai menu dan fitur aplikasi e-pusda kota medan?

### Kualitas sistem

- a) Apakah e-pusda ini mudah untuk digunakan?  
Tidak *download* kak jadi kurang tau
- b) Bagaimana kecepatan akses buku dalam pencariannya?  
Mungkin kalau jaringan bagus akan cepat tersambung
- c) Apakah aplikasi e-pusda sudah memenuhi kebutuhan penggunaan aplikasi e-pusda yang pemustaka rasakan? Kelengkapan koleksi buku?  
Tidak tau soal kelengkapan aplikasinya
- d) Bagaimana pendapat pemustaka dengan aplikasinya?
- e) Teman gita yang *download* bilang aplikasinya bagus kak
- f) Apakah perlu adanya pembaharuan dan penambahan fitur/ koleksi buku?  
Setiap aplikasi bahkan kayak di perpustakaan ini juga butuh pembaharuan/ *update* buku yang baru-baru kak
- g) Apakah menurut anda keamanan data anda bisa percayai dalam pendaftaran aplikasi e-pusda kota medan?  
Soal keamanan data pasti amanlah mau online mau secara langsung datang kesini harus ngisi-ngisi data juga

### Kualitas informasi

- a) Apakah ada informasi yang kurang relevan dirasakan pemustaka?  
Tidak sih kak, rasa gita relevan informasinya
- b) Apakah pelayanan berbasis online sudah akurat digunakan?  
Di jaman sekarang pelayanan berbasis online akurat sih cuman emang gita belum *download* ajah
- c) Apakah pemustaka puas dengan penggunaan aplikasi e-pusda perihal waktu yang tak ada batas?  
Belum bisa bilang puas atau tidak kak
- d) Apakah pelayanan berbasis online dapat dipercaya cepat tanggapnya dalam penggunaannya?  
Belum bisa gita jawab

### Kualitas Pelayanan

- a) Bagaimana dengan staff/ pegawai? Apakah anda puas dengan sistem pelayanan berbasis online dan berbasis secara langsung?  
Kualitas pelayanan bagus kak, ramah, cepat responnya
- b) Bagaimana menurut pandangan masyarakat/ pemustaka kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?
- c) Apakah ada Kritik dan saran dalam Pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
gita gak punya kritik atau saran sih saat ini

### Indikator Tingkat Output dan Input

1. Apakah pemustaka mengetahui persyaratan dalam penggunaan aplikasi e-pusda kota medan dalam pelayanan berbasis online?  
Tidak tau persyaratan untuk penggunaan aplikasi lebih pastinya, pelayanan berbasis online di perpustakaan ini harus jadi anggota dulu menurut gita kak
2. Apakah sarana dan prasarana dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan sudah mendukung dalam pelayanan berbasis online penggunaan aplikasi e-pusda baik dari segi koleksi buku?  
Sarana dan prasarana perpustakaan ini oke, nyaman juga, adapun pelayanan berbasis onlinenya mungkin pencarian buku di perpustakaan ini langsung jadi tau dimana letaknya kak.

### Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Apakah aplikasi e-pusda kota medan sudah sesuai dengan harapan sebagai pengguna aplikasi yang merupakan pelayanan berbasis online dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
Gitta belum punya aplikasi kak, tapi untuk pencarian buku di *Web Dinas Perpustakaan* juga bisa dan cukup efektif kak itu termasuk pelayanan berbasis online juga kan
2. Apakah menurut pemustaka sudah efektif keseluruhan pencapaian tujuan aplikasi e-pusda kota medan, dalam mendapatkan pelayanan berbasis online untuk mendapatkan buku/ pengetahuan yang ingin didapat?  
Belum bisa menilai efektif atau tidak kak
3. Apakah anda puas dengan aplikasi atau masih ada kendala dalam penggunaannya? Belum bisa dijawab ya kak.

Apa Faktor Penghambat dan Pendukung penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan ini akan memudahkan setiap orang yang ingin menambah literasi, dan tidak semua orang punya waktu luang ke perpustakaan, dengan adanya aplikasi ini menjadi faktor pendukung tetap bisa membaca dan ini akan mendukung alasan penggunaan aplikasi ini secara online, dirumah atau ditempat mana saja kak. Kurang tau penghambat nya terlalu detail kak, pastinya koleksi buku yang kurang lengkap, kayak novel-novel maupun buku-buku pelajaran masih belum banyak judulnya

LAMPIRAN  
WAWANCARA

Informan Tambahan Anggota Pemustaka, Masyarakat dan Pelajar, Mahasiswa/i

Nama : Dewi Valentine tarigan

Status : Mahasiswi Univerista Terbuka (Informan Tambahan)

Tanggal Wawancara : 09 Maret 2024

Sebagai Pengguna Aplikasi E-Pusda Kota Medan

Pertanyaan Wawancara :

Indikator Keberhasilan Program

1. Apakah anda mengetahui tujuan adanya aplikasi e-pusda Kota Medan?  
Tujuan aplikasi *e-Pusda* Kota Medan ini, supaya mempermudah orang-orang mencari buku tanpa harus ke Perpustakaan Apakah anda juga mengetahui adanya pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?
2. Apakah anda juga mengetahui adanya pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?  
Saya mengetahui aplikasi *e-Pusda* Kota Medan ini dari adik saya, kebetulan dikasih saran sama adik saya karena saya suka baca buku.
3. Apakah aplikasi e-pusda Kota medan ini susah/ mudah digunakan?  
Aplikasi ini mudah digunakan,
4. Apakah anda mengetahui bagaimana proses / mekanisme cara penggunaan aplikasi e-pusda kota medan?  
Mekanisme cara penggunaannya, cukup unduh aplikasi lalu ikutin tahap daftar anggota saja

Indikator Keberhasilan Sasaran

1. Apakah aplikasi ini bisa digunakan untuk siapa saja, menurut anda?  
Menurut saya bisa untuk semua, karena aplikasi ini tersedia juga novel-novel yang menarik
2. Bagaimana dengan sosialisasi aplikasi e-pusda kota medan, pelayanan perpustakaan keliling dan layanan pendampingan, apakah anda mengetahui adanya sosialisasi tersebut?  
Sosialisasi secara langsung saya belum pernah lihat langsung, dikarenakan saya tau aplikasi ini dari adik dirumah, yang pernah sosialisasi disekolahnya tentang *e-Pusda* Kota Medan
3. Bagaimanan menurut anda pelayanan berbasis online atau pelayanan secara langsung datang ke perpustakaan lebih tepat dan baik digunakan pemustaka? Dari segi efisien dan efektifnya sih lebih ke aplikasi dari pada harus ke perpustakaan
4. Apa manfaat yang anda rasakan (pemustaka/ pelajar/ masyarakat) dengan adanya pelayanan berbasis online dari aplikasi e-pusda kota medan ini?



Manfaatnya lebih mudah baca buku secara *digital* dimana ajah terus tidak kehalang waktu kapan kita mau baca

### Indikator Kepuasan Program

2. Bagaimana pendapat anda mengenai menu dan fitur aplikasi e-pusda kota medan?

#### Kualitas sistem

- a) Apakah e-pusda ini mudah untuk digunakan?  
Mudah digunakan
- b) Bagaimana kecepatan akses buku dalam pencariannya?  
cepat diakses apalagi dirumah pakai Wi-Fi
- c) Apakah aplikasi e-pusda sudah memenuhi kebutuhan penggunaan aplikasi e-pusda yang pemustaka rasakan? Kelengkapan koleksi buku?  
Sudah memenuhi kebutuhan pengguna, tapi perlu penambahan koleksi buku-buku lagi
- d) Bagaimana pendapat pemustaka dengan aplikasinya?  
Bagus aplikasi cuman tergantung jaringan mungkin, sama buku-bukunya perlu ditambahi terbaru
- e) Apakah perlu adanya pembaharuan dan penambahan fitur/ koleksi buku?  
Perlu banget malah pembaharuan atau penambahan koleksi gitu kan
- f) Apakah menurut anda keamanan data anda bisa percayai dalam pendaftaran aplikasi e-pusda kota medan?  
Ini aplikasi dibawah naungan pemerintahan Kota Medan rasaku aman

#### Kualitas informasi

- a) Apakah ada informasi yang kurang relevan dirasakan pemustaka?  
Tidak sejauh ini aman-aman ajah
- b) Apakah pelayanan berbasis online sudah akurat digunakan?  
Sudah akurat pelayanan berbasis online
- c) Apakah pemustaka puas dengan penggunaan aplikasi e-pusda perihal waktu yang tak ada batas?  
Puas apalagi tipikal anak rumahan yang suka baca buku
- d) Apakah pelayanan berbasis online dapat dipercaya cepat tanggapnya dalam penggunaannya?  
Dapat dipercaya cepat tanggapnya

#### Kualitas Pelayanan

- a) Bagaimana dengan staff/ pegawai? Apakah anda puas dengan sistem pelayanan berbasis online dan berbasis secara langsung?  
Kalau pelayanan berbasis online dari aplikasi ini puas, kalau pelayanan secara langsung belum pernah kesana tapi adik ku bilang bapak/ibu perpusnya ramah-ramah
- b) Bagaimana menurut pandangan masyarakat/ pemustaka kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?

Bagus pelayanan berbasis online mengenai aplikasi ini mereka sering ngasih informasi di story dan postingan media sosial Dinas Perpustakaan Kota Medan

- c) Apakah ada Kritik dan saran dalam Pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?

Kalau kritik dan saran untuk pelayanan langsung tidak ada, tapi kalau aplikasi penambahan koleksi buku nya misalnya novel-novel terbaru

#### Indikator Tingkat Output dan Input

1. Apakah pemustaka mengetahui persyaratan dalam penggunaan aplikasi e-pusda kota medan dalam pelayanan berbasis online?  
Syarat nya tidak ada, hanya *login* seperti biasa dan ini setau saya diluar orang medan juga bisa gunakan aplikasinya
2. Apakah sarana dan prasarana dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan sudah mendukung dalam pelayanan berbasis online penggunaan aplikasi e-pusda baik dari segi koleksi buku?  
Sarana dan prasarana dari sistem aplikasi oke, koleksi buku juga cukup lengkap, untuk pelayanan berbasis online cuman perlu diperbanyak ajah buku-buku digital nya biar makin bermanfaat

#### Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Apakah aplikasi e-pusda kota medan sudah sesuai dengan harapan sebagai pengguna aplikasi yang merupakan pelayanan berbasis online dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
Menurut saya sudah cukup sesuai harapan sebagai pengguna aplikasi *e-Pusda* bisa baca novel yang cukup menarik dan bisa nambah pengetahuan dari buku-buku pendidikan
2. Apakah menurut pemustaka sudah efektif keseluruhan pencapaian tujuan aplikasi e-pusda kota medan, dalam mendapatkan pelayanan berbasis online untuk mendapatkan buku/ pengetahuan yang ingin didapat?  
Balik lagi koleksinya ajah diperbanyak, pencapaian tujuan menyeluruh sudah cukup oke, dan sudah cukup efektif,
3. Apakah anda puas dengan aplikasi atau masih ada kendala dalam penggunaannya?  
Pihak Dinas Perpustakaan juga mungkin akan nambahin buku-buku bagus lainnya, supaya apa yang kita cari ada kak

Apakah Faktor Penghambat dan Pendukung penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Penggunaan aplikasi sangat cocok diberikan Dinas Perpustakaan Kota Medan, terutama untuk saya yang suka baca buku dirumah, dan bukan anak yang aktif diluar, pelayanan berbasis online yang benar menjadi faktor pendukung penggunaan aplikasi e-Pusda dalam menikmati pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Kendala jaringan tergantung kita pakai jaringan apa, bukunya kurang sih, beberapa kali nyari judul buku belum ada di aplikasi, jadi perlu penambahan judul/ koleksi buku di aplikasi e-Pusda

LAMPIRAN  
WAWANCARA

Informan Tambahan Anggota Pemustaka, Masyarakat dan Pelajar, Mahasiswa/i

Nama : Imelda Oktaviani Pasaribu

Status : Mahasiswi Akademik Manajemen Informatika Komputer  
(Informan Tambahan)

Tanggal Wawancara : 18 April 2024

Sebagai Pemustaka

Indikator Keberhasilan Program

1. Apakah anda mengetahui tujuan adanya aplikasi e-pusda Kota Medan?  
Tujuan aplikasi supaya orang- orang bisa mempermudah mencari buku tanpa harus ke lokasi.
2. Apakah anda juga mengetahui adanya pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?  
Saya tau aplikasi ini karena *event* yang diadakan Dinas Perpustakaan.
3. Apakah aplikasi e-pusda Kota medan ini susah/ mudah digunakan?  
Menurut saya lumayan mudah
4. Apakah anda mengetahui bagaimana proses / mekanisme cara penggunaan aplikasi e-pusda kota medan?  
Buka di aplikasi, tinggal cari nama aplikasi lalu ikutin arahan aplikasi mendaftar sebagai anggota

Indikator Keberhasilan Sasaran

1. Apakah aplikasi ini bisa digunakan untuk siapa saja, menurut anda?  
Aplikasi *e-Pusda* ini untuk keseluruhan masyarakat anak-anak sampai dewasa.
2. Bagaimana dengan sosialisasi aplikasi e-pusda kota medan, pelayanan perpustakaan keliling dan layanan pendampingan, apakah anda mengetahui adanya sosialisasi tersebut? sosialisasinya yang ku lihat ya ke masyarakat cukup jelas dan pengenalan dalam aplikasi sih lumayan,
3. Bagaimanan menurut anda pelayanan berbasis online atau pelayanan secara langsung datang ke perpustakaan lebih tepat dan baik digunakan pemustaka? kalau menurut aku dari efisien dan efektif mending dari aplikasi daripada harus kesana
4. Apa manfaat yang anda rasakan (pemustaka/ pelajar/ masyarakat) dengan adanya pelayanan berbasis online dari aplikasi e-pusda kota medan ini?  
manfaat pengguna aplikasi ini memudahkan dimana saja kita membaca, kapan ajah, jadi lebih efisien sih

## Indikator Kepuasan Program

### Kualitas sistem

- a) Apakah e-pusda ini mudah untuk digunakan?  
Mudah dipergunakan
- b) Bagaimana kecepatan akses buku dalam pencariannya?  
Cepat digunakan
- c) Apakah aplikasi e-pusda sudah memenuhi kebutuhan penggunaan aplikasi e-pusda yang pemustaka rasakan, Kelengkapan koleksi buku?  
Secara pribadi oke cuman perlu diperbanyak lagi koleksi buku di aplikasi ini
- d) Bagaimana pendapat pemustaka dengan aplikasinya?  
Bagus memang tapi ya tergantung jaringan dan buku-bukunya diperharui
- e) Apakah perlu adanya pembaharuan dan penambahan fitur/ koleksi buku?  
Perlu banget seperti koleksinya novel-novel anak pelajar pasti doyan dan buku pembelajaran sekolah gitu
- f) Apakah menurut anda keamanan data anda bisa percayai dalam pendaftaran aplikasi e-pusda kota medan?  
Ini dibawah naungan aplikasi pemerintah Kota Medan pastinya aman dan mudah

### Kualitas informasi

- a) Apakah ada informasi yang kurang relevan dirasakan pemustaka?  
Aman sih kalau soal informasi relevan yang diberikan
- b) Apakah pelayanan berbasis online sudah akurat digunakan?  
Sudah akurat pelayanan berbasis online ini,
- c) Apakah pemustaka puas dengan penggunaan aplikasi e-pusda perihal waktu yang tak ada batas?  
Puas penggunaan aplikasi ini
- d) Apakah pelayanan berbasis online dapat dipercaya cepat tanggapnya dalam penggunaannya?  
Dibawah naungan Pemerintah Kota Medan percaya

### Kualitas Pelayanan

- a) Bagaimana dengan staff/ pegawai? Apakah anda puas dengan sistem pelayanan berbasis online dan berbasis secara langsung?  
Pelayanan berbasis online dari aplikasi ini puas dan suka apalagi saat *event-event* waktu itu mereka yang arahkan menggunakan aplikasi ini
- b) Bagaimana menurut pandangan masyarakat/ pemustaka kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan berbasis online melalui aplikasi e-pusda kota medan?  
Kalau pelayanan secara langsung aku jarang kesana, cukup puaslah, mantap dan bagus mereka update dimedia sosial mengenai aplikasi ini,

- c) Apakah ada Kritik dan saran dalam Pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
Kalau dari pelayanan langsung tidak ada kritik dan saran, tapi kalau diperbarui koleksi dan jenis-jenis bukunya

#### Indikator Tingkat Output dan Input

1. Apakah pemustaka mengetahui persyaratan dalam penggunaan aplikasi e-pusda kota medan dalam pelayanan berbasis online?  
Persyaratan yang dimaksud ini untuk pengguna sih tidak ada cuman saat mendaftar ajah seperti jawaban sebelumnya dari nomor hp dan Gmail
2. Apakah sarana dan prasarana dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan sudah mendukung dalam pelayanan berbasis online penggunaan aplikasi e-pusda baik dari segi koleksi buku?  
Sarana dan prasarana dari segi koleksi buku cukup baik mendukung untuk pelayanan berbasis online cuman ditambahin ajah seperti yang aku bilang tadi

#### Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Apakah aplikasi e-pusda kota medan sudah sesuai dengan harapan sebagai pengguna aplikasi yang merupakan pelayanan berbasis online dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan?  
Sudah cukup, tapi tetap ditambahin koleksi bukunya
2. Apakah menurut pemustaka sudah efektif keseluruhan pencapaian tujuan aplikasi e-pusda kota medan, dalam mendapatkan pelayanan berbasis online Untuk mendapatkan buku/ pengetahuan yang ingin didapat?  
pencapaian tujuan menyeluruh penggunaan aplikasi *e-pusda* sudah cukup efektif untuk mendaptkan buku/ pengetahuan
3. Apakah anda puas dengan aplikasi atau masih ada kendala dalam penggunaannya?  
Mudah walaupun maunya apa yang kita cari langsung ada bukunya di aplikasi

Apa Faktor Penghambat dan Pendukung penggunaan aplikasi e-Pusda Kota Medan dalam pelayanan berbasis online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

Sistem/ digital yang semakin maju dalam memberikan pelayanan berbasis online menjadi pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Kota Medan kepada masyarakat, dengan menggunakan HP dapat menambah literasi dan menambah minat baca, sehingga hp tidak hanya digunakan bermain game saja, tetapi membaca secara online, apalagi seperti tersedianya novel-nove yang tentunya anak remaja sukai. Memang jaringan sering gak terkendali ya kalau diluar, tapi kalau digunakan dirumah yang pakai wi-fi aman sih, koleksi buku untuk kita anak muda yang suka novel-novel kurang banyak judul dan yang terbaru nya. Aplikasi ini memang kurang dikenal sih, teman-teman saya juga belum terlalu kenal, harus lebih disosialisasikan lagi.

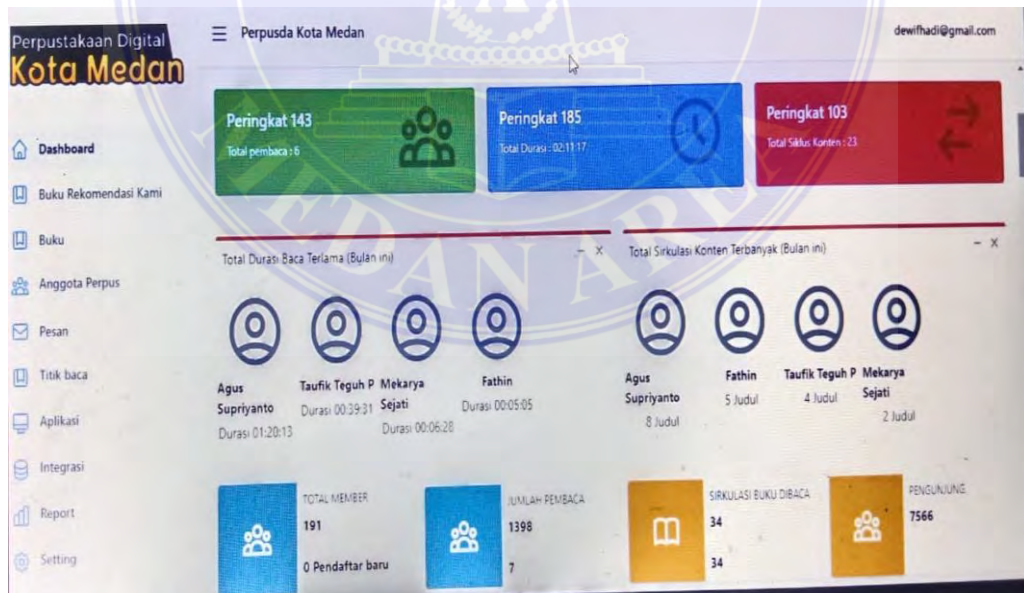
## LAMPIRAN 2. DATA PENDUKUNG

KATALOG BUKU						
Excel	PDF	Print	Search: <input type="text"/>			
Judul Buku	Penulis	ISBN	eISBN	Hal	Penerbit	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Selayang Pandang Banten	Giyarto	No ISBN	978-979-28-2687-6	iv + 60	Intan Pariwara PT	
Selayang Pandang Bengkulu	Giyarto	No ISBN	978-979-28-2688-3	iv + 60	Intan Pariwara PT	
Sistem Keparntaian di Indonesia	Yudi Suparyanto	No ISBN	978-623-202-085-6	vi+90	Cempaka Putih PT	
Ragam Bahasa Indonesia	Uti Darmawati	No ISBN	978-979-28-2663-0	iv + 44	Intan Pariwara PT	
Teknologi Informasi dalam Administrasi Kependudukan	Zudan Arif Fakrulloh, Endar Wismulyani	No ISBN	978-623-202-087-0	vi+90	Cempaka Putih PT	
Renungan Perjalanan Sebuah cerita Islam	Bambang Joko Susilo	No ISBN	978-623-202-030-6	vi + 151	Cempaka Putih PT	
Anak Teladan	A. Rahman Rahim	No ISBN	978-623-202-028-3	vii + 90	Cempaka Putih PT	
Membangun Desa Masa Depan	Pekik Nur Sasongko, Retno Hastuti	No ISBN	978-623-202-093-1	viii+120	Cempaka Putih PT	
Semangat Sumpah Pemuda	Muhammad Muchlis, Vicky Nurul Islamiyah	No ISBN	978-623-202-080-1	viii+144	Cempaka Putih PT	
Pangeran Daris Belajar dari Ide Pangeran Zaldi	Ermina Krismarsanti	No ISBN	978-979-28-2350-9	21	Caraka Darma Aksa	

Gambar 7. Katalog Buku e-Pusda Kota Medan

Katalog judul buku e-pusda Kota Medan per maret 2024 sebanyak 69, 822

Sumber: Dinas Perpustakaan Kota Medan, 2024

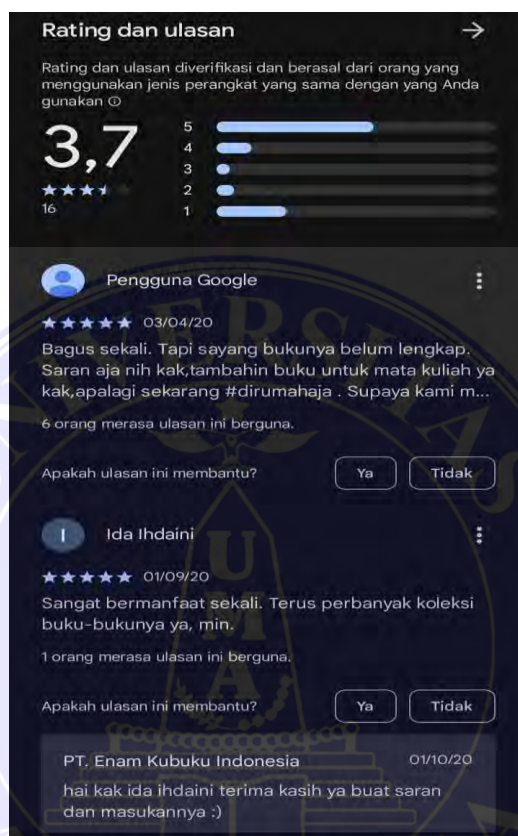


Gambar 8. Data pendukung terkait Member

Sumber: Dinas Perpustakaan Kota Medan. 2024

Keterangan Gambar 8. Total anggota aktif pengguna aplikasi sebanyak 191 orang dan jumlah pembaca 1398 orang, serta pengunjung aplikasi sebanyak 7.566 orang.

Rating dan Ulasan Aplikasi E-Pusda Kota Medan sebagai berikut:



Gambar 9 Rating Aplikasi E-Pusda Kota Medan

Tabel 5. Data Pengunjung Aplikasi E-Pusda Kota Medan tahun 2019-2023

Jumlah Pengunjung E-Pusda Kota Medan		
bulan/ tahun	GENDER	JUMLAH
Grand Total JANUARI 2021	L &P	212
Grand Total JANUARI 2022	L &P	117
Grand Total JANUARI 2023	L &P	171
Grand Total JANUARI 2024	L &P	49
Grand Total FEB 2020	L &P	147
Grand Total FEB 2021	L &P	211
Grand Total FEB 2022	L &P	132
Grand Total FEB 2023	L &P	187
Grand Total FEB 2024	L &P	68
Grand Total MARET 2020	L &P	244
Grand Total MARET 2021	L &P	301
Grand Total MARET 2022	L &P	103
Grand Total MARET 2023	L &P	85
Grand Total APRIL 2020	L &P	227
Grand Total APRIL 2021	L &P	423
Grand Total APRIL 2022	L &P	90
Grand Total APRIL 2023	L &P	85
Grand Total MEI 2019	L &P	163
Grand Total MEI 2020	L &P	309
Grand Total MEI 2021	L &P	127
Grand Total MEI 2022	L &P	106
Grand Total MEI 2023	L &P	48
Grand Total JUNI 2019	L &P	32
Grand Total JUNI 2020	L &P	145
Grand Total JUNI 2021	L &P	167
Grand Total JUNI 2022	L &P	152
Grand Total JUNI 2023	L &P	80
Grand Total JULI 2019	L &P	26
Grand Total JULI 2020	L &P	19
Grand Total JULI 2021	L &P	101
Grand Total JULI 2022	L &P	121
Grand Total JULI 2023	L &P	36
Grand Total AGUSTUS 2019	L &P	6
Grand Total AGUSTUS 2020	L &P	58
Grand Total AGUSTUS 2021	L &P	151
Grand Total AGUSTUS 2022	L &P	51
Grand Total AGUSTUS 2023	L &P	59
Grand Total SEPT 2019	L &P	49
Grand Total SEPT 2020	L &P	284
Grand Total SEPT 2021	L &P	305
Grand Total SEPT 2022	L &P	96
Grand Total SEPT 2023	L &P	43
Grand Total OKT 2019	L &P	24
Grand Total OKT 2020	L &P	385
Grand Total OKTO 2021	L &P	139
Grand Total OKTO 2022	L &P	112
Grand Total OKTO 2023	L &P	49
Grand Total NOV 2019	L &P	29
Grand Total NOV 2020	L &P	308
Grand Total NOV 2021	L &P	145
Grand Total NOV 2022	L &P	97
Grand Total NOV 2023	L &P	86
Grand Total DES 2019	L &P	145
Grand Total DES 2020	L &P	156
Grand Total DES 2021	L &P	80
Grand Total DES 2022	L &P	86
Grand Total Des 2023	L &P	37

Sumber: diolah oleh Dinas Perpustakaan Kota Medan, 2023



Tabel 6. Data Pengunjung Perpustakaan Tahun 2019-2023

NO	TAHUN	SD		SMP		SMA		MAHASISWA		PNS		GURU		UMUM		JUMLAH		TOT
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	2019	3483	3849	3999	4067	4159	4250	16112	13674	1329	1570	887	881	5631	5947	35600	34168	69768
2	2020	791	795	640	717	689	848	3746	4956	240	375	186	245	2229	2345	8521	10281	18802
3	2021	18	20	51	30	338	281	4358	5439	76	70	151	112	2325	2584	7317	8536	15853
4	2022	511	549	528	559	868	1137	3741	5736	825	876	850	983	1258	1525	8581	11365	19946
5	2023	118	197	194	281	1487	2123	1020	1385	186	243	99	251	176	318	3280	4798	8078

## Keterangan:

Data Pengunjung 2019 laki-laki dan perempuan sebanyak 69.768 pengunjung

Data Pengunjung 2020 laki-laki dan perempuan sebanyak 18.802 pengunjung

Data Pengunjung 2021 laki-laki dan perempuan sebanyak 15.853 pengunjung

Data pengunjung 2022 laki-laki dan perempuan sebanyak 19.946 pengunjung

Data Pengunjung 2023 laki-laki dan perempuan sebanyak 8.078 pengunjung

### LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI



Dokumentasi dengan Bapak Facri Hamdani Rangkuti S.E

Gambar 10. Dokumentasi Informan Kunci, 2024

*Gambar 11. Dokumentasi Informan Utama*



Gambar 12. Dokumentasi Informan Utama, 2024

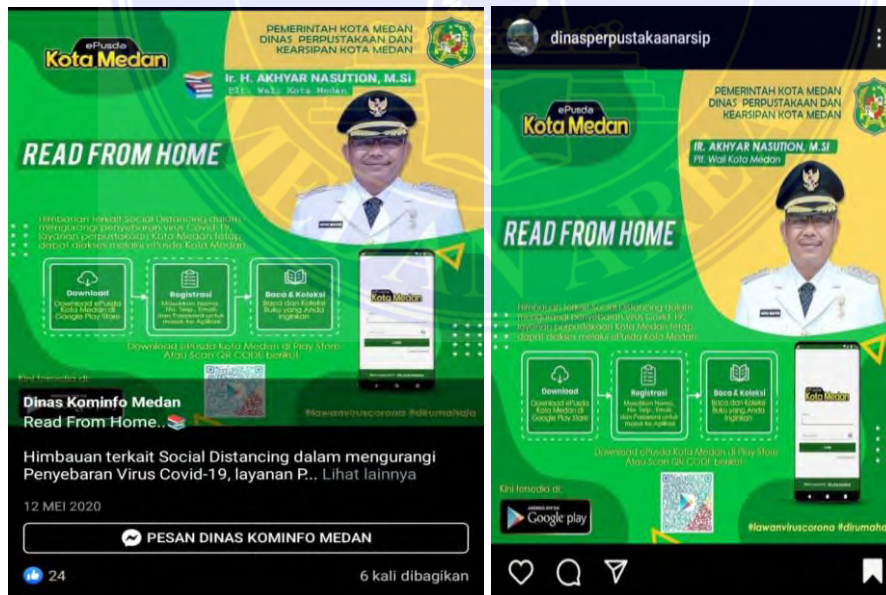
Dokumentasi dengan Bapak Novriandi Harahap S.P



Gambar 13. Dokumentasi Informan Kunci dan Utama, 2024



Gambar 14. Dokumentasi dengan Informan Tambahan, 2024



Gambar 15. Pengenalan Aplikasi e-Pusda Kota Medan melalui Media Sosial



Gambar 16. Sosialisasi Dinas Perpustakaan



Gambar 17. Dinas Perpustakaan Kota Medan

## LAMPIRAN 4. LAMPIRAN RISET DINAS PERPUSTAKAAN



### UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : ..... Medan,  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.  
**Kepala Badan Riset Dan Inovasi Daerah**  
Di Tempat

Dengan hormat,  
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Ririn Barimbing  
NIM : 208520022  
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Badan Riset dan Inovasi Daerah untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

*“ EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-PUSDA KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN ”*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:  
1. Ka. Prodi Administrasi Publik  
2. Mahasiswa ybs  
3. Arsip

## LAMPIRAN 5. SURAT RISET DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN

 **PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
Jalan Iskandar Muda No. 270 Medan, Kode Pos 20112  
Telepon (061) 4568694  
E-mail: [disperpustakaanarsip@pemkomedan.go.id](mailto:disperpustakaanarsip@pemkomedan.go.id), Website: [diperpustakaanarsip.pemkomedan.go.id](http://diperpustakaanarsip.pemkomedan.go.id)

Medan, 28 Mei 2024

Nomor : 000 91/20  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Riset

Kepada Yth. :  
Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
di -  
Medan

Yang bertandatangan di bawah ini :  
Nama : M. Syafruddin, M.Si  
NIP : 196705251993031006  
Jabatan : Sekretaris Dinas Perpustakaan  
dan Kearsipan Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa :  
Nama : Ririn Barimbing  
NIM : 208520022

Bahwa nama tersebut diatas, telah selesai melakukan riset untuk skripsi yang berjudul  
"Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Pusda Kota Medan dalam Pelayanan Berbasis Online di  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan" dalam tenggang waktu pelaksanaan selama  
2 (dua) bulan mulai tanggal 19 Februari s.d 19 April 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana  
semestinya.

a.n. Kepala Dinas Perpustakaan  
dan Kearsipan  
Sekretaris,  
  
M. Syafruddin, M.Si  
Pembina Tk. I  
NIP 196705251993031006