



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Penerapan *Innovative Governance* (Studi Kasus Layanan
Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera
Utara)**

Skripsi

Oleh

Sybil Sorta Theresia Syamhadi

2013310042

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Penerapan *Innovative Governance* (Studi Kasus Layanan
Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera
Utara)**

Skripsi

Oleh

Sybil Sorta Theresia Syamhadi

2013310042

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Sybil Sorta Theresia Syamhadi
Nomor Pokok : 2013310042
Judul : Penerapan *Innovative Governance* (Studi Kasus Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 27 Juni 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Tutik Rachmawati, S.IP., MA., PhD

: 

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

: 

Anggota

Dr. Ulber Silalahi, MA.

: 

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sybil Sorta Theresia Syamhadi

NPM : 2013310042

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Penerapan Innovative Governance (Studi Kasus Layanan
Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juni 2019



Sybil Sorta Theresia

ABSTRAK

Nama : Sybil Sorta Theresia Syamhadi
NPM : 2013310042
Judul : Penerapan *Innovative Governance* (Studi Kasus Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara)

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Peran perpustakaan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi sangat penting dan strategis. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara menciptakan inovasi dalam peningkatan pelayanan, inovasi tersebut adalah inovasi penambahan jam layanan dan inovasi layanan berbasis teknologi/ *online*.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk melihat bahwa apakah inovasi penambahan jam layanan dan inovasi layanan berbasis teknologi/ *online* sudah menerapkan 6 kriteria *innovative governance* yakni dampak, kemitraan, keberlanjutan, kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat, kesetaraan gender dan pengecualian sosial serta dalam konteks lokal dan dapat ditransfer.

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan delapan (8) pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dan (5) pengunjung perpustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan *innovative governance* terhadap inovasi penambahan jam layanan dan inovasi berbasis teknologi/ *online* sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat bahwa hanya ada dua (2) kriteria saja yang belum berjalan dengan baik yaitu kriteria kemitraan dan pemberdayaan masyarakat.

Kata kunci : *Innovative Governance*, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

Name : Sybil Sorta Theresia
NPM : 2013310042
Title : The Application of *Innovative Governance* (Study of Library Service Case in Library and Records Management Office of North Sumatera)

Service is one of the essential main tasks of the figure of apparatus as the state and public servants. The Library contributes a lot in developing the nation education to become important and strategic. Library service is one of the main activities and it also becomes the barometer of the success of the library operation.

The Library and Records Management Office of North Sumatera creates an innovation in improving the service. The innovation is the addition of office hours and in the making of technology or *online*-based service.

In general, the research is to observe whether the addition of service hours and the innovation of the technology or online-based service have implemented the 6 criteria of innovative governance which is impact, partnership, sustainability, leadership and community empowerment, gender equality and social exclusion and also in local context and transferable.

The research uses qualitative analysis methods with the case study research design. Data collection methods used in this research was document studies and interviews. Interviews were conducted with eight (8) staff of the North Sumatra Provincial Library and Archives Office and five (5) library visitors.

The results of this research indicate that overall, the application of innovation in the addition of hours of service and technology / online-based innovation has gone well, it can be seen that there are only two (2) criteria that have not run well, which is the criteria of partnership and community empowerment.

Keywords: Innovative Governance, Library Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus karena dengan rahmat dan karunianya akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “ Penerapan *Innovative governance*: (Studi Kasus Pembentukan Jaringan Informasi Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara) ”.

Karya tulis ilmiah ini diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulisan seminar ini masih jauh dari sempurna, banyak kesalahan yang mungkin penulis buat. Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yesus atas segala berkah yang diberikan kepada penulis, kepada orang tua penulis Wandy Syamhadi dan Irma Irawaty yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta semangat yang tiada henti. Kemudian, kepada Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.SI sebagai dosen pembimbing dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang tetap sabar dan selalu meluangkan waktunya dalam membimbing setiap proses hingga karya tulis ilmiah ini selesai dengan baik dan benar, serta membantu penulis dalam memahami makna dari penerapan *innovative governance* dan pelayanan publik. Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terim kasih kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan

2. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP., MA., PhD selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
3. Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Ibu Indraswari, Ibu Ani Susana, Bapak Pius Suratman Kartasasmita, Bapak Deni M, Bapak Pius Sugeng, Bapak Ulber Silalahi, Ibu Maria, Bapak Dudung, Mas Kristian Widya Wicaksono, Bapak Nugraha Jaya Praja, Bapak Andoko dan segenap Dosen Pengajar serta pegawai Tata Usaha yang telah memberikan pembelajaran, baik moral maupun materil kepada penulis selama berada di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Untuk dosen pembimbingku Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.SI, Terima kasih telah mengantarku sampai gelar sarjana. Terima kasih dukungan dan arahan yang diberikan oleh Bapak sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya. Terima kasih telah membuat saya menjadi salah satu orang yang paling beruntung memiliki dosen pembimbing seperti bapak.
6. Untuk adik ku tercinta Nicole Christy Syamhadi yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis menjadi lebih terpacu.
7. Teman bahagiaku Natanael, yang tidak henti-hentinya membantu dan mendukung penulis, terima kasih telah menggariskan senyum di wajahku.

Terima kasih, karena kamu telah menguatkan. Terima kasih untuk lengan yang selalu ada saat dibutuhkan.

8. Sahabatku Bulansari Oktafia, terima kasih sudah terus memberikan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mau membantu penulis dalam pemberian masukan maupun informasi demi mendukung keberhasilan penelitian ini. Terima kasih karena kamu mau bersama-sama bertindak aneh bersamaku. Terima kasih karena mau menikmati setiap detik kegilaan kita.
9. Para sahabatku Yuli Nuranti, Nashadya Arivia, Sena Supita terima kasih untuk selalu mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih untuk semua memori bahagia yang bersama kita ciptakan. Terima kasih sudah menjadi penyemat kuliahku. Kalian bertiga adalah keluarga kecilku yang aku punya selama menyelesaikan perkuliahan ini. Dan yang terakhir terima kasih telah menjadi dirimu apa adanya. Terima kasih karena tidak berpura-pura menjadi baik. Dan terima kasih karena telah lahir di dunia ini sebagai sahabatku
10. Terima kasih kepada teman-teman Administrasi Publik yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya karena selalu ada dalam langkah dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan. Terima kasih atas kehadiran kalian di dalam kehidupan perkuliahan penulis.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSAKA	
2.1. Pengertian Inovasi.....	10
2.2.1 Konsep Inovasi.....	10
2.1.2 Hambatan-Hambatan Inovasi.....	12
2.2. Konsep <i>Governance</i>	13
2.2.1 Definisi <i>Governance</i>	13
2.3. Konsep Inovasi dan <i>Best Practice</i>	15
2.4. <i>Innovative Governance</i>	16
2.4.1 Pengertian <i>Innovative Governance</i>	16
2.4.2 Kriteria <i>Innovative Governance</i>	18
2.4.3 Proses Inovasi.....	20
2.5. Inovasi Dalam Konteks Administrasi Publik.....	21
2.6. Kerangka Konsep.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian.....	24
3.2. Peran Peneliti.....	27
3.3. Lokasi Penelitian.....	27
3.4. Operasional Variable.....	28
3.5. Sumber data.....	36
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	37

3.6.1	Studi Dokumen	37
3.6.2	Wawancara	38
3.8.1	Observasi	39
3.7.	Analisis Data	39
3.8.	Pengecekan Keabsahan Temuan	41
3.8.1	<i>Tringulastion</i>	41
3.8.2	<i>Member Checking</i>	43
3.8.2	<i>Eksternal Audit</i>	43

BAB IV PROFIL PENELITIAN

4.1.	Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arip Provinsi Sumatera Utara.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Perpustakaan	44
4.2.1.1	Sejarah.....	44
4.1.1.2	Lokasi.....	45
4.1.1.3	Fasilitas	45
4.1.1.4	Jam Layanan.....	46
4.1.1.5	Jenis Layanan	47
4.1.2	Gambaran Umum kearsipan	48
4.2.4.2	Peraturan atau Regulasi Pengelolaan Kearsipan	48
4.1.2.2	Sistem Pengelolaan Layanan dan Pembinaan Kearsipan.....	49
4.1.2.3	Strategi Pengelolaan Kearsipan	50

BAB V PEMBAHASAN

5.1.	Inovasi dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara	59
5.2.	Innovative Governance	70
5.2.1	Dampak	70
5.2.1.1	Inovasi Penambahan Jam layanan.....	70
5.2.1.2	Inovasi Pelayanan Berbasis Teknolgi/ <i>Online</i>	73
5.2.2	Kemitraan	78
5.2.2.1	Inovasi Penambahan Jam layanan.....	78
5.2.2.2	Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi/ <i>Online</i>	81
5.2.3	Keberlanjutan	84
5.2.3.1	Inovasi Penambahan Jam Layanan	84
5.2.3.2	Inovasi Pelayanan Berbasis Teknolgi/ <i>Online</i>	87
5.2.4	Kepemimpinan dan Pemberdayaan Masyarat	91
5.2.4.1	Inovasi Penambahan Jam Layanan	91
5.2.4.1.1	Kepemimpinan	91
5.2.4.1.2	Pemberdayaan Masyarakat	93
5.2.4.2	Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi/ <i>Online</i>	95

5.2.4.2.1	Kepemimpinan	95
5.2.4.2.2	Pemberdayaan Masyarakat	97
5.2.5	Kesetaraan gender dan pengecualian sosial	100
5.2.5.1	Inovasi Penambahan Jam Layanan	100
5.2.5.2	Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi/ <i>Online</i>	102
5.2.6	Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer	104
5.2.6.1	Inovasi Penambahan Jam Layanan	104
5.2.6.2	Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi/ <i>Online</i>	106

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.Kesimpulan	109
6.2.Saran	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Inovasi di sektor bisnis & sektor publik.....	20
Tabel 5.1	Tingkat Kunjungan Pemustaka Tiap Tahun ke Perpustakaan Provinsi Sumatera Utara.....	67
Tabel 5.2	Jumlah Anggota Perpustakaan Sampai Tahun 2017	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sinergi Dalam Pemerintahan yang <i>Governance</i>	15
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 5.1	Pertumbuhan Jumlah Pengunjung Berdasarkan Ruang Tahun 2015-2017.....	68
Gambar 5.2	Tampilan Aplikasi Pendaftaran Anggota Perpustakaan Melalui <i>Browser</i>	69
Gambar 5.3	Tampilan Aplikasi Pendaftaran Anggota Perpustakaan Melalui <i>Handphone</i>	70
Gambar 5.4	Contoh Gambar Anggota Perpustakaan	71
Gambar 5.5	Tampilan Website Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	72
Gambar 5.6	Tampilan OPAC	81
Gambar 5.7	Tampilan Kolom Hubungi Kami Pada <i>Website</i>	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dituliskan dalam pembukuan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, melaksanakan ketertlibatan dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹ Pemerintah hadir tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat.

Saat ini masih sering dirasakan bahwa instansi penyedia layanan publik belum mampu menerapkan standar pelayanan yang baik, dalam artian ini, instansi tersebut belum dapat menerapkan *innovative governance* dalam kegiatan pelayanan.

Kata inovasi atau *innovative* berasal dari bahasa latin *innovatio* yang berarti *renewal* atau *renovation*, berdasar pada *novus* (*new*).² Dalam kamus diartikan sebagai “proses” dan/atau “hasil” pengembangan dan/atau pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan/atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara

¹Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4

² Greg Richards dan Julie Wilson sebagaimana dikutip Poerwanto, dkk, *Inovasi produk dan motif seni batik Pesisiran sebagai basis pengembangan industri kreatif dan kampung wisata minat khusus*, (Jakarta, Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial. Vol. 1, 2012), hlm 219.

signifikan (terutama ekonomi dan sosial). Inovasi berbeda dengan kreatifitas.³ Kreatifitas lebih berfokus pada penciptaan ide sedangkan inovasi berfokus pada bagaimana mewujudkan ide.

Berbeda dengan Inovasi sektor bisnis, inovasi dalam manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standa operasi baru yang dihasilkan kepada masalah kebijakan publik. Jadi inovasi dalam administrasi public dapat dikatakan sebagai jawaban baru terhadap suatu masalah baru dengan memakai unsur-unsur efektifitas, kreativitas dalam penyelesaian masalah lama. Sedangkan Inovasi sektor bisnis mempunyai kepentingan untuk memperoleh profit atau keuntungan, selain juga inovasi sektor bisnis mempunyai kepentingan akan stabilitas atau pertumbuhan pendapatan.⁴

Inovasi bagi sebuah Pemerintahan Daerah merupakan suatu keharusan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat dan daerahnya. Pada saat ini, tuntutan setiap daerah untuk berkompetitif mengharuskan setiap daerah haruslah melaksanakan inovasi dalam pemerintahan daerah.⁵

Pada saat ini kajian inovasi sedang ramai diperbincangkan dikalangan pemerintah maupun masyarakat. Program-program inovatif yang diberikan setiap daerah menjadikan senjata baru agar pemerintah mampu bersaing di kalangan dunia luar. Pentingnya inovasi di sektor publik juga diakui oleh *United Nation's Departement of Economic and Social Affairs* (UNDESA) dengan meluncurkan penghargaan *United Nation's Public Service Awards* sejak tahun 2003.⁶

³Tatang A. Taufik, *Pengembangan Sistem Inovasi Daerah: Perspektif Kebijakan*, (s.l., Tatang A. Taufik, 2005), hlm 9.

⁴ Prof .Dr. Sangkala, MA, "*innovative governance : konsep dan aplikasi*", (Yogyakarta, Capiya publishing, 2014), hlm 6.

⁵ Hasil wawancara dengan Prof. Sangkala Rewa

⁶ Yogi suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*, (Jakarta, STIA-LAN Press, 2008), hlm 3.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Pemerintah Sumatera Utara sebagai institusi pelayanan publik saat ini juga telah memberikan pelayanan yang inovatif. Dalam rangka penguatan Sumatera Utara sebagai Provinsi Literasi dan peningkatan kualitas dan daya saing Sumber Daya Manusia, Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara bekerjasama dengan Forum Masyarakat Literasi Sumatera Utara menggelar kegiatan untuk memecahkan tiga (3) rekor Musium Rekor Indonesia (MURI) pada tanggal 13 Desember 2017. Rekor MURI tersebut adalah menghadirkan lomba menulis pantun sebanyak 10.000 penulis pantun, penggunaan *Big Book* terbanyak, Swafoto terbanyak bersama Gubernur Sumatera Utara yang terdiri dari 25.000 peserta. Diharapkan kegiatan tersebut dapat memancing minat baca masyarakat dan menciptakan ketertarikan terhadap perpustakaan.⁷ Ketertarikan tersebut akan meningkat menjadi senang apabila kebutuhan terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan timbulnya rasa senang serta kepuasan, maka akan ada peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan. Sehingga dapat dikatakan pelayanan perpustakaan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah berkembang dan meningkat.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengunjung. Jadi, baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan pada bagian ini. Oleh karena itu peran perpustakaan umum dalam mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi sangat penting dan strategis. Sebab fungsinya adalah

⁷ Analisa Daily, “ *Demi Rekor Muri, Dinas Perpustakaan Dorong Peningkatan Literasi* ”, Diakses dari <http://m.analisadaily.com/read/demi-rekor-muri-dinas-perpustakaan-dorong-peningkatan-literasi/467630/2017/12/11>, pada tanggal 30 juli 2019 pulu 16.58.

tidak lebih untuk melayani semua golongan masyarakat dalam rangka memperoleh dan meningkatkan berbagai ilmu pengetahuan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang selalu senantiasa memperbaiki kekurangan dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu perubahan signifikan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sejak Bulan Mei 2017 jam Layanan layanan perpustakaan yang dulunya buka sampai jam 16.00 WIB menjadi :

Hari Senin s.d Jumat : 08.00 WIB s.d. 20.00 WIB

Sabtu dan Minggu : 09.00 WIB s.d. 15.00 WIB

Bukan hanya itu saja, Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara juga menyediakan layanan pembuatan kartu anggota dan , perpanjangan pinjaman dan penelusuran koleksi *online*. Untuk layanan pembuatan kartu anggota dan perpanjangan pinjaman Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara memberikan pelayanan secara cepat, dimana proses pembuatan dan perpanjangan kartu anggota prosesnya kurang lebih 15 menit dan tidak dipungut biaya sepeserpun . Sedangkan untuk mempermudah pencarian buku pengunjung, Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menyediakan layanan berbasis teknologi (*online*), sehingga pengunjung dapat menelusuri pencarian buku tersebut baik di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Untuk layanan pencarian buku secara *online* Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara memberikan fasilitas bernama *Online Public Access Catalog* (OPAC), dimana pengunjung dapat mencari maupun mengunduh buku digital yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara . Bukan hanya *Online Public*

Access Catalog (OPAC), Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara juga memanjakan pengunjung dengan membuat aplikasi di google store yang bernama Ipusda Sumut sehingga pengunjung dapat menghemat tempat dan biaya. Aplikasi *online* ini juga membantu meningkatkan kualitas layanan informasi secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada beberapa responden yang terlibat dalam peningkatan layanan perpustakaan di Dinas perputakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, penulis menemukan sesuatu yang menarik yaitu adanya *innovative governance*. Pertanyaan penulis tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dengan tiga pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Povinsi Sumatera Utara. Responden yang pertama mengatakan demikian:

“ Ya bisa kami bilang inovasi karena kan jelas tadinya layanan yang hanya buka senin-jumat saja sekarang sampe minggu dan jam nya juga yang tadinya jam 16.00 kita sudah tutup tapi sekarang buka sampai jam 20.00 ”⁸”.

Hal yang serupa juga dikatakan oleh responden kedua yaitu :

“ Benar mba, karena sekarang kan kami sudah bisa mengganti system pelayanan kami dari manualisasi ke otomatis atau jaman sekarang sering dikatakan berbasis online. Ya itu sudah trobosan lah bagi dinas kami yang dulunya aduh bisa dikatakan suram mba ”.⁹

Tidak cukup puas dengan dua responden penulis pun melakukan wawancara dengan responden tiga dengan hasil sebagai berikut :

⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber EH pada tanggal 3 Agustus 2018

⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber JB pada tanggal 3 Agustus 2018

“ Jelas dong berinovasi , dengan inovasi yang dibuat oleh pemimpin sekarang dampak yang paling signifikan yang terlihat sih makin banyak jumlah orang yang datang ke sini. Dulu , Cuma 1.700 an lah dalam setahun sekarang naik menjadi hampir 5000 pengunjung. Karena jumlah pengunjung naik juga kan menuntut kami untuk menyediakan buku lebih banyak”.¹⁰

Dari hasil wawancara dari ketiga responden tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara menyatakan dengan jelas bahwa di dalam pelayanan maupun dalam menjalankan sistem informasi sudah memberikan dampak yang positif dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diberikan khususnya untuk anak-anak. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sadar bahwa anak-anak adalah generasi penerus bangsa, oleh sebab itu pelayanan akan ruang baca anak dan koleksi buku-buku anak terus di perbarui oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Oleh karena hasil wawancara tersebut penulis ingin melihat dan membuktikan apakah inovasi ini sudah sesuai dengan kriteia dari sebuah inovasi. Adapun teori kriteria yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kriteria *innovative governance* menurut UN¹¹, yang terdiri atas dampak, kemitraan, keberlanjutan, kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat, kesetaraan gender dan pengecualian sosial, dan inovasi dalam konteks local dan dapat ditransfer.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji program inovasi tersebut. Untuk itu, guna mengetahui Bagaimana penerapan *Innovative governance* terhadap pengelolaan jaringan informasi kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dan oleh itu mendorong penulis untuk mengangkat sebuah judul :

¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber TS pada tanggal 3 Agustus 2018

¹¹ Dr. Sangkala, MA, “*innovative governance : konsep dan aplikasi*”, (Yogyakarta, Capiya publishing, 2014), hlm 8.

“Penerapan *Innovative governance* (Studi Kasus Pembentukan Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara) “

1.2. Rumusan Masalah

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengunjung. Jadi, baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan pada bagian ini. Oleh karena itu peran perpustakaan umum dalam mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi sangat penting dan strategis. Sebab fungsinya adalah melayani semua lapisan masyarakat dalam rangka memperoleh dan meningkatkan berbagai ilmu pengetahuan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang selalu senantiasa memperbaiki kekurangan dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Mulai dari layanan jam layanan sampai dengan layanan pencarian buku dan informasi berbasis *online*.

Berdasarkan keterangan diatas maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut:

- Apakah inovasi yang telah diterapkan dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah memenuhi 6 kriteria *innovative governance* menurut UN?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian iniantara lain:

- 1.1.Menganalisa penerapan konsep Inovative Governance oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara
- 1.2.Menganalisa realisasi dari pelayanan perpustakaan yang di bentuk oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara menurut *innovative governance* menurut UN

1.4. Manfaat Penelitian

Mengacu kepada tujuan penelitian, maka kegunaan dilaksanakannya penelitian ini terbagi menjadi kegunaan penelitian bagi pemerintah, masyarakat awam dan akademisi. Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akademis

Penelitian ini bermaksud untuk menyumbangkan pemahaman ilmiah mengenai kriteria-kriteria apa saja yang dapat diperlukan untuk *innovative governance* dalam layanan perpustakaan.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi berbagai pihak, sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan untuk memperkaya dan menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap penelitian sejenis.

1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai Penerapan Konsep Inovative Governance terhadap layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Untuk itu, sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bab, yaitu BAB I Pendahuluan, BAB II Kajian Pustaka, Bab III Metode Penelitian, BAB IV Hasil Penelitian, BAB V Pembahasan Penelitian , BAB VI Kesimpulan dan Saran.