

SKRIPSI
INOVASI LAYANAN POJOK BACA DIGITAL
DI MAL PELAYANAN PUBLIK MITRA PLAZA
KOTA BANJARMASIN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

Eldrawati

NIM. 2110411320031

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI LAYANAN POJOK BACA DIGITAL
DI MAL PELAYANAN PUBLIK MITRA PLAZA
KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Eldrawati** NIM : 2110411320031
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 04 Desember 2025

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Anjani, S.AP, M.AP

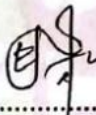
NIP. 199506102022032018


(.....)

b. Sekretaris

Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc


NIP. 198210022005012002


(.....)

c. Anggota

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002


(.....)

Banjarmasin, 24 Desember 2025

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M. Si

NIP. 197301221998021001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eldrawati
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 07 Juli 2002
NIM : 2110411320031
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Kelayan B, Gg. Sri Begawan, Kelayan Timur, Kota Banjarmasin,
Banjarmasin Selatan, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Desember 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Eldrawati

NIM. 2110411320031

ABSTRAK

Eldrawati, 2110411320031, 2025, “Inovasi Layanan Pojok Baca Digital di Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza Kota Banjarmasin”. Dibawah Bimbingan Anjani.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku baca masyarakat dan mendorong perpustakaan untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses. Pojok Baca Digital (POCADI) merupakan inovasi yang dihadirkan di Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza Kota Banjarmasin untuk meningkatkan literasi digital dan minat baca. Namun, rendahnya minat baca masyarakat serta jumlah pengunjung POCADI yang masih belum stabil menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan dan tingkat pemanfaatannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi layanan POCADI dilaksanakan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi penyelenggaraannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun observasi penelitian dilakukan di Mal Pelayanan Publik, Mitra Plaza jl. Pekapuran Laut, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234, dengan beberapa informan di antaranya Kepala Bidang Pengembangan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, Koordinator Pojok Baca Digital, pegawai perpustakaan, serta pengunjung Pojok Baca Digital. Penelitian ini dianalisis dengan lima indikator inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pojok Baca Digital di Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza sudah cukup baik karena telah berfungsi sebagai inovasi layanan literasi digital dengan menyediakan perangkat baca dan akses koleksi digital yang memudahkan pengunjung. POCADI memiliki potensi positif melalui fasilitas yang memadai dan lokasi yang strategis. Namun, pemanfaatannya masih terkendala oleh kurangnya sosialisasi, gangguan teknis pada aplikasi iPusnas, serta rendahnya minat baca masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun POCADI telah berjalan cukup baik, optimalisasi layanan masih diperlukan agar dapat mendukung peningkatan literasi secara lebih efektif.

Kata Kunci: Pojok Baca Digital, Inovasi Layanan, Literasi Digital.

ABSTRACT

Eldrawati, 2110411320031, 2025, “Innovation of Digital Reading Corner Services at Mitra Plaza Public Service Mall in Banjarmasin City”. Under the guidance of Anjani.

The development of digital technology has changed people's reading behavior and encouraged libraries to provide more accessible services. The Digital Reading Corner (POCADI) is an innovation introduced at the Mitra Plaza Public Service Mall in Banjarmasin City to improve digital literacy and reading interest. However, the low level of public interest in reading and the unstable number of POCADI visitors indicate a gap between the availability of services and their utilization rate. This study aims to determine how the POCADI service innovation is implemented and to identify the inhibiting factors that affect its implementation.

This study uses a qualitative research approach with a descriptive research type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research observation was conducted at the Public Service Mall, Mitra Plaza, Jl. Pekapuran Laut, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234, with several informants including the Head of the Division of Reading Development and Culture, the Digital Reading Corner Coordinator, library staff, and visitors to the Digital Reading Corner. This research was analyzed using five innovation indicators proposed by Everett M. Rogers, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.

The results of the study show that the Digital Reading Corner (POCADI) at Mitra Plaza Public Service Mall is quite good because it has functioned as an innovation in digital literacy services by providing reading devices and access to digital collections that make it easier for visitors. POCADI has positive potential through adequate facilities and a strategic location. However, its utilization is still hampered by a lack of socialization, technical disruptions to the iPusnas application, and low public interest in reading. These findings indicate that although POCADI has been running quite well, service optimization is still needed in order to support more effective literacy improvement.

Keywords: *Digital Reading Corner, Service Innovation, Digital Literacy.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Inovasi Layanan Pojok Baca Digital di Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan peneliti kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Sekaligus Penguji II.

5. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, nasihat, dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan Skripsi.
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji 1 atas waktu, perhatian, serta masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Drs. Muhamad Ikhsan Alhak, M.Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin Atas Dukungan dan Izin yang Diberikan Dalam Pelaksanaan Penelitian Ini.
8. Dwi Susanti, SE, MA selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, Serta Jajaran Staf Perpustakaan yang Sudah Membantu Peneliti dalam Proses Penyusunan Skripsi.
9. Kepada Kedua Orang Tua Peneliti Yang Sudah Memberi Dukungan Kepada Anaknya Secara Finansial Dan Doa untuk Terus Menuntut Ilmu.
10. Kepada Teman-Teman yang Sudah Membantu Peneliti dalam Berdiskusi dan Memberi Masukan. Selalu Memberi Dukungan, Motivasi, Serta semangat Dalam Proses Penyusunan Skripsi Ini.

Banjarmasin, 22 Maret 2025

Eldrawati
NIM. 2110411320031

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	16
2.3 Inovasi Pelayanan Publik	16
2.4 Perpustakaan digital	21
2.5 Pojok baca digital (POCADI)	22
2.6 Standar Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) di Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Tipe Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1 Wawancara	32
3.5.2 Observasi.....	33

3.5.3	Dokumentasi	33
3.6	Teknik Pengolahan data	34
3.6.1	Reduksi Data	35
3.6.2	Penyajian Data	35
3.6.3	Penarikan Kesimpulan	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN	37
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza Kota Banjarmasin	37
4.1.2	Profil Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Banjarmasin	39
4.1.3	Visi Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin	40
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin	41
4.2	Uraian Temuan Penelitian	42
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	65
5.1	Inovasi Layanan Pojok Baca Digital di Mal Pelayanan Publik Mitra Plaza Kota Banjarmasin	65
5.2	Faktor Penghambat Inovasi layanan pojok baca digital di mal pelayanan publik mitra plaza Kota Banjarmasin	71
BAB VI	PENUTUP	76
6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran.....	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	79
	LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Pojok Baca Digital (2024)	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI)	24
Tabel 4. 1 Matrix Prosedur Layanan pojok baca digital	61
Tabel 5. 1 Pembahasan Hasil Penelitian Inovasi Layanan POCADI	69
Tabel 5. 2 Matrix Analisis Faktor Penghambat	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pojok Baca Digital di Mal Pelayanan Publik	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Kantor Mal Pelayanan Publik	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DISPERSIP Kota Banjarmasin	42
Gambar 4. 3 Spanduk Prosedur Pelayanan POCADI & Maklumat Pelayanan DISPERSIP	43