

PENGEMBANGAN PELAYANAN ELEKTRONIK PADA TIGA LEMBAGA PENERBITAN PERGURUAN TINGGI NEGERI MALANG

Citrawati Fitri Kartika

Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono Malang

Email : bontocuecue@yahoo.co.id

Abstrak: Perguruan Tinggi melalui *University Press* dilihat sebagai *gatekeepers of ideas* atau penjaga pintu utama dalam penerbitan ilmiah yang bukan saja menyumbang pada industri buku, bahkan bertanggung jawab dalam melahirkan komunitas ilmuwan. Ilmuwan tersebut yang pada akhirnya banyak menuliskan karya-karyanya dan diserahkan pada penerbit. Penerbit sebagai wadah ilmuwan untuk mencetak karyanya juga harus memberikan pelayanan yang optimal tidak hanya secara konvensional namun kedepannya juga memberikan pelayanan elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui program pengembangan pelayanan elektronik pada penerbit perguruan tinggi di kota Malang, dan untuk mengetahui persepsi *stakeholder* pada lembaga penerbit perguruan tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yaitu keabsahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari data yang dikumpulkan maka peneliti memperoleh hasil sebagai berikut: strategi kesiapan dari tiga lembaga penerbitan perguruan tinggi di kota Malang yaitu UB Press, UM Press dan UIN Maliki Press terlihat mempunyai upaya untuk menghadapi persaingan di era digital dengan mempersiapkan rencana kerja yang matang. Rencana kerja tersebut juga akan didukung oleh ahli-ahli teknologi informasi, sehingga digitalisasi penerbitan dapat terwujud.

Kata Kunci : E-Service, Manajemen Publik, Penerbit

Abstract: College through the University Press are seen as *gatekeepers of ideas* or guard the main entrance in a scientific publication that not only contribute to the book industry, even responsible for create the scientific community. The scientists wrote that in the end many of his works and handed over to the publisher. Publisher as place scientists to print his work also had to provide optimal service not only conventional but also electronic services. This study aims to determine the program development of electronic services on the publisher universities in Malang and to know the perception of stakeholders on the agency issuing the college. To achieve these objectives, this study used a qualitative approach. Technical analysis of the data in this study using an interactive model Miles and Huberman. From the data collected, the researchers obtained the following results: a strategy readiness of the three institutions publishing universities in the city of Malang, UB Press, UM Press and Press UIN Maliki has seen efforts to face competition in the digital era to prepare work plans mature. The work plan will also be supported by experts in information technology, so that the digitalization publication can be realized.

Keywords: E-Service, Public Management, Publisher

PENDAHULUAN

Dunia penerbitan merupakan salah satu bidang yang berkaitan erat dengan akademisi. Kontribusi para akademisi dalam dunia penerbitan yaitu menghasilkan karya ilmiah dalam bentuk buku, bahan ajar, buku teks, monograf, jurnal dan lain-lain. Berdirinya penerbitan inilah, akademisi berpeluang menyebarkan pikiran dan ide untuk dibaca masyarakat dikampus maupun diluar kampus. Perguruan tinggi mempunyai peranan yang penting dalam menawarkan peluang dan ruang yang besar kepada warga akademiknya untuk menerbitkan karya ilmiah. Perguruan tinggi melalui penerbit perguruan tinggi dilihat sebagai *gatekeepers of ideas* (Core, 1979) atau penjaga pintu yang utama

dalam penerbitan ilmiah yang bukan saja menyumbang pada industri buku, bahkan bertanggung jawab dalam melahirkan komunitas ilmuwan (Ishak, 2006:52).

Perguruan Tinggi berperan sebagai penyedia pelayanan ilmu pengetahuan. Persepsi yang tumbuh dimasyarakat adalah pendidikan tinggi bisa memberikan ilmu dan kehidupan yang layak. Tanpa ilmu pengetahuan dianggap tidak bisa bersaing untuk memperoleh penghidupan yang layak, maka posisi perguruan tinggi menjadi pusat pengetahuan yang dibutuhkan masyarakat. Agar sebuah Perguruan Tinggi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dibuatlah beberapa layanan, salah satunya penerbit buku. Penerbit Perguruan Tinggi sejak semula didirikan dengan semangat dan niat menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Abrar, 2006:1). Untuk merealisasikan niatan tersebut, penerbit Perguruan Tinggi memilah jenis buku terbitannya, pertama buku-buku teks bacaan

Penerbit pada Universitas yang dikenal dengan *University Press* merupakan pilar terpenting dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Salah satu perannya adalah mempublikasikan dan mendistribusikan aset intelektual perguruan tinggi kepada masyarakat luas. *University Press* mempunyai peran yang cukup vital dalam mempublikasikan dan mendistribusikan aset intelektual perguruan tinggi kepada masyarakat luas. Kekayaan intelektual di perguruan tinggi apabila tidak dipublikasikan tidak akan dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat luas. Perguruan Tinggi melalui *University Press* dilihat sebagai *gatekeepers of ideas* atau penjaga pintu utama dalam penerbitan ilmiah yang bukan saja menyumbang pada industri buku, bahkan bertanggung jawab dalam melahirkan komunitas ilmuwan. Oleh karena itu, selain mutu dari produk(buku), pelayanan prima dari penerbit perguruan tinggi sangat dibutuhkan.

Di Kota Malang, terdapat tiga Perguruan Tinggi Negeri yang masing-masing memiliki *University Press*. *University Press* yang pertama ada adalah Universitas Negeri Malang yang berdiri sejak tahun 1988. Dibentuk dengan visi dan misi UM Press sebagai “jembatan penghubung” antara masyarakat ilmiah Perguruan Tinggi dan masyarakat umum secara luas. Selain UM Press, terbentuk juga UIN-Maliki Press Universitas Islam Negeri Malang. Sejak tahun 1991, IAIN Sunan Ampel Malang sudah memiliki lembaga penerbitan kampus. Program kerja UIN-Malang Press menjadi lebih fokus yaitu sebagai penerbit buku-buku ilmiah berkualitas yang berparadigma Islam untuk mewujudkan visi dan misi universitas sebagai *The Center of Excellence and The Center of Islamic Civilization*. Visi dari UIN Maliki Press adalah menjadi lembaga yang terkemuka, menguntungkan, dan memiliki peran dominan di bidang penerbitan dan percetakan dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan Universitas untuk pengembangan tradisi akademik dan spiritual yang bermuara pada terbentuknya pribadi dan masyarakat yang memiliki kedalaman spiritual, keluasan ilmu, kematangan profesional, dan keluhuran akhlak.

University Press yang ketiga adalah UB Press yang berada dibawah naungan Universitas Brawijaya Malang. Setelah lama ‘mati suri’ sejak tahun 2007. Namun kebangkitan UB Press ditahun 2009 langsung disambut dengan era digital. Sehingga *e-service* dicanangkan menjadi layanan basis di lembaga UB Press. Hal ini merupakan terobosan UB Press agar bisa bersaing dalam dunia penerbitan sekaligus era digital.

Masyarakat yang semula menggali ilmu pengetahuan melalui cara konvensional yaitu memanfaatkan buku-buku teks atau berupa fisik, sekarang beralih pada bentuk digital. Kecanggihan teknologi yang berbasis digital tersebut terlihat dari kehadiran internet yang cukup memberikan mafaat yang besar bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan ilmu pengetahuan dari berbagai sumber disiplin ilmu (Riyadhi, 2012:148).

Penelitian ini membahas dan menganalisis pengembangan pelayanan elektronik pada tiga lembaga penerbitan perguruan tinggi negeri di Kota Malang. Tujuannya adalah untuk mengetahui dan

menganalisis program pengembangan pelayanan elektronik yang dilakukan oleh ketiga lembaga penerbit tersebut dan mengetahui persepsi *stakeholder* mengenai pelayanan elektronik. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut dianggap perlu untuk melakukan penelitian terkait dengan apa yang terjadi dan dilakukan oleh masyarakat di lokasi penelitian. Sehubungan dengan proses pengembangan pelayanan elektronik yang dilakukan oleh ketiga lembaga penerbit tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dilakukan perumusan masalah yaitu bagaimana pengembangan pelayanan elektronik yang diberikan oleh tiga lembaga penerbit tersebut dan bagaimana persepsi *stakeholder* terhadap pelayanan elektronik pada tiga lembaga tersebut. Manfaat dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan wawasan dan kajian mengenai perkembangan lembaga penerbitan dan pelayanan elektronik yang diterapkan di era teknologi informasi seperti saat ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui pendekatan ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lengkap dari permasalahan yang dirumuskan dengan memfokuskan pada proses dan pencarian yang dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumen. Teknik observasi dilakukan dengan melihat secara langsung proses penyelenggaraan program pemberdayaan masyarakat. Metode wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan ketiga penerbit tersebut. Wawancara dengan informan merupakan pengumpulan data yang pertama dan merupakan hal yang utama untuk dilakukan. Wawancara ini dilakukan secara terbuka dan terstruktur dengan pertanyaan yang memfokus pada permasalahan sehingga data yang dikumpulkan cukup lengkap dan mendalam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengembangan pelayanan elektronik yang dikembangkan oleh tiga Lembaga Penerbitan

Perguruan Tinggi Di Kota Malang

Manajemen e-service yang dilakukan oleh tiga Lembaga Penerbitan

Istilah pelayanan menurut Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Definisi tersebut juga didukung oleh pendapat Hofacker, et al (2007:4) bahwa *e-service* merupakan pelayanan-layanan yang dapat disampaikan secara elektronik. Menurut Lu, J (2001:47) mengidentifikasi bahwa pelayanan elektronik mempunyai manfaat seperti berpotensi peningkatan pengetahuan pelanggan, memperluas jangkauan pasar, dan alternatif komunikasi pada pelanggan. Hal itu menjadi salah satu aspek bahwa *e-service* yang dilakukan lembaga penerbitan dapat menjadi *market share* dikemudian hari. *E-service* menjadi hal yang dapat diunggulkan oleh lembaga penerbit dikarenakan mempunyai manfaat yang sangat besar karena perkembangan saat ini masyarakat banyak menggunakan produk elektronik sehingga dapat menjadi media promosi.

Terkait dengan rencana kesiapan dari tiga Lembaga Penerbitan Perguruan Tinggi di kota Malang yaitu UB Press, UM Press dan UIN Maliki Press. Sebagai contohnya UB Press mempunyai rencana yang tertuang jelas dalam program kerja 2014. Bahwa UB Press telah mendatangkan beberapa peralatan elektronik serta perangkatnya guna mampu bersaing dalam hal digital. Harapannya kesiapan tersebut mampu untuk bersaing dengan penerbit lainnya dan mampu untuk bersaing di kancah internasional. UM Press dan UIN Press dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih belum

belum mempunyai kesiapan untuk menyediakan peralatan-peralatan untuk menunjang *e-service* dikarenakan tujuan dalam kedua lembaga tersebut yaitu menyediakan buku-buku secara manual untuk dijual pada sekolah-sekolah sehingga dapat disimpulkan bahwa segmentasi pasar ketiga lembaga penerbit tersebut berbeda. Poin lainnya yang penting yaitu bukan hanya jumlah kuantitas jurnal-jurnal ilmiah yang berada pada penerbit tetapi kualitas dari karya ilmiah yang diterbitkan penerbit tersebut juga harus ditingkatkan dengan adanya standarisasinya. Hal itu juga terkait dengan plagiarisme bahwa pihak penerbit juga harus memastikan buku yang dicetak hasil karya asli penulis bukan hasil jiplakan. Pelayanan publik lembaga penerbit perguruan tinggi Kota Malang yang diterapkan secara maksimal, akan semakin besar peluang untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang bersedia secara berkesinambungan menggunakan produk dan jasa percetakan dan penerbitan. Loyalitas pelanggan inilah yang merupakan kontribusi yang sangat penting bagi kelangsungan hidup lembaga penerbitan perguruan tinggi Kota Malang. Prinsip-prinsip pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga penerbit perguruan tinggi Kota Malang dalam mewujudkan *Excellent service* melalui *e-service development*.

Pengembangan *e-service* selain merumuskan layanan apa yang akan dibentuk dan proses bisnis apa yang akan diwujudkan ada hal yang tak kalah penting, yaitu integrasi dan dukungan dengan infrastruktur IT. Goldkuhl dan Annie Rostlinger (2010) menyampaikan bahwa pengembangan *e-service* meskipun hanya berupa aplikasi web harus mempertimbangkan integrasi infrastruktur IT, perencanaan saat ini dan kedepan. Sebuah *e-service* harus didukung dengan infrastruktur yang bagus, apakah penerbitan mengelola sendiri atau berkerja sama dengan pihak lain dalam bidang infrastruktur. Jika penerbitan mengembangkan dan mengelola sendiri *e-service*, akan membutuhkan sumber daya yang luar biasa mulai dari pengembangan infrastruktur, pengembangan aplikasi dan perawatan. Tantangan yang ada dalam pengembangan *e-service* akan menjadi kendala jika diselesaikan sendiri oleh penerbitan. Hasil penelitian ini menunjukkan UB press dalam menghadapi tantangan ini bekerja sama dengan berbagai pihak yang masih dalam satu institusi yaitu PPTI dan PTIIK. Pembuatan system dan perawatan system tidak ditanggung sendiri oleh UB Press, sehingga penerbitan hanya melakukan proses bisnis yang ada dalam *e-service*. Untuk UM Press dan UIN Maliki Press masih berencana dalam mengembangkan *e-service* sehingga belum menghadapi tantangan tersebut.

Tabel 1. Perbandingan Faktor dalam Buku digital

Faktor	UB Press	UM Press	UIN Press
Penulis	√	√	√
Penerbitan	√	√	√
Toko Online	√	-	-
Distribusi Buku	-	-	-
Alat pembaca digital	√	-	-

Ket : √ = Tersedia - = Tidak tersedia

Dari ketiga penerbitan faktor dalam bidang penulis dan penerbitan sudah memenuhi, artinya produk dalam bentuk buku elektronik dapat dibuat. Terdapat penulis sebagai pembuat karya tulis dan penerbitan merubah karya tulis mereka menjadi sebuah buku. Faktor yang lain toko *online* hanya UB Press yang telah merealisasikan, hal ini mengindikasikan bahwa UB Press serius dalam menghadapi

era digital. Untuk distribusi buku yang dilakukan ketiganya masih belum tampak, buku yang diterbitkan masih dijual di lingkungan sendiri, akan lebih baik jika ketiga penerbitan di kota Malang bekerja sama sehingga bisa saling melengkapi koleksi buku masing-masing. Untuk faktor terakhir yang tak kalah penting adalah adanya alat pembaca buku digital, hal ini yang menjadi permasalahan pokok. Ketiadaan alat pembaca buku digital akan mempersulit pembaca untuk mengakses buku digital dari penerbitan. Atas dasar ini Amazon mengeluarkan *kindle*, dari ketiga penerbitan UB Press telah mengembangkan aplikasi pembaca buku digital yang terintegrasi dengan UB *Book store*.

Inovasi lembaga dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan melalui e-service

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya dengan membuat suatu *standart* tertentu. Adanya *standart* manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan supaya hasil akhir dapat memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Menghadapi perkembangan teknologi dan komunikasi yang berkembang saat ini, perlu kiranya selain menata dan mengatur organisasi, juga sistem yang digunakan dalam kehidupan budaya organisasi juga perlu dikembangkan. Inovasi-inovasi juga dikembangkan dalam rangka membentuk budaya kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk pendidikan. Menurut Robbins (1996) inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi mempunyai 4 (empat) ciri yaitu:

1. Memiliki kekhasan / khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar Orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Inovasi merupakan sebuah gagasan untuk meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi. Pada lembaga-lembaga penerbitan inovasi yang dilakukannya dapat menggunakan beberapa macam cara, salah satunya dengan meningkatkan Sistem Informasi Manajemennya. SIM (Sistem Informasi Manajemen) didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan output dari simulasi matematika. Informasi digunakan oleh pengelola maupun staf lainnya pada saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah (Mc. Leod, 2008). Tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah agar organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik keputusan rutin maupun yang strategis.

Bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan pada ke tiga Lembaga Penerbitan sesuai dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan Wyckof (dalam Tjiptono 1996:59), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan (*expected service*)

maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Secara umum baik digital atau cetak proses penerbitan sama, akan tetapi yang menjadi pembeda adalah adanya toko *online* dan alat pembaca buku digital. Tantangan yang ada dalam buku digital berbeda dengan buku cetak, salah satunya pembajakan, jika buku yang diterbitkan tidak menyertakan DRM kerugian dari pembajakan akan timbul. Selain pembajakan yang tak lebih penting adalah kenyamanan pengguna, apakah penerbit menyediakan alat pembaca buku yang nyaman. Amazon, untuk memberikan kepuasan bagi pembaca mengeluarkan kindle dengan berbagai jenis. Kindle sebuah alat pembaca untuk buku-buku digital dari amazon. Selain itu buku yang ada diamazon tersedia dalam berbagai format (contoh epub dan pdf), hal ini karena minat atau kesukaan customer dalam membaca buku beragam ada yang suka pada *smartphone*, PC, *tablet*. Ketiga penerbitan yang ada di Kota Malang untuk bersaing di era digital harus memperhatikan hal-hal ini. Untuk ketersediaan konten dirasa ketiganya sudah cukup, sedangkan service platform dan reading *device* menjadi hal yang perlu dikaji ulang bagaimana proses pembelian buku, proses pembayaran.

Persepsi stakeholder terhadap pelayanan elektronik pada tiga Lembaga Penerbitan Perguruan Tinggi di Kota Malang (UB Press, UM Press dan UIN-Maliki Press)

Ekspektasi Stakeholder mengenai e-service

Fokus pada penelitian ini mengarah pada ekspektasi *stakeholder* mengenai *e-service* dilembaga penerbitan dapat dikembangkan dengan cara merangkul semua *stakeholder* penerbitan. Layanan yang diberikan terhadap penulis dan pembaca melalui *e-service* yang dikemukakan oleh Rowley (2006), layanan elektronik merupakan “perbuatan, usaha, atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh teknologi informasi”, Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan dan pelayanan. Sistem layanan elektronik (*electronic service* disingkat *e-service*) merupakan satu aplikasi terkemuka, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di daerah yang berbeda. Namun definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit di dapat. Sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik. Ekspektasi *stakeholder* terhadap penerbitan sebagai berikut :

1. Mayoritas lebih suka dengan konvensional dari pada digital.
2. Menurut pembeli, *E-Commers* yang diusung pihak UB Press dirasa terlalu rumit. Pembeli harus punya alat pembaca (*smartphone*) sebagai media atau proses transaksi buku.
3. Diharapkan adanya loyalitas antara penulis dengan penerbit.
4. Dapat menunjukkan produk-produk buku yang bukan hanya dari segi kuantitas namun segi kualitas harus ditingkatkan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada ketiga penerbit, peneliti dapat menyimpulkan bahwa harapan yang diinginkan oleh para *stakeholder* yaitu sosialisasi lebih mendalam terkait buku digital karena para *stakeholder* masih nyaman dengan buku secara konvensional. Selain itu para *stakeholder* mempunyai kendala ketika menggunakan buku digital karena harus mempunyai perangkat elektronika yang tidak semua kalangan mempunyai. Solusinya yaitu pihak penerbit dapat memfasilitasi dengan menyediakan perangkat elektronika. Hal itu memungkinkan dapat dilakukan

agar para pembaca dapat melihat koleksi secara digital dan sekaligus mempromosikan era digitalisasi pada para *stakeholder*. Khususnya pada UM Press dan UIN Maliki Press juga harus lebih mensosialisasikan pada para pembaca tentang hadirnya era digitalisasi penerbit agar mengerti tentang tantangan penerbit dikemudian hari. Selain itu penerbit juga harus gencar-gencar mempromosikan tentang pentingnya menulis kepada para *stakeholder* dan tidak hanya menerima tulisan dari para mahasiswa ataupun dosen. Penerbit juga harus mensosialisasikan untuk menulis pada masyarakat umum agar tulisan yang masuk dapat beragam. Para *stakeholder* kedepannya juga menginginkan tulisan yang berkualitas, tidak hanya secara buku konvensional tetapi buku digital. Harapannya pihak penerbit juga dapat saling bersinergi atau mengadakan kegiatan sehingga tujuan ketiga penerbit tersebut dapat bersatu yaitu untuk memberikan pengetahuan pada masyarakat umum.

Upaya *stakeholder* guna memenuhi ekspektasi dalam pengembangan *e-service* lembaga penerbitan khususnya buku digital

Analisa data dalam megupayakan *stakeholder* guna memenuhi ekspektasi dalam mengembangkan *e-service* dengan upaya melalui faktor pendorong (*internal*) dan faktor penarik (*eksternal*) yang dijelaskan oleh Sasongko (2012) sebagai berikut Faktor Pendorong pentingnya Lembaga Penerbitan memproduksi *e-Book* adalah :

1. Adanya fenomena tutupnya toko buku konvensional akibat pangsa buku konvensional beralih pada *e-Book*.
2. Meningkatnya kesadaran lingkungan sehingga produksi buku berbahan kertas mulai ditinggalkan, dimana kertas diperoleh dari selulose kayu.
3. Ongkos produksi buku konvensional yang semakin meningkat sehingga harga buku naik dan tak terjangkau oleh pembaca.

Faktor Penarik pentingnya Lembaga Penerbitan dalam mengembangkan pelayanan elektronik melalui *e-Book* adalah :

1. Meningkatnya dengan pesat jumlah pembaca *e-book*. Pembaca merupakan raja bagi Industri Penerbitan, pangsa pasar *e-book* yang terbuka luas ini harus diterjuni oleh penerbit, (penerbit sendiri harus terjun di dalamnya).
2. Harga *e-Book* jauh lebih murah dibanding dengan buku konvensional sehingga terjangkau oleh pembeli.
3. Masuknya penyedia *e-Book reader* seperti Kindle dan Nook yang mulai membuka penjual *e-Book* berbahasa setempat. Ini merupakan peluang bagi penerbit untuk bekerjasama dengan Kindle untuk menjual *e-Book* seperti mereka.

Sama halnya dengan paparan dari Widodo (2011), pada Universitas Trunojoyo Madura (UTM) Press menyiapkan strategi untuk menghadapi era digital dimana buku konvensional mulai diubah ke dalam buku digital. Strategi *Print on Demand*, *E-store* (toko *online*) dan buku digital disiapkan, dari sini dapat disimpulkan penerbitan yang ada sudah merambah dalam dunia digital. Rencana ketiga penerbitan dalam menghadapi era digital sudah menjadi program utama, hal ini terlihat jelas dalam program kerja UB Press, UM Press, UIN Maliki Press.

UB Press dalam perjalanannya pengembangan yang dilakukan lebih menekankan pada modernisasi dan penjualan secara *online*. Hal ini dapat dilihat pada program bidang pemasaran, yang rata-rata menggunakan *online* sebagai medianya. Di samping itu juga UB Press menjalin kerjasama dengan unit informasinya berkaitan dengan pemasaran *e-Book*. UB Press juga mensosialisasikan produknya di kancah asia tenggara (ASEAN) dan juga meningkatkan kerja sama dalam pemasaran dan distribusi pemasaran produk UB Press Kerjasama dengan Penerbitan umum. Pada UM Press dapat

diketahui bahwa pengembangannya lebih menekankan kepada banyaknya buku yang diterbitkan dan dijual pada sekolah-sekolah seperti sekolah menengah atas, sekolah menengah pertama, dan sebagainya. Pada UM Press juga dilihat pada ruang lingkupnya yang hanya pada aktivitas akademik yang dikelolanya. Dilihat pada banyaknya jurnal dan buku yang diterbitkan dikhususkan pada penelitian di bidang pendidikan. Peneliti juga melihat pada UIN Maliki Press mempunyai rencana pengembangan pada digitalisasi itu terlihat pada program kerjanya yang mensosialisasikan untuk memanfaatkan buku digital. Sosialisasi tersebut menjadi langkah awal UIN Maliki Press karena dengan adanya promosi tersebut menjadi landasan bahwa para *stakeholder* dalam universitas tersebut dapat memanfaatkan *e-service*.

Berdasarkan pemaparan dari ketiga penerbit tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya *stakeholder* guna memenuhi ekspektasi dalam pengembangan *e-service* lembaga penerbitan khususnya buku digital sudah dapat terlihat. Para *stakeholder* menginginkan bahwa kedepannya perubahan dari buku konvensional dapat beralih ke buku digitalisasi yang ramah lingkungan, dan bermanfaat. Harapannya *stakeholder* secara internal contohnya mahasiswa, dosen dalam pengembangan *e-service* di lembaga penerbitan mempunyai harapan *e-service* yang berkualitas. Layanan elektronik juga dapat merangkul semua *stakeholder* penerbitan, akan tetapi *stakeholder* eksternal seperti masyarakat umum masih kurang antusias terhadap layanan elektronik. Hal itu dikarenakan kurangnya promosi maupun pemberitaan tentang digitalisasi penerbitan oleh karena itu kedepannya pihak penerbit juga harus melihat tentang kesadaran masyarakat luas tentang digitalisasi penerbit.

KESIMPULAN

Program pengembangan pelayanan elektronik yang diberikan tiga Lembaga Penerbitan Perguruan Tinggi Di Kota Malang (UB Press, UM Press dan UIN-Maliki Press). UB Press, UM Press, dan UIN Maliki Press sesuai dengan penjelasan pada fokus penelitian sudah nampak ada program yang mengarah ke era digitalisasi penerbit. Hal yang menurut peneliti penting yaitu ketiga penerbit harus memperlihatkan faktor lainnya yaitu sumber daya manusia karena akan sangat berpengaruh dunia penerbitan digitalisasi. Oleh karena itu kedepannya faktor SDM bukan menjadi hambatan dalam memasuki era digitalisasi penerbitan.

Persepsi *stakeholder* mengenai pelayanan elektronik pada tiga Lembaga Penerbitan Perguruan Tinggi Di Kota Malang (UB Press, UM Press dan UIN-Maliki Press) akan dijelaskan sebagai berikut. Upaya *stakeholder* guna memenuhi ekspektasi dalam pengembangan *e-service* lembaga penerbitan khususnya buku digital sudah dapat terlihat. Para *stakeholder* menginginkan bahwa kedepannya perubahan dari buku konvensional dapat beralih ke buku digitalisasi yang ramah lingkungan, dan bermanfaat. Harapannya *stakeholder* secara internal contohnya mahasiswa, dosen dalam pengembangan *e-service* di lembaga penerbitan mempunyai harapan *e-service* yang berkualitas

SARAN

1. Pihak penerbit kedepannya harus mempunyai sistem *database* yang terkomputerisasi dengan benar sehingga *database* yang tersimpan dapat menjadi modal untuk digitalisasi penerbitan.
2. Penerbit juga harus mempunyai tenaga sumber daya manusia yang handal dalam digitalisasi penerbitan agar mampu bersaing dengan penerbit lain.
3. UB Press, UM Press, UIN Maliki Press, ketiga penerbit tersebut merupakan penerbit yang berada dalam lingkungan kampus yang berada dalam Kota Malang. Ketiga penerbit tersebut saling bersinergi untuk maju dalam era digitalisasi penerbitan. Persaingan antar penerbit menjadikan masing-masing penerbit mempunyai keunggulan dan kelemahan masing-masing. Saran untuk ketiga penerbit tersebut yaitu membentuk suatu lokakarya ataupun seminar yang membahas tentang

era digitalisasi penerbitan sehingga keunggulan yang dimiliki dapat disebar luaskan ke penerbit lainnya. Lokakarya tersebut juga dapat didukung oleh Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia (APPTI) sehingga penerbit yang ada di Kota Malang dapat berkualitas dan mampu bersaing dengan penerbit lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Ana Nadya. 2006. *Gaya Penerbitan Buku University Press*, Pusat Grafika Indonesia Departemen Pendidikan Nasional.
- Goldkuhl, Goran., and Annie Rostlinger. 2010. *Development of Public e-service – a Method Outline*, in 7th Scandinavian Workshop on E-Government (SWEG-2010). Orebro University. P.7-12.
- Hofacker. Charles F, Goldsmith. Ronald E, Bridges, Eileen and Swilley, Esther. 2007. *E-Services: A Synthesis and Research Agenda*, Journal of Value Chain Management.
- Ishak, Mohamed Mustafa. 2006. *Universiti dan Penerbitan Ilmiah di Malaysia dalam Hamed Mohd Adnan (Ed.). Penerbitan Malaysia-Indonesia: Mengukuhkan Jaringan Penerbitan Serantau*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaysia.
- Riyadhi. 2012. *Iklim Komunikasi dan Kinerja Pimpinan*. Vol II, no.2 : 148.
- Matthew B. Milles., and A. Michael Humberman. 2013. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*, Amerika: Arizona State University.
- McLeod, Raymond, Jr, 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.