OPTIMALISASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Nur Aeni Safira

NIM: 1903036020

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nur Aeni Safira
NIM	: 1903036020
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi	: S1

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

OPTIMALISASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 21 Maret 2024
Pembuat Pernyataan,

Nur Aeni Safira
NIM. 1903036020

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Telp. 024-7601295 Fax. 024-7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul	:	**Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**
Nama	:	Nur Aeni Safira
NIM	:	1903036020
Jurusan	:	Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi	:	S1

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 7 Juni 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Dr. Mukhamad Rikza, M. S.I.
NIP. 198003202007101001

Sekretaris Sidang,

Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.
NIP. 198507272019031007

Penguji I,

Dr. H. Mustaqim, M. Pd.
NIP. 195904241983031005

Penguji II,

Dr. Nur Asiyah, M.S.I.
NIP. 197109261998032002

Pembimbing,

Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.
NIP. 198507272019031007

NOTA DINAS

Semarang, 25 Maret 2024

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan ini memberitahukan bahwa saya telah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah skripsi dengan .

Judul	: **Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**
Nama	: Nur Aeni Safira
NIM	: 1903036020
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi	: S1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing,

Muh Ahlis Ahwan, M. IP.
NIP: 198507272019031007

Abstrak

Judul : **Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**

Penulis : Nur Aeni Safira

NIM : 1903036020

Skripsi ini membahas tentang optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. (2) kendala dan solusi dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deksriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian berfokus pada layanan perpustakaan digital dalam bentuk aplikasi iJateng. Upaya optimalisasi layanan iJateng menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) di perpustakaan yaitu: (1) konsep *benchmarking*, (2) konsep perbaikan berkelanjutan, (3) konsep pemberdayaan staf, (4) konsep *teamwork*, (5) konsep identifikasi pemustaka, (6) konsep mendengarakan pemustaka, (7) konsep analisis proses, dan (8) konsep pengendalian proses secara statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) optimalisasi layanan aplikasi iJateng telah menerapkan konsep TQM perpustakaan, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai perbaikan berkelanjutan pada kualitas layanan. (2) kendala yang ditemukan dalam optimalisasi layanan perpustakaan digital iJateng adalah budaya gemar membaca, anggaran, dan sosialisasi yang perlu diperbaiki.

Kata kunci: *Optimalisasi, Perpustakaan Digital, Aplikasi iJateng*

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai dengan teks Arabnya.

ا	a	ط	T
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	’
ث	ṡ	غ	G
ج	j	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	d	ل	L
ذ	ż	م	,
ر	r	ن	N
ز	z	و	W
س	s	ه	H
ش	sy	ء	‘
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

Bacaan Madd:

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au= اَوْ

ai = اَيْ

iy = اِي

MOTTO

مَا وَدَّعَكَ رَبُّكَ وَمَا قَلٰىۗ

"Tuhanmu tidak meninggalkanmu dan tidak (pula) membencimu."

(Q.S. Ad-Dhuha: 3)

"*Bad libraries build collections, good libraries build services, great libraries build communities*.**"**

-R. David Lankes

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kami panjatkan atas kehadirat Allah swt. atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya. Sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul: "*Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*". Shalawat serta salam senantiasi tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang menjadi suri tauldan bagi umat Islam. Semoga kita mendapatkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S.1) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK),UIN Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Nur Asiyah, M.S.I. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Walisongo Semarang.
4. Agus Mutohar, MA., PhD. selaku Wali Dosen yang telah membimbing dan membantu peneliti selama proses menempuh pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
5. Dosen pembimbing Muh Ahlis Ahwan, M. IP. yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk

memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

6. Segenap dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Defrancisco Dasilva Tavares, SP, MSi. selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yang telah bersedia memberikan izin penelitian kepada peneliti.
8. Segenap pustakawan, tenaga ahli, dan seluruh pegawai di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang telah membantu peneliti selama melakukan penelitian.
9. Segenap tim Aksaramaya selaku pengembang Aplikasi iJateng yang telah membantu peneliti dalam penelitian terkait perpustakaan digital.
10. Ibunda tercinta Siti Mutmainah, Kakak tersayang Muhammad Firdaus Yuniar, dan segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan materiil maupun moril kepada peneliti selama ini.
11. dr. Ratih Widayati, Sp.KJ. dan Nadya Ariyani H. N., M. Psi. yang telah membantu peneliti mengobati diri sendiri dengan bantuan medis maupun terapi kognitif.
12. Ica, Jyhan, Vivi, Kamala, dan Atun yang telah menjadi *support system* peneliti selama hidup di Semarang.
13. Teman-teman Surat Kabar Mahasiswa (SKM) Amanat dan Bidikmisi Community Walisongo yang telah membantu peneliti berproses selama di kampus.
14. Teman-teman seperjuangan mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) khususnya MPI A 2019 atas segala bantuan dan kerja samanya.
15. Teman-teman Komunitas Asa Edu dan Global Peace Women Indonesia yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk berproses dan terjun ke masyarakat.

16. Teman-teman KKL Dinas Pendidikan Kota Semarang, PPL SD Hj. Isriati Baitturahman 2, dan KKN MIT Kelompok 29 Desa Tamanrejo.
17. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Peneliti ucapkan terima kasih.

Pada akhirnya peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Sehingga, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang besifat membangun. Namun, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri maupun pembaca di kemudian hari.

Semarang, 21 Maret 2024
Peneliti,

Nur Aeni Safira
NIM. 1903036020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERNYATAAN KEASLIAN i
PENGESAHAN ii
NOTA PEMBIMBING iii
ABSTRAK iv
TRANSLITERASI v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR SINGKATAN xv

BAB I: PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

BAB II: LANDASAN TEORI 8
A. Deskripsi Teori 8
1. Optimalisasi 9
2. Perpustakaan 9
a. Konsep Perpustakaan. 9
b. Teknologi Informasi Perpustakaan. 11
c. Perpustakaan Digital. 13
3. Total Quality Management 31
a. Konsep Kualitas Mutu. 31
b. Pengertian *Total Quality Management* 33
c. Perkembangan TQM. 35
c. Penerapan TQM di Perpustakaan. 37
B. Kajian Pustaka Relevan 40
C. Kerangka Berpikir 44

BAB III: METODE PENELITIAN 45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 45
B. Tempat dan Waktu Penelitian 46
C. Sumber Data 46
D. Fokus Penelitian 47
E. Teknik Pengumpulan Data 48
F. Uji Keabsahan Data 51
G. Teknis Analisis Data 51

BAB IV: DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA 54
A. Deskripsi Teori 54
1. Deskripsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah 55
2. Deskripsi Aplikasi iJateng 69
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data 84
1. Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah
a. Konsep Kualitas *Benchmarking*. 88
b. Konsep Perbaikan Berkelanjutan. 92
c. Konsep Pemberdayaan Staff. 95
d. Konsep *Teamwork* 97
e. Konsep Identifikasi Pemustaka. 100
f. Konsep Mendengarkan Pemustaka. 104
g. Konsep Analisis Proses 108
h. Konsep Pengendalian Proses Secara Statistik. 118
2. Kendala dan Solusi dalam Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital (Aplikasi iJateng)
a. Budaya Gemar Membaca. 125
b. Anggaran. 128
c. Solusi. 129
C. Keterbatasan Penelitian 131

BAB V: PENUTUP 132
A. Kesimpulan 132
B. Saran 133
C. Kata Penutup 133
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Kualitas Tradisional dan *Total Quality*, 33.

Tabel 4.1 Komposisi Personil Berdasarkan Fungsi Layanan, 63.

Tabel 4.2 Jenjang Jabatan Fungsional Pustakawan, Arsiparis, Analis Kepegawaian, 64.

Tabel 4.3 Komposisi Bahan Pustaka, 65.

Tabel 4.4 Jumlah Anggota Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah per Tahun Baru 2023, 65.

Tabel 4.5 Jumlah Kunjungan Perpustakaan, 65.

Tabel 4.6 Nilai TGM dan IPLM Jawa Tengah 2020-2022, 66.

Tabel 4.7 Perbedaan versi 1 dengan versi 2 Aplikasi Perpustakaan Digital, 76.

Tabel 4.8 Data Statistik Aplikasi iJateng per Tanggal 15 Februari 2024, 85.

Tabel 4.9 Perhitungan Jumlah Anggota, 121.

Tabel 4.10 Perhitungan Jumlah Kunjungan, 123.

Tabel 4.11 Perhitungan Jumlah Koleksi, 124.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Perbedaan Piramida Kendali Manajemen, 36.
Gambar 3.1	Pola Hubungan antara Dinas, Pengembang, dan Pemustaka, 49.
Gambar 4.2	Mitra Layanan Edoo, 78.
Gambar 4.3	Mitra Penerbit untuk Menyediakan Konten Digital, 78.
Gambar 4.4	Tampilan Awal Aplikasi iJateng, 82.
Gambar 4.5	Tampilan Dashboard iJateng, 83.
Gambar 4.6	Tampilan Status Badges, 84.
Gambar 4.7	Tangkapan Layar Komentar Pemustaka di Playstore, 108.
Gambar 4.8	Tampilan ePustaka iJateng, 118.

DAFTAR SINGKATAN

AI	: *Artificial Intelegent*
DCA	: *Document Content Architecture*
DMR	: *Digital Mark Reader*
IFLA	: *International Federation of Library Assocation*
INLIS	: *Integreted Library System*
LAN	: *Local Area Network*
OCR	: *Optical Character Recognition*
OPAC	: *Open Public Acess Catalog*
SDGs	: *Suistanable Development Goals*
SLiMS	: *Senayan Library Managemeny System*
SNA	: *System Network Architecture*
TQM	: *Total Quality Management*
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
UTP	: *Unshield Twisted Pair*
WAN	: *Wide Area Network*
WYSIWG	: *What You See is What You Get*

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang memiliki tugas mulai untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagaimana yang termaktub dalam alinea keempat pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Peran penting tersebut menjadikan perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat yang memiliki tujuan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM).

Keberadaan perpustakaan sebagai tempat pengembangan SDM sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs). SDGs merupakan pembangunan yang memiliki tujuan untuk menjaga peningkatan kesejahteraan ekonomi, menjaga keberlanjutan kehidupan sosial, menjaga kualitas lingkungan hidup, menjamin keadilan serta terlaksananya tata kelola untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat yang dilakukan secara berkesinambungan hingga generasi berikutnya. [1]

Berdasarkan tujuan SDGs, perpustakaan menjadi salah satu faktor pendukung dalam mewujudkan pilar pendidikan berkualitas guna menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan merata serta meningkatkan kesempatan belajar sepanjang hayat (*long life learning*)

[1] Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), "Pedoman Teknis Penyusunan Rencana Aksi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan(TPB)/*Sustainable Development Goals* (SDGs)", https://sdgs.bappenas.go.id/website/wp-content/uploads/2020/10/Buku-Pedoman-Rencana-Aksi-SDGs.pdf, diakses 24 Maret 2023.

bagi tiap individu. Konsep belajar sepanjang hayat sejatinya telah dikenalkan dalam agama Islam dalam sebuah hadis:

أَطْلُبُوا الْعِلْمَ مِنَ الْمَهْدِ اِلَى اللَّهْدِ

Tuntutlah ilmu sejak dari buaian hingga liang lahat (HR.Bukhori).

Hadis di atas menunjukkan bahwa proses belajar manusia berlangsung tanpa mengenal batas waktu. Proses belajar manusia diyakini telah dimulai sejak manusia dilahirkan ke dunia hingga akhir hayatnya. Konsep belajar sepanjang hayat dimaksudkan bahwa proses belajar berlangsung secara berkelanjutan dengan menjaga keseimbangan antara jasmani dan rohani, sehingga menciptakan manusia yang beriman dan berpengetahuan.[2].

Keberadaan SDM yang berkualitas akan mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Peradaban manusia di masa sekarang menjadikan informasi sebagai komoditas penting dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi tersebut dapat dilihat dari jumlah informasi yang membludak di masyarakat. Sehingga, tiap individu perlu memiliki kemampuan literasi informasi untuk menghindari informasi yang menyesatkan.

Literasi informasi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam menemukan informasi, mengevaluasinya secara kritis, dan

[2] Syahrul Riza, "Konsep Pendidikan Islam Sepanjang Hayat", *Jurnal Tarbiyatul Aulad* (Vol. 8, No. 1, tahun 2022), hlm. 19.

menggunakannya secara efektif termasuk pemahaman tentang infrastruktur teknologi dalam penyebarluasan informasi.[3]

Meskipun informasi dapat dengan mudah diakses oleh semua orang menggunakan mesin pencarian, bahkan pada masa sekarang telah berkembang pesat teknologi kecerdasan buatan atau *artificial intelegent* (AI) yang menawarkan kemudahan dan kecepatan. Secara tidak langsung dapat menyebabkan seseorang mengalami ketergantungan pada proses pencarian instan tanpa mengetahui asal muasal informasi yang mereka dapatkan. Kemudian memunculkan sebuah pertanyaan apakah peran perpustakaan akan tergantikan oleh teknologi informasi sebagai penyedia informasi utama bagi masyarakat?

Perpustakaan masih dipercaya sebagai tempat penyedia informasi yang memiliki tingkat kredibilitas terpercaya dalam masyarakat. Sebagaimana keberadaan perpustakaan sebagai g*rowing organism*, maka organisasi dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Tuntutan tersebut termaktub dalam Undang-Undang (UU) Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan yang berbunyi "Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi."[4]

Perpustakaan dalam menjalankan mandatnya telah melakukan berbagai inovasi dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam

[3] Rahmat, Fadhli, "Implementasi Kompetensi Pembelajaran Sepanjang Hayat Melalui Program Literasi di Perpustakaan Sekolah", *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* (Vol. 9, No. 1, tahun 2021), hlm. 19-20.

[4] Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, *Perpustakaan*, Pasal 14, ayat (3).

pelayanannya. Dibuktikan dengan keberadaan perpustakaan digital yang memiliki prinsip "dapat diakses dimanapun dan kapanpun".

Layanan perpustakaan berbasis teknologi digital telah dikembangan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah atau yang biasa dikenal sebagai Perpusda. Perpusda menerapkan layanan perpustakaan berbasis digital dalam bentuk aplikasi *iJateng*.

Aplikasi *iJateng* dirilis pada 12 Juli 2017 oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah bekerjasama dengan Aksaramaya. Saat ini, aplikasi iJateng telah memiliki 24.716 pengguna dengan jumlah koleksi 21.389 judul dan 206.579 eksemplar[5]. Aplikasi iJateng memiliki versi 1.1.3 yang diupdate pada 10 Oktober 2023. Adapun beberapa fitur yang disediakan seperti koleksi buku digital, ePustaka, Feed, Rak buku, dan eReader.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa kehadiran aplikasi iJateng masih terdengar awam bagi masyarakat Jawa Tengah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh beberapa pemustaka yang ditemui oleh peneliti mengaku dirinya belum mengetahui adanya aplikasi tersebut.

Peneliti menilik bagaimana upaya Perpusda dalam mempromosikan aplikasi iJateng. Promosi dilakukan melalui akun media sosial resmi Perpusda dan meletakkan titik baca dalam bentuk iklan di papan informasi di beberapa tempat pelayanan publik seperti perpustakaan, rumah sakit, dan beberapa tempat di Kota Semarang.

[5] Hasil penelitian pada tanggal 15 Februari 2024

Di samping itu, beberapa pengguna di Playstore mengeluhkan jumlah koleksi yang terbatas serta kurangnya kecepatan mesin pencari untuk mendapatkan dalam penelusuran informasi. Pengguna juga mengomentari aplikasi iJateng masih kurang *user friendly*.

Pada peresmian aplikasi iJateng, Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo menekankan bahwa keberadaan aplikasi perpustakaan digital diharapkan mampu meningkatkan minat baca masyarakat Jawa Tengah karena aplikasi bersifat gratis dan bisa diakses secara virtual[6]. Usaha yang dilakukan oleh Perpusda dalam meningkatkan literasi masyarakat disusun dalam Rencana Strategis Tahun (Renstra) 2024-2026 dalam bentuk kebijakan. Kebijakan tersebut yakni peningkatan dan perluasan akses layanan literasi melalui inovasi layanan; peningkatan kapasitas SDM yang kompeten; kualitas sarana dan prasarana; serta pengembangan informasi melalui perpustakaan[7].

Menghadapi tuntutan tersebut, Perpusda membutuhkan upaya optimalisasi layanan berbasis teknologi digital. Optimalisasi merupakan usaha memaksimalkan kegiatan untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan dan dikehendaki. Optimalisasi dalam bidang perpustakaan berkaitan dengan upaya perbaikan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang dimiliki oleh perpustakaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna yakni

[6] News Writer, "i Jateng: Aplikasi Perpustakaan Digital Sudah Bisa Diakses"https://semarang.bisnis.com/read/20170718/535/767965/iJateng-aplikasi-perpustakaan-digital-sudah-bisa-diakses, diakses pada 23 Desember 2023.

[7] Hasil penelitian studi dokumentasi pada tanggal 7 Februari 2024

pemustaka.[8] Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap hasil maupun kinerja suatu produk.[9]

Upaya peningkatan kualitas atau mutu pelayanan perpustakaan membutuhkan manajemen mutu terpadu atau yang dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan proses yang sistematis, berfokus pada perbaikan berkelanjutan, dilaksanakan berdasarkan fakta, menggunakan instrumen-instrumen tertentu dalam menganalisis pekerjaan, mengevaluasi setiap proses yang dicapai dengan mengutamakan pengguna.[10]

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijabarkan di atas peneliti melakukan penelitian dengan judul "Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah-masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi layanan berbasis teknologi digital (iJateng) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi digital (iJateng) di

[8] Eko Retno Wulandari, dkk, "Pengaruh Kualitas *Website* Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran" *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakan* (Vol. 9, No. 1, Tahun 2021), hlm. 79-93.

[9] Philip Kotler, *Marketing Management*, (New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003), hlm.138.

[10] Eva Rahmah, dkk., *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2019), hlm. 121-122.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui optimalisasi layanan berbasis teknologi digital iJateng di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
   b. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi digital iJateng di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
2. Manfaat Penelitian
   a. Manfaat Teoritis

      Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan manajemen di bidang perpustakaan dan informasi.

   b. Manfaat praktis
      1) Bagi peneliti. Mengetahui secara langsung penerapan optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
      2) Bagi perpustakaan. Diharapkan menjadi kritik maupun bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
      3) Bagi mahasiswa. Hasil penelitian diharapkan untuk menambah wawasan dan referensi untuk penelitian terkait di kemudian hari.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Optimalisasi

Kata optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik dan tertinggi, sebagaimana yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Sementara itu, optimalisasi diartikan sebagai bagian dari pengoptimalan bentuk dari proses, cara, perbuatan mengoptimalkan.

Menurut Hotniar Siringoringo, optimalisasi merupakan sebuah proses pencarian solusi terbaik. Tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan untuk meminimalkan biaya yang dikeluarkan.[11] Menurut Winardi, optimalisasi merupakan tolak ukur yang menyebabkan tercapainya sebuah tujuan. Secara umum, optimalisasi dapat diartikan sebagai proses terbaik untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Ada beberapa standar optimalisasi yang menunjang aktivitas pada pelayanan publik, yaitu mekanisme dan prosedur, target dan tenggat waktu, dan pengawasan.[12]Mekanisme dan prosedur bertujuan menciptakan aktivitas yang berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Target dan tenggat waktu bertujuan agar rencana yang dilaksanakan mampu tercapai dengan baik. Serta pengawasan

[11] Hotniar Siringoringo, *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 4.

[12] Badan Kepegawaian Daerah DIY, "Optimalisasi Pelayanan Publik," https://bkd.jogjaprov.go.id/informasi-publik/artikel/optimalisasi-pelayanan-publik, diakses pada 5 Desember 2023.

diperlukan untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan baik keuangan maupun proses.

2. Perpustakaan

a. Konsep Perpustakaan

Ditinjau dari segi bahasa kata perpustakaan berasal dari kata pustaka yang memiliki arti buku atau kitab. Kemudian diberi imbuhan berawalan per- dan akhiran -an menjadi kata perpustakaan yang berarti kumpulan buku-buku atau bahan pustaka. Adapun perpustakaan dalam bahasa latin disebut liber atau libri dan dalam bahasa Inggris library yang sama-sama memiliki arti buku.[13]

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan didefinisikan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi.[14]

Menurut *International Federation of Library Association* (IFLA) perpustakaan merupakan kumpulan materi tercetak dan media non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara

[13] Rhoni Rodin, *Basic Knowledge of Library and Information Science*, (Yogyakarta: Textium, 2022), hlm. 3.
[14] Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, *Perpustakaan*, pasal 1 ayat (1).

sistematis untuk digunakan pemakai (pemustaka).[15]

Menurut Priyono Darmanto, perpustakaan merupakan lembaga tertentu yang menyimpan koleksi dan bahan pustaka secara teratur dan dikelola dengan cara khusus sebagai sumber informasi bagi pemustaka.[16]

Secara garis besar, perpustakaan dapat disimpulkan sebagai lembaga atau institusi pengelola materi cetak maupun non cetak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Adapun dinamika perkembangan perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dibagi ke dalam lima generasi.[17]

Perpustakaan generasi pertama (*collection centric*) berfokus pada masalah koleksi yang ada di perpustakan. Memasuki generasi kedua perpustakaan mulai berfokus pada pelanggan atau pemustaka (*client focused*). Pada generasi ketiga perpustakaan memfokuskan pada pengalaman yang dapat dirasakan oleh pemustaka (*experience centered*). Kemudian pada generasi keempat perpustakaan lebih menghubungkan terhadap pembelajaran (*connected learning centered*). Pada masa sekarang, perpustakaan telah memasuki generasi kelima yang

[15] Hartono, *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Konsep, Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), hlm.3-4.
[16] Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm.2.
[17]Hartono, *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-Library)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2019), hlm. 7-9.

mengutamakan perpustakaan sebagai ruang publik.

Perpustakaan sebagai ruang pelayanan publik bagi masyarakat sudah sepatutnya untuk terus melakukan inovasi dan terobosan terbaru menyesuaikan dengan kondisi zaman. Apabila perpustakaan hanya berfokus pada manajemen pengelolaan fisik semata, fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi bisa saja tergantikan. Oleh sebab itu, perpustakan dalam proses manajemennya dapat memanfaatkan teknologi dan informasi yang berkembang.

b. Teknologi Informasi Perpustakaan

Kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi menjadi komoditi paling dibutuhkan oleh masyarakat modern. Melihat hal tersebut kehadiran perpustakaan sebagai sumber informasi dituntut untuk andil dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Perpustakaan masih dipercaya sebagai pusat sumber informasi yang valid dan kredibel. Mengingat pada masa sekarang manusia hidup di era post truth di mana kebohongan dan misinformasi merajalela.[18]

Layanan informasi perpustakaan tidak sebatas bahan pustaka yang berada di gedung perpustakaan semata, melainkan juga mencakup seluruh layanan baik *onsite* maupun

[18] Clark A. Chinn, dkk, "Education for a "Post-Truth" World: New Direction for Research and Practice", *Sage Journal*, (Vol. 50, No. , tahun 2021) hlm. 1.

online. Perpustakaan dan teknologi memiliki hubungan erat dalam mewujudkan ketersediaan informasi. Adapun beberapa layanan perpustakaan yang didukung teknologi informasi diantaranya: *library housekeeping; information retrieval; general purpose software; dan library networking*.[19]

Library housekeeping (pengelolaan perpustakaan) berkaitan dengan kegiatan rutin perpustakaan berupa pemberian layanan kepada pemustaka. Pada masa sekarang, beberapa perpustakaan telah mengintegrasikan kegiatan pengelolaan dengan teknologi informasi yang memunculkan istilah *Integrated Library System* atau sistem perpustakaan yang terintegrasi atau lebih dikenal sebagai Otomasi Perpustakaan. Beberapa sistem otomasi perpustakaan yang biasa digunakan oleh perpustakaan di Indonesia di antaranya: *Senayan Library Management System* (SLiMS), *My Sipisis*, dan *Integrated Library System* (INLIS Lite).

Information retrieval (penelusuran informasi), sistem penelusuran informasi atau temu balik informasi, semula bergantung pada pustakawan maupun katalog kartu. Dengan kemajuan teknologi, temu balik informasi dipermudah dengan adanya *Open Public Acces Catalog* (OPAC) dan layanan digital seperti perpustakaan digital yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun.

[19] Rhoni Rodin, "*Basic Knowledge of Library and Information Science*", (Yogyakarta: Textium, 2022), hlm. 212-214.

General purpose software (perangkat lunak untuk berbagai macam keperluan) yang biasa digunakan oleh perpustakaan maupun lembaga-lembaga yang bergerak di bidang dokumentasi dan informasi seperti *Word Processing, Spreadsheets, Graphics, Desktop Publishing, dan Electronic mail*.

Library networking (jaringan kerjasama perpustakaan) berkaitan dengan penggunaan *Local Area Network* (LAN) dan *Wide Area Network* (WAN). LAN merupakan suatu jaringan komputer dengan daerah kerja relatif kecil dalam suatu lokal. Sedangkan, WAN merupakan jaringan komputer dengan daerah kerja yang mampu mencakup radius antar kota, antar pulau, dan bahkan antar benua.

c. Perpustakaan Digital

1) Konsep Perpustakaan Digital

Penggunaan teknologi informasi pada layanan perpustakaan membantu pemustaka dalam penelusuran atau temu balik informasi. Semula pemustaka harus mendatangi perpustakaan untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Sekarang, pemustaka dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun mereka berada dengan adanya perpustakaan digital yang dikenal juga sebagai perpustakaan elektronik (*e-library*).

Perpustakaan digital yang dididefinisikan oleh *Digital Library*

Federation merupakan suatu organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk staf khusus, untuk memilih, menyusun, menawarkan, menafsirkan, mendistribusikan, melestarikan, dan memastikan koleksi karya digital sedemikian rupa, sehingga tersedia secara mudah dan ekonomis untuk digunakan masyarakat.[20]

Menurut Hartono perpustakaan digital mencakup beberapa elemen yakni data, metadata, dan proses[21]. Data adalah bahan pustaka, metadata adalah informasi mengenai bahan pustaka, dan proses adalah fungsi aktif yang dilakukan oleh seluruh elemen perpustakaan.

Dari beberapa definisi perpustakaan digital dapat dirangkum bahwa perpustakaan digital merupakan salah satu bagian dari layanan perpustakaan yang mengalihmediakan bahan pustaka fisik menjadi digital atau media baru. Pengertian perpustakaan digital acapkali tumpang tindih dengan sistem otomasi perpustakaan.

Menurut Wicaksono dalam Ardoni (2017) ada beberapa perbedaan makna

[20] Debal C. Kar dan Michael Seadler, "International Conferece on Digital Library 200 Conference", https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/9988/255GCq16nMV1U.pdf?sequence=1&isAllowed=y , diakses pada 28 November 2023.

[21] Hartono, *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-Library)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2019), hlm. 28-29.

antara perpustakaan digital dengan otomasi perpustakaan[22], yaitu:

a) Sistem otomasi perpustakaan bisa dikatakan sebagai implementasi teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam bidang administratif perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan, perpustakaan digital adalah implementasi dari teknologi informasi agar bahan pustaka bisa dikumpulkan, diklasifikasikan, dan bisa diakses secara digital atau elektronik.
b) Aksesibilitas perpustakaan digital untuk mempermudah pemustaka mengakses bahan pustaka dan memiliki jangkauan yang lebih luas. Akan tetapi, kenyataan di lapangan perpustakaan digital justru minim koleksi bahan pustaka dan pemakai.
c) Manajemen pengembangan sistem perpustakaan digital lebih kompleks, sehingga membutuhkan perencanaan yang matang, spesifikasi fungsional, sistem, model, bisnis, manajemen teknologi, isu legal, sumber daya manusia dan sebagainya.

Menurut Sri Hartinah ada beberapa elemen yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan digital yaitu: sumber-sumber digital, infrastruktur teknologi, pengalaman

[22] Ardoni, *Teknologi Informasi dan Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2017), hlm. 215-216

dan petugas yang ahli, dan pelayanan perpustakaan digital.[23]

Sumber-sumber digital (*digital resources*) perpustakaan digital berisi sumber informasi yang dapat di-coding secara sekuens. Objek digital yang digunakan juga bervariasi berupa teks, grafik, gambar, program-program komputer dan lain-lain.

Infrastruktur teknologi (*technological infrastructure*) yang digunakan dalam perpustakaan digital mengintegrasikan penyimpanan, kegiatan komputasi, dan teknologi informasi dengan alat lain serta teknik untuk mengoperasikan dan memelihara jaringan sistem informasi digital.

Pengalaman dan petugas yang ahli (*expertise*) menjadi unsur penting dalam membangun, mengelola dan mengoperasikan sistem perpustakaan digital. Kualitas SDM yang dibutuhkan mencakup pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kapabilitas pustakawan dalam mengelola teknologi informasi.

Pelayanan perpustakaan digital (*digital library services*) dibutuhkan sinergi antara SDM, sistem perpustakaan digital, proses, dan teknologi. Adapun pelayanan yang disediakan perpustakaan digital berupa akses sumber-sumber informasi digital baik buku elektronik

[23]Sri Hartinah, "Pemanfaatan Alih Media untuk Pengembangan Perpustakaan Digital", *Jurnal Visi Pustaka* (Vol. 11, No. 3, Tahun 2009), hlm. 13-18.

full-text, *e-journal*, publikasi elektronik, dan sebagainya.

Di samping itu, konsep utama dalam perpustakaan digital menurut Candela dalam Eko Noprianto (2018) mencakup lima hal yaitu:[24]

a) Konten (*content*) pada perpustakaan digital mencakup data dan informasi dalam bentuk digital yang digunakan untuk mengumpulkan semua bentuk objek informasi. Objek informasi pada konten mencakup bentuk dokumen teks, gambar, dokumen suara, dokumen multimedia, dokumen virtual, serta kumpulan data pada database.
b) Pemustaka (*user*) merupakan bagian dari peran manusia sebagai pengguna maupun yang berinteraksi dengan perpustakaan digital. Inanimate entities atau benda pada konsep ini terkait dengan aplikasi dalam hal ini perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mengembangkan perpustakaan digital.
c) Fungsionalitas (*functionality*) mencakup layanan yang diberikan kepada pengguna berdasarkan perorangan maupun kelompok. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pencatatan objek informasi, pencarian, dan penelusuran informasi baru.

[24]Eko Noprianto, "Tantangan dalam Mewujudkan Perpustakaan Digital", *Jurnal Pustakaloka,* (Vol. 1 No. 1 Juni 2018) hlm. 107-108.

d) Kualitas (*quality*) berhubungan dengan parameter yang digunakan untuk menilai dan mengevaluasi konten, perilaku perpustakaan digital serta mengevaluasi layanan-layanan tertentu. Parameter kualitas bertujuan untuk mengetahui koleksi yang kemungkinan sudah tidak terpakai lagi sehingga bisa dilakukan *digital preservation*.
e) Kebijakan (*policy*) berkaitan dengan peraturan yang digunakan dalam mengatur pengoperasian berbagai sistem perpustakaan digital dan sistem manajemen perpustakaan digital. Kebijakan juga mengatur interaksi antara perpustakaan dengan pengguna baik nyata maupun virtual.
f) Arsitektur (*architecture*) merujuk pada sistem perpustakaan digital dan menggambarkan pemetaan dari fungsionalitas dan konten pada perpustakaan digital melalui *hardware* dan *software*. Pada perpustakaan digital konsep arsitektur dianggap sebagai salah satu bentuk sistem informasi yang kompleks dan canggih serta multi sistem operasi.

Konsep-konsep yang dijabarkan di atas saling berhubungan dan tidak bisa dipisahkan. Secara keseluruhan, tiap konsep memiliki karakteristik dan fungsinya masing-masing. Sehingga konsep-konsep tersebut perlu

dikembangkan secara berkelanjutan sesuai dengan kemajuan bidang teknologi dan informasi.

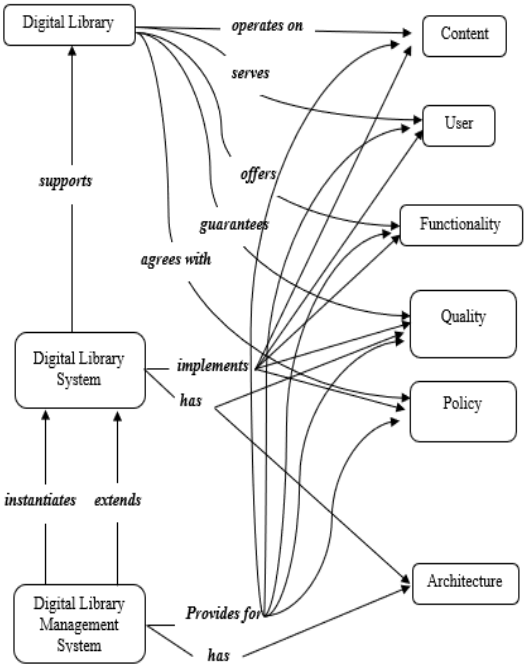


Diagram 2.1. Model Konsep Perpustakaan Digital

2) Komponen Teknologi Perpustakaan Digital

Menurut Eka Kusmayadi dalam Hartono (2019), membangun perpustakaan digital membutuhkan beberapa komponen teknologi sebagai berikut:[25]

a) Perangkat keras (*hardware*) seperti server, komputer pengakses, printer, scanner, dan hub.

[25] Hartono, *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-Library)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2019), hlm. 61-68.

b) Server merupakan bagian dari sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan. Server didukung prosesor yang bersifat *scalable* dan *Random Access Memory* (RAM) yang besar dilengkapi dengan sistem operasi khusus yang disebut sistem operasi jaringan (*network operating system*).

Server menjalankan *software* administratif yang mengontrol akses terhadap jaringan dan sumber daya yang terdapat di dalamnya. Ada berbagai macam layanan yang menggunakan arsitektur klien/server dalam sistem operasi server, seperti DHCP Server, mail server, HTTP server, DNS server, dan sebagainya. Setiap layanan tersebut akan merespons permintaan dari klien.

Sistem Windows dan Linux merupakan contoh dari sistem operasi server yang biasa digunakan. Server biasanya terhubung dengan klien dan memiliki kabel Unshielded Twisted Pair (UTP) dan sebuah kartu jaringan seperti LAN. Kabel UTP biasa digunakan untuk membuat jaringan yang di dalamnya berisi empat pasang kabel dengan ujung konektor RJ-45. Server memiliki beberapa jenis dilihat dari fungsinya, seperti server aplikasi (*application server*), server data (*data server*), ataupun server proxy.

Server aplikasi digunakan untuk menyimpan berbagai macam aplikasi yang dapat diakses oleh pengguna. Server data digunakan untuk menyimpan data baik digunakan oleh pengguna maupun yang diproses oleh server aplikasi. Sementara, server

proxy berfungsi mengatur lalu lintas dalam jaringan sebagai penghubung komputer pengguna ke internet.

c) Komputer akses internet yang tidak diisi oleh data dan hanya berfungsi sebagai pengakses LAN maupun database lain melalui internet. Komputer yang digunakan hanya dipasang software penunjang akses internet, seperti web browser, pembaca file pdf, serta pembaca video dan audio.

d) Komputer akses yang hanya dipasangi software pembaca koleksi multimedia yang dimiliki. Hal tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya penumpukan data pada hard disk komputer sehingga akan mempengaruhi kecepatan membaca koleksi. Dengan alasan tersebut, pemeriksaan dan pemeliharaan kapasitas media penyimpanan komputer perlu dilakukan berkala.

e) Komputer pengelola perpustakaan yang dibagi menjadi dua komputer sirkulasi dan komputer pengelola database. Komputer sirkulasi digunakan untuk mendata transaksi peminjaman koleksi yang diisi aplikasi perpustakan dan *software* pendukung, *worksheet* dan *word processor*. Komputer sirkulasi hanya dapat dibuka oleh operator sirkulasi karena aplikasi yang digunakan diharuskan memasukkan password sebagai operator untuk membuka komputer.

   Sedangkan, komputer pengelola database hanya berisi aplikasi perpustakaan dan *software* pendukung untuk untuk pembuatan laporan dan pengolahan data. Akan tetapi, file database

disimpan ke dalam server bukan dalam komputer. Sehingga komputer pengelola database di perpustakaan memiliki kebutuhan dengan jumlah yang tinggi.

f) Hub dan switch. Hub pada jaringan komputer berfungsi menghubungkan beberapa komputer ke dalam satu jaringan. Penghubungan komputer tersebut membutuhkan kabel UTP dengan crimping menggunakan metode *cross cable.* Crimping berbentuk seperti gunting untuk memasang penghubung antara kabel dan hub atau LAN. Sementara, *cross cable* merupakan sistem pemasangan kabel LAN yang dipasang dalam posisi terbalik antara komputer satu dan komputer lain. Sistem ini tidak digunakan lagi pada hub terbaru.

Pada jaringan dengan jumlah komputer yang banyak diperlukan sebuah hub untuk menghubungkan komputer dengan kabel UTP dengan metode *straight cable* yang dipasang ke port yang ada pada hub, kemudian diatur dengan IP dengan alamat jaringan yang sama. Apabila jaringan yang dimiliki sudah sangat besar dapat dibantu dengan adanya switch. Bentuk dan fungsi switch hampir serupa dengan hub yang digunakan untuk transfer data dari satu komputer ke komputer lain dalam suatu jaringan.

Sebelum ditemukannya switch, suatu jaringan dapat dibagi-bagi ke dalam beberapa segmen dengan satu *device* yang dinamakan *bridge. Bridge* memiliki dua buah *port ethernet*, apabila ada *traffic* ke dalam jaringan secara

otomatis akan mengamati berbagai *device* yang ada di dalamnya dari kedua sisi. Setelahnya *bridge* akan membuat keputusan untuk meneruskan ataupun tidak setiap paket data menuju *device* tujuan.

g) Scanner adalah sebuah alat yang berfungsi untuk menyalin gambar maupun teks yang kemudian disimpan ke dalam memori komputer menggunakan hard disk ataupun floppy disk. Hasil salinan dari scanner dapat ditampilkan melalui monitor terlebih dahulu untuk dicek kembali apabila membutuhkan proses edit kemudian dapat disimpan dalam bentuk file PDF baik file image maupun text. Mesin scanner yang digunakan dalam perpustakaan digital biasanya dilengkapi dengan *Optical Character Recognition* (OCR) dan *Digital Mark Reader* (DMR).

h) Printer digunakan untuk menghasilkan hard copy dari dokumen yang tersimpan dalam bentuk elektronik. Printer biasanya digunakan sebagai peripheral lokal dan dilengkapi dengan kabel sprinter yang telah built-in antarmuka jaringan, sehingga pengguna dapat terhubung pada saat yang sama.

i) Barcode yang berfungsi untuk membaca suatu kode yang berbentuk kotak-kotak maupun garis-garis tebal vertikal yang kemudian diterjemahkan ke dalam bentuk angka-angka bertujuan untuk mengidentifikasi suatu produk.

j) Kabel LAN coaxial yang digunakan pada ethernet 10Base2 mengacu pada thinnet dan 10Base5 mengacu pada thicknet. Kabel ini

mampu membentang sampai 500 meter, akan tetapi harganya cukup mahal dan hanya memiliki keepatan 100Mbps sehingga saat ini sudah tidak popular lagi dan jarang digunakan.

Selain komponen-komponen teknologi di atas, pembangunan perpustakaan digital membutuhkan *software* yang dibedakan menjadi *system software* dan *application software*. Pada kasus di lapangan pengembangan sistem tidak semua aplikasi dapat menyesuaikan dengan kondisi setempat. Sehingga, analisis situasi dan kondisi yang ada serta pemilihan *software* harus tepat sesuai dengan kebutuhan.

3) Format Dokumen Elektronik (*E-Library*)

Menurut Saleh (Hartono.2019) ada beberapa format digital yang digunakan dalam perpustakaan digital yaitu[26]:

a) Dokumen Teks

(1) Format *Rich Text Format* (RTF)

File RTF merupakan format sebuah dokumen pada Microsoft Office dibuat oleh I*nternational Business Machine* yang disingkat sebagai IBM berdasarkan spesifikasi D*ocument Content Architecture* (DCA) untuk *System Network Architecture* (SNA).

Format RTF dapat digunakan untuk mentransfer dokumen teks terformat berbasis WYSIWYG (*What*

[26] Hartono, *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-Library)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2019), hlm. 70-77.

You See is What You Get) antar aplikasi, baik di dalam satu platform maupun platform yang berbeda.

(2) Format TXT dari Notepad

Format ekstensi .txt (xxx.txt) merujuk pada berkas teks yang merupakan format berkas yang memiliki sedikit variasi. Meskipun begitu, definisi dari format ini belum jelas namun secara umum dapat diterima oleh semua platform komputer sehingga format txt bisa disebut sebagai format universal atau independent. Karakter yang digunakan secara umum pada format txt adalah *American Standard Code for Information Interchange* (ASCII).

(3) Format DOC (Document)

Format ekstensi .doc (nama berkas.doc) digunakan pada MS-Word yang memiliki konsep WYSIWYG dan menjadi program pertama yang dapat menampilkan cetak tebal dan cetak miring pada IBM PC.

(4) Format XLS (Microsoft Excel Spreadsheet)

Format .xls digunakan pada aplikasi *spreadsheet*. Berkas yang dihasilkan berasal dari program MS-Excel. Format yang dituliskan berbentuk sel atau tabel dengan baris dan kolom serta bisa digunakan untuk operasi statistika.

(5) Format PPT (*Power Point Presentation*)

Format ppt merupakan sebuah software yang dibuat untuk menyiapkan sebuah presentasi dalam bentuk slide, animasi, dan lain-lain. Presentasi dapat dicetak maupun diproyeksikan melalui proyektor yang terkoneksi dengan komputer.

b) Dokumen Image

(1) Format JPG

Joint Photographic Experts Group (JPEG) memiliki format gambar dan banyak digunakan untuk menyimpan gambar-gambar dengan ukuran kecil. Format JPG menghasilkan kompresi yang sangat besar, akan tetapi dapat berakibat munculnya distorsi pada gambar terkadang tidak bisa terdeteksi.

Adapun beberapa karakteristik dari format JPG diantaranya: memiliki eksistensi jpg atau jpeg, mampu memproyeksikan warna dengan kedalaman 2-bit true color, mengkompresi gambar dengan sifat lossy, dan umumnya digunakan untuk menyimpan gambar-gambar hasil foto.

Sebaliknya, Format *Moving Picture Experts Group* (MPEG) menyediakan kompresi bentuk video. JPEG biasanya lebih digunakan untuk melakukan kompresi gambar diam.

(2) Format GIF

Graphic Interchange Format (GIF) adalah salah satu format gambar yang sering digunakan. Karakteristik dari format GIF diantaranya: mampu menayangkan maksimum sebanyak 256 warna karena menggunakan 8-bit, mengkompresi gambar dengan sifat lossless dan mendukung warna transparan dan animasi sederhana.

(3) Format PSD

Eksistensi format .psd merupakan format gambar yang dihasilkan oleh aplikasi *Adobe Photoshop*. Pada perkembangannya aplikasi ini mengalami banyak pembaharuan, saat ini *photoshop* dapat digunakan untuk menghasilkan gambar dengan berkas digital.

Photoshop memiliki beberapa ciri khas diantaranya seperti: format .psd menyimpan gambar dalam bentuk layer; .PSB versi terbaru dari psd didesain untuk file yang berukuran lebih dari 2GB; dan .PDD merupakan versi lain dari .psd hanya dapat mendukung fitur software photoshop deluxe.

c) Dokumen PDF

Portable Document Formal (PDF) merupakan sebuah format berkas yang dibuat oleh Adobe System untuk keperluan pertukaran dokumen digital.

Format dokumen .pdf mampu menyimpan file secara terstruktur untuk menempatkan dan mengkompresi elemen-elemen dokumen ke dalam satu berkas serta mendukung format *hyperlink*, *forms*, *javascript*, dan sebagainya.

File yang disimpan dalam bentuk format pdf dapat diproteksi dengan memberikan kata sandi tertentu. Proteksi seperti ini maka .pdf mampu membatasi aktivitas pengadaan untuk menghindari plagiarisme.

4) Proses Digitalisasi Koleksi

Menurut Carter (Ardoni. 2017) koleksi perpustakaan digital bersumber dari pengalihmediaan koleksi bahan pustaka cetak menjadi koleksi digital. Alih media digital menjadi dasar dalam membangun koleksi digital yang memiliki kelebihan potensial dan digunakan untuk berbagai macam kebutuhan akses informasi maupun penyebarannya[27].

Menurut Pangaribuan, proses pengelolaan dokumen elektronik membutuhkan teknik khusus yang berbeda dengan dokumen cetak. Adapun alur proses pengelolaan koleksi layanan digitalisasi perpustakaan sebagai berikut[28]:

[27] Ardoni, *Teknologi Informasi dan Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2017), hlm. 221.

[28] Syakirin Pangaribuan, *Pengelolaan Perpustakaan Digital disampaikan pada Seminar Perpustakaan Digital* (Medan: IAIN Sumatera Utara, 2010), hlm. 5-6.

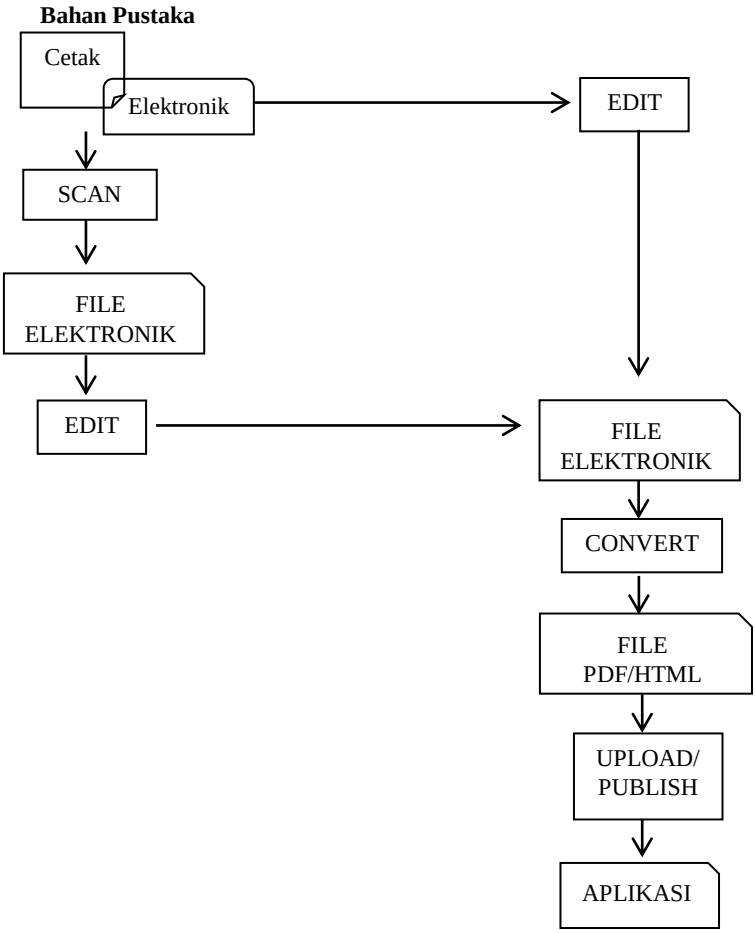


Diagram 2.1. Proses Digitalisasi Bahan Pustaka

a) Proses Digitalisasi Dokumen

Proses mengubah dokumen cetak menjadi dokumen elektronik akrab disebut proses digitalisasi. Dokumen seperti buku, majalah, prosiding, dan sebagainya diproses

menggunakan scanner untuk mengubah dokumen menjadi format elektronik. Proses ini tidak dibutuhkan lagi apabila dokumen elektronik telah menjadi standar dalam proses dokumentasi sebuah perpustakaan.

b) Proses Penyimpanan

Proses penyimpanan mencakup pemasukan data (*data entry*), *editing*, pembuatan indeks dan klasifikasi berdasarkan subjek dari dokumen. Ada dua pendekatan dalam proses ini yaitu pendekatan basis file dan pendekatan basis data yang digunakan berdasarkan kebutuhan.

c) Proses Pengaksesan dan Pencarian Kembali Dokumen

Metode dalam pengaksesan dan pencarian kembali dokumen menyesuaikan dengan pendekatan yang digunakan dalam proses penyimpanan. Pendekatan basis data membantu dari segi fleksibilitas dan efektifitas apabila penyimpanan berskala besar. Akan tetapi, relatif lebih rumit untuk sistem dan proses yang harus kita lakukan.

d) Pengunggahan (*uploading*)

Pengunggahan merupakan proses input metadata dan mengunggah dokumen ke aplikasi perpustakaan digital. Berkas yang diunggah berupa file PDF yang berisi *fulltext* dari sampul hingga lampiran yang telah melalui proses editing.

Perpustakaan bisa menggunakan dua server, yakni server pertama untuk berhubungan dengan internet berisi seluruh

metadata dan *full text* akhir yang dapat diakses oleh *user* di dalam LAN perpustakaan. Sedangkan, server kedua berhubungan dengan internet berisi metadata dan abstrak karya tersebut. Tujuan dari pemisahan kedua server tersebut adalah untuk keamanan data.

3. *Total Quality Management*

a. Konsep Kualitas atau Mutu

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas atau mutu didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Secara umum, kualitas atau mutu didefinisikan secara beragam oleh individu maupun organisasi.

Pemaknaan kualitas berkaitan dengan ketiga pertanyaan dasar seperti: apakah kinerja yang dilakukan sesuai dengan harapan; apakah kinerja tersebut sesuai dengan harapan konsumen atau pengguna; apakah senantiasa memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna; dan apakah pengguna sudah merasa puas sekarang maupun di waktu mendatang[29].

Konsep kualitas pada sebuah organisasi berorientasi pada pengguna atau pelanggan. Pada manajemen modern konsep kualitas mengalami perubahan merujuk pada *total quality*. Pada pandangan tradisional, kualitas berfokus pada inspeksi produk atau output semata. Sementara itu, *total quality* menekankan pada peningkatan bukan

[29] David L. Goestch dan Stanley B. Davis, *Quality Management for Organizational Excellence*, (USA: Pearson Education, 2016), hlm. 3.

hanya produk, tetapi juga pada proses dan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Adapun beberapa perbedaan pemaknaan kualitas pada pandangan tradisional dengan total quality dapat dilihat pada tabel sebagai berikut[30]:

	Tradisional	***Total Quality***
Productivity versus quality	Produktivitas dan kualitas selalu bertentangan	Peningkatan produktivitas yang baik diperoleh melalui peningkatan kualitas
How quality is defined	Kualitas didefinisikan semata-mata sebagai pemenuhan kebutuhan pengguna	Kualitas berarti memenuhi kebutuhan pengguna dan melampaui harapan pengguna
How quality is measured	Kualitas diukur dengan menetapkan tingkat ketidaksesuaian yang dapat diterima dan mengukur berdasarkan tolak ukur tersebut	Kualitas diukur dengan menetapkan tolak ukur kinerja untuk kepuasan pengguna dan kemudian terus meningkatkan kinerja
How quality is achieved	Kualitas diperiksa berdasarkan produk	Kualitas ditentukan oleh desain produk dan proses serta dicapai dengan teknik kontrol yang efektif
Attitude toward defects	Defect adalah bagian yang diharapkan dalam memproduksi suatu produk	Defect harus dicegah dengan menggunakan sistem kontrol yang efektif dan harus diukur dengan konsep Six Sigma
Quality as a function	Kualitas adalah fungsi yang terpisah	Kualitas harus sepenuhnya terintegrasi di seluruh organisasi

[30] David L. Goestch dan Stanley B. Davis,.., hlm. 6.

Responsibility for quality	Pekerja disalahkan atas kualitas yang buruk	Setidaknya 80% masalah kualitas adalah kesalahan manajemen
Supplier relationship	Hubungan bersifat jangka pedek dan berdasarkan biaya	Hubungan bersifat jangka panjang dan berorientasi kualitas

Tabel 2.1. Perbedaan kualitas tradisional dengan *total quality*

b. Pengertian *Total Quality Management*

Upaya optimalisasi dalam organisasi membutuhkan manajemen mutu atau kualitas. Mutu dianggap sebagai agenda utama yang menjadi tujuan sebuah organisasi sebagai bukti eksistensi. Dalam ilmu manajemen pengendalian mutu dikenal sebagai manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM).

TQM merupakan visi yang dapat dicapai oleh organisasi melalui perencanaan jangka panjang dengan menyusun dan menerapkan rencana kualitas tahunan secara bertahap untuk mencapai tujuan yang diterapkan. Budaya organisasi yang berkualitas ditandai dengan peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan[31].

Menurut Colin Morgan dan Stephen Murgatroyd, ada beberapa definisi dari TQM secara umum diantaranya:[32]

1) TQM melibatkan segala sesuatu yang dilakukan suatu organisasi, masyarakat, atau komunitas

[31] Jens J. Dahlgaard, Kai Kritensen dan Gopal K. Kanji, *Fundamentals of Total Quality Management*, (London: Taylor and Francis, 2002) hlm. 16.

[32] Colin Morgan dan Stephen Murgatryod, *Total Quality Management in The Public Sector*. (Buckingham: Open University Press, 1994) hlm.5.

yang dapat menentukan reputasi berdasarkan perbandingan dengan alternatif-alternatif terbaik.

2) Sistem peningkatan kualitas secara keseluruhan berdasarkan pengambilan keputusan berdasarkan fakta, data, bukan sekedar opini ataupun kesan semata.
3) TQM tidak hanya mencakup kualitas produk atau layanan tertentu yang diterima oleh pengguna akhir, tetapi segala sesuatu yang dilakukan organisasi untuk mencapai peningkatan kinerja yang berkelanjutan.
4) TQM memiliki asumsi bahwa kualitas merupakan hasil dari keseluruhan aktivitas dalam suatu organisasi dilakukan dari segi fungsi maupun SDM untuk berpartisipasi dalam proses perbaikan, serta membutuhkan sistem dan budaya mutu.
5) TQM merupakan suatu cara dalam mengelola organisasi agar setiap pekerjaan, proses, dilaksanakan dengan benar.

Dari beberapa definisi di atas, TQM atau manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sebagai proses manajemen untuk menjaga maupun meningkatkan kualitas atau mutu dalam suatu organisasi. Proses tersebut dilakukan secara berkelanjutan dengan orientasi kualitas dengan adanya partisipasi dari semua aspek yang ada di dalam organisasi.

c. Perkembangan TQM

Perkembangan TQM memiliki beberapa tahapan yang dibagi menjadi empat kategori yaitu[33]:

1) Pemeriksaan kualitas (*quality inspection*)

Pemeriksaan kualitas berkaitan dengan kualitas yang menjadi bukti eksistensi dari sebuah organisasi. Di dunia produksi telah menerapkan manajemen kualitas dengan adanya bagian *quality control* untuk membandingkan maupun menguji produk dengan standar yang telah ditetapkan. Tujuan dari pemeriksaan adalah mengawasi kualitas produk dan meminimalisir adanya produk yang tidak sesuai standar.

2) Pengendalian kualitas (*quality control*)

Pengendalian kualitas dalam sebuah organisasi dapat membantu membedakan dan memisahkan dua jenis proses yakni proses yang diakibatkan oleh sebab-sebab acak dan variasi yang diakibatkan oleh sebab-sebab khusus. Proses utama yang membantu produk dan layanan memenuhi kebutuhan pelanggan adalah pemeriksaan dan pengendalian kualitas.

3) Penjaminan mutu (*quality assurance*)

Penjaminan mutu telah melewati tahap pemeriksaan dan pengendalian kualitas yang diyakini sudah sesuai dengan standar. Pada tahap penjaminan mutu menekankan pada perubahan dari deteksi pencegahan produk maupun layanan buruk.

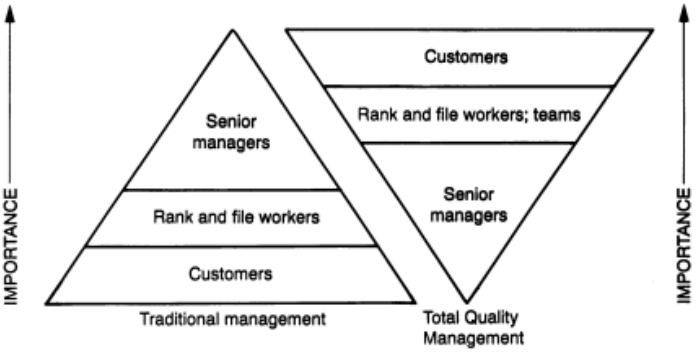
[33] Jens J. Dahlgaard, Kai Kritensen dan Gopal K. Kanji, *Fundamentals of Total Quality Management*, (London: Taylor and Francis, 2002) hlm. 7-8.

4) *Total Quality Management* (TQM)

TQM merupakan tahapan terakhir yang melibatkan pemahaman dan penerapan prinsip serta konsep manajemen mutu dalam setiap aspek kegiatan. Pada penerapan TQM menuntut prinsip kualitas manajemen yang harus diimplementasikan pada setiap tingkatan, setiap tahapan, dan setiap departemen dalam suatu organisasi.

Dalam pandangan manajemen tradisional, bagian otoritas organisasi dan pola kendali status berfokus pada puncak piramida yakni manajer puncak. Sementara pada TQM, puncak piramida adalah pelanggan atau pengguna dengan memperhatikan kebutuhan mereka untuk mencapai produk maupun layanan yang berkualitas.

Jika sebelumnya pekerja hanya dipandang sebagai pendukung manajemen, maka sebaliknya posisi mereka pada TQM berada dekat dengan puncak piramida karena mereka adalah bagian yang paling dekat dengan pelanggan atau pengguna.



Gambar 2.1. Perbedaan Piramida Kendali Manajemen

Pekerja merupakan lini penting yang membantu proses dalam meningkatkan kualitas produk maupun layanan. Model TQM dalam penerapannya menggunakan prinsip piramida terbalik yang mencakup gagasan tentang demokratisasi dan komponen kunci pemberdayaan bagi tiap individu maupun tim kerja.

Pemberdayaan dalam prinsip TQM didefinisikan sebagai kemampuan individu atau sebuah tim untuk bekerja dengan cara mereka sendiri dalam batas waktu yang disepakati[34]. Dasar pemberdayaan bersumber dari visi dan tujuan yang telah ada dan ditetapkan oleh organisasi.

d. Penerapan TQM di Perpustakaan

TQM di bidang perpustakaan dilaksanakan oleh pemimpin perpustakaan yang bekerjasama dengan semua aspek pendukung dalam lingkungan perpustakaan. Sama halnya dengan lembaga pelayanan publik yang lain, perpustakaan memiliki prinsip bahwa perpustakaan diciptakan oleh masyarakat dari dana masyarakat untuk melayani masyarakat. Sehingga, sudah seharusnya perpustakaan memanfaatkan dengan sebaik mungkin sumber daya yang dialokasikan untuk kepentingan masyarakat sebagai pemustaka.

Beberapa konsep TQM yang digunakan dalam manajemen perpustakaan yaitu:[35]

[34]Colin Morgan dan Stephen Murgatryod, *Total Quality Management in The Public Sector*. (Buckingham: Open University Press, 1994) hlm.16-17.

[35] Eva Rahmah, dkk., *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2019), hlm. 137-141.

1) Konsep *benchmarking* menurut Gohle, bertujuan meningkatkan performa perpustakaan dengan mengadopsi praktik dari perpustakaan lain yang lebih baik. Benchmarking yang biasanya dilakukan perpustakaan adalah kegiatan studi banding dengan perpustakaan lain. Sehingga, perpustakaan bisa mengamati dan membandingkan proses manajemen yang sudah ada maupun yang belum diterapkan dalam koridor peningkatan kualitas.
2) Konsep perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang diterapkan di perpustakaan berkaitan dengan ada atau tidaknya sebuah prosedur kerja sebagai panduan setiap kegiatan yang dijalankan. Dalam kurun waktu tertentu dilakukan peninjauan ulang terkait prosedur kerja.
3) Konsep pemberdayaan staf (*employee empowerment*) dapat ditinjau dari keikutsertaan SDM di perpustakaan baik pustakawan maupun staf dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan seperti menyusun kebijakan dan keikutsertaan dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan program pendidikan dan pelatihan bagi staf serta pemberian tanggung jawab yang lebih besar bagi mereka.
4) Konsep bekerjasama dengan tim (*teamwork*) dimaksudkan agar tiap individu dapat berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan. Team work merupakan salah satu konsep TQM yang paling penting untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

5) Konsep identifikasi pemustaka (*identify the customer*) merupakan sasaran akhir atau target dari informasi yang disediakan perpustakaan. Pemustaka merupakan salah satu unsur penting adanya sebuah perpustakaan. Konsep TQM menekankan kedekatan antara perpustakaan dengan pemustaka untuk menciptakan timbal balik satu sama lain, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
6) Konsep mendengarkan pendapat pemustaka (*listening the customer*) berhubungan dengan kritik saran yang diberikan kepada perpustakaan agar segera dilakukan evaluasi. Mendengarkan pemustaka dapat membantu perpustakaan berbenah lebih cepat untuk mengurangi kelemahan sistem dan kendala yang ada.
7) Konsep analisis proses (*process analysis*) perpustakaan dilaksanakan terhadap sistem informasi perpustakaan baik konvensional maupun sudah terautomasi. Apabila analisis proses dilaksanakan secara berkala dapat membantu meminimalisir kesalahan. TQM menekankan pada perbaikan berkelanjutan sehingga kualitas layanan terjamin maupun meningkat.
8) Konsep pengendalian proses secara statistic (*statistical process control*) bertujuan menggambarkan situasi perpustakaan pada waktu tertentu dan memantau kekurangan yang ada. Pengendalian proses dilakukan dari mulai pengadaan bahan pustaka sampai penyampaian informasi pada pemustaka. Pelaksanaan pengendalian proses membutuhkan data statistik untuk meninjau perkembangan masyarakat pada

tiap periode tertentu seperti bulanan, tri wulan, maupun tahunan.

B. Kajian Pustaka Relevan

Pada penelitian yang berjudul "Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah", peneliti terlebih dahulu melakukan kajian pustaka relevan. Kajian pustaka relevan dapat membantu peneliti dalam menentukan cara pengolahan dan analisis permasalahan yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa literatur yang digunakan dalam kajian pustaka pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian skripsi Tasrif Nasa dengan judul penelitian "Analisis Penerapan Konsep Transformasi Perpustakaan dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan". Penelitian bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam sistem teknologi perpustakaan di era revolusi industri 4.0 yang menekankan penggunaan teknologi sebagai upaya peningkatan layanan yang cepat dan sejalan dengan perkembangan teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan gambaran dan pemahaman bahwa transformasi pada perpustakaan merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kredibilitas dan eksistensi perpustakaan. Perpustakaan telah melakukan upaya tersebut dibantu dengan pemanfaatan sistem teknologi.[36]

[36]Tasrif Nasa, "Analisis Penerapan Konsep Transformasi Perpustakaan dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Perpustakaan dan

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pemanfaatan teknologi di bidang perpustakaan umum daerah. Sedangkan perbedaan penelitian adalah objek yang diteliti, penelitian di atas berfokus pada layanan perpustakaan secara keseluruhan (konvensional maupun digital), sementara penelitian ini berfokus pada layanan perpustakaan digital.

Kedua, penelitian skripsi Mu'arifah Rezeki Khasanah yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM)". Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana evaluasi manajemen yang dilakukan oleh perpustakaan. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan evaluasi serta analisis data kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan 90% telah menerapkan TQM dalam pengelolaannya. [37]

Persamaan dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti yakni penerapan TQM di perpustakaan. Perbedaan terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian di atas berkaitan dengan manajemen secara keseluruhan di perpustakaan perguruan tinggi. Sementara penelitian ini lebih berfokus pada manajemen layanan digital perpustakaan umum daerah.

Ketiga, penelitian skripsi Rozali Kholid berjudul "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan

---

Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan," *Skripsi* (Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin, 2020).

[37]Mu'arifah Rezeki Khasanah, "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif *Total Quality Management*", *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga, 2015).

dan Kearsipan Musi Banyuasin". Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana strategi dan implementasi yang dilakukan oleh perpustakaan. Penelitian menggunakan metode kualitatif yang menunjukkan hasil bahwa TQM telah diterapkan dalam manajemen perpustakaan, akan tetapi memiliki kendala dana, dukungan pemerintah, program pelatihan dan promosi.[38]

Persamaan penelitian terletak pada objek yang diteliti yakni penerapan TQM di perpustakaan umum daerah. Perbedaannya terletak pada fokus yang diteliti dimana penelitian di atas mencakup seluruh aspek yang ada di dalam perpustakaan, sementara penelitian ini berfokus pada layanan perpustakaan digital.

Keempat, penelitian Fatchul Hijrih berjudul "Peningkatan Layanan Koleksi *Digital Institutional Repository* dengan Eprints di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga". Penelitian bertujuan untuk menjawab persoalan penumpukan koleksi digital serta optimalisasi Eprints. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang menunjukan hasil bahwa persoalan tersebut sudah diatasi, akan tetapi masih belum optimal[39].

Kelima, penelitian Boga Pratala berjudul "Peningkatan Layanan Perpustakaan IPDN Kampus Jakarta Melalui Sistem Perpustakaan Digital". Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan

[38]Rozali Kholid, "Implementasi *Total Qualty Management* dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin," *Skripsi* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah, 2021).

[39]Fatchul Hijrih, "Peningkatan Layanan Koleksi Digital *Institutional Repository* (IR) dengan *Eprints* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga" *Jurnal Pustakaloka* (Vol. 8, No 2, tahun 2016).

bahwa sistem perpustakaan digital masih perlu ditingkatkan kembali[40].

Persamaan penelitian pada lingkup pembahasan peningkatan layanan berbasis digital. Perbedaan terletak pada objek penelitian dimana dua penelitian di atas bertempat di perpustakaan perguruan tinggi dan penelitian ini bertempat di perpustakaan umum.

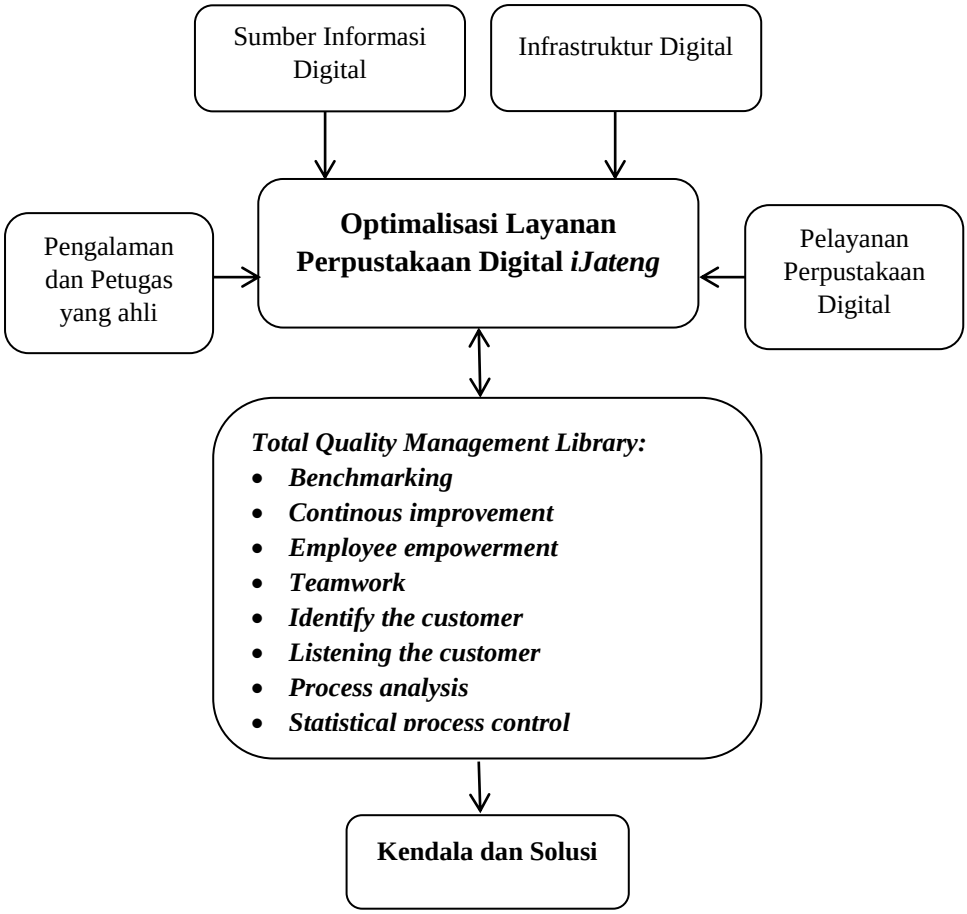
Keenam, penelitian Pahri Fahlevi dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan berjudul "Analisis Aplikasi iJateng dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (ATM)". [41]Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan menggunakan persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan aplikasi iJateng. Penelitian bertujuan menganalisis aplikasi iJateng berdasarkan teori TAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi iJateng telah memenuhi dua aspek teori TAM yaitu kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna.

Penelitian ini memiliki persamaan pada objek penelitian yakni aplikasi iJateng. Sementara perbedaan terletak pada perspektif yang digunakan, dimana peneliti berfokus pada TQM layanan berbasis teknologi digital aplikasi iJateng.

[40]Boga Pratala, "Peningkatan Layanan Perpustakaan IPDN Kampus Jakarta Melalui Sistem Perpustakaan Digital" *Jurnal Cendekia* (Vol. 2, No. 1, tahun 2022).

[41]Pahri Fahlevi dan Athanasia Octaviani Puspita, "Analisis Aplikasi *iJateng* dengan Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model (ATM)* ", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol. 8, No. 2, tahun 2019).

C. Kerangka Berpikir



BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Mengingat variabel yang diteliti membutuhkan penjelasan lebih mendalam untuk menggambarkan penelitian. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari individu atau perilaku yang diamati.[42]

Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman menekankan penelitian kualitatif pada aspek proses untuk mendapatkan data melalui kontak secara intensif dan memerlukan waktu. Secara tidak langsung menjelaskan bahwa penelitian kualitatif diharuskan mengikuti prosedur, metode dan teknik yang benar dalam mendapatkan data, menganalisis maupun melakukan interpretasi sehingga menghasilkan kesimpulan yang benar.

Adapun beberapa unsur pokok penelitian kualitatif diantaranya seperti penelitian menekankan pada kealamiahan data, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dalam mendapatkan data, di lapangan memerlukan interaksi secara intensif dan membutuhkan waktu yang cukup lama, data yang disajikan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber maupun objek yang diamati, pendekatan yang digunakan bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada

[42] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: RosdaKarya, 2002), hlm 3.

makna. [43] Pemilihan pendekatan kualitatif memiliki beberapa alasan diantaranya:

1. Jenis masalah yang diteliti membutuhkan pendalaman lebih dan membutuhkan interaksi langsung dengan objek yang diteliti;
2. Penelitian bertujuan untuk menemukan makna dari sebuah persoalan; dan
3. Memastikan data yang benar dengan teknik triangulasi. Penelitian ini mendeskripsikan optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berfokus pada layanan perpustakaan digital aplikasi iJateng.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang terletak di Jalan Sriwijaya No. 29A, Tegalsari, Kecamatan Candisari, Kota Semarang, Jawa Tengah dan Aksaramaya di Jalan Monumen Perjuangan TNI AU No. 93, Krobokan, Tamanan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Waktu penelitian dimulai dari 5 Februari 2024 sampai dengan 16 Februari 2024.

C. Sumber Data

Pada penelitian kualitatif menggunakan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data merupakan semua fakta dimana data bisa diperoleh.

[43] Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), hlm. 9-10.

1. Sumber Data Primer

   Sumber data primer merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung tanpa melalui perantara. Di lapangan sumber data primer dapat berupa peristiwa yang diamati langsung oleh peneliti, mengamati informasi secara langsung, mengamati budaya organisasi secara langsung. Data primer diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung terkait informasi optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

2. Sumber Data Sekunder

   Sumber data sekunder merupakan sumber yang memberikan data secara tidak langsung berupa data dokumentasi dan data laporan yang tersedia. Data sekunder, diperoleh peneliti melalui dokumentasi atau berkas-berkas yang berkaitan dengan penelitian.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk membatasi studi sehingga lebih mudah dalam memilih teknik pengumpulan data, analisis, dan penafsiran data. Fokus penelitian juga berguna untuk memenuhi kriteria data atau informasi yang harus dimasukkan untuk dianalisis dan meminimalisir data yang tidak relevan dengan penelitian.

Dari deskripsi fokus penelitian tersebut, peneliti memfokuskan penelitian tentang optimalisasi layanan berbasis teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam bentuk layanan perpustakaan digital iJateng.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian. Teknik pengumpulan data ditentukan oleh jenis data yang dikumpulkan peneliti. Menggunakan beragam teknik dalam pengumpulan data sangat membantu dalam melengkapi kekurangan masing-masing teknik. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

   Observasi atau pengamatan merupakan teknik mengumpulkan informasi menggunakan indera penglihatan karena peneliti terjun secara langsung ke lapangan. Metode observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses optimalisasi layanan berbasis teknologi digital aplikasi iJateng di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Metode observasi dalam penelitian ini mencakup:

   a. Mengamati kerja bagian layanan informasi dan automasi perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
   b. Mengamati cara kerja aplikasi iJateng secara langsung.

2. Wawancara

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung antara peneliti dengan informan atau narasumber penelitian. Wawancara dibutuhkan oleh peneliti untuk mengatasi keterbatasan dalam pengamatan atau observasi yang tidak memungkinkan peneliti mendalami subjek yang diteliti secara langsung.[44]

[44] Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), hlm. 75.

Adapun pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana informan telah ditentukan kriterianya. Melalui teknik wawancara, peneliti menentukan narasumber atau informasi diantaranya:

a. Wawancara dengan Pustakawan bagian Layanan dan Otomasi Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pemegang kendali manajemen layanan perpustakaan.
b. Wawancara dengan pihak *developer* aplikasi iJateng PT. Aksaramaya selaku pemegang lisensi hak cipta aplikasi.
c. Wawancara dengan pemustaka pengguna aplikasi iJateng untuk mendapatkan data dari sudut pandang pengguna atau *customer* perpustakaan.

Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pola hubungan antara Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, Aksaramaya, dan Pemustaka.

Gambar 3. 1. Pola hubungan antara dinas, pengembang dan pemustaka

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen tertulis yang dibutuhkan sebagai sumber data penelitian. Penggunaan dokumen sebagai instrumen pengumpulan data memiliki beberapa alasan[45]:

a. Dokumen menjadi sumber informasi yang stabil karena tidak mengalami perubahan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti perubahan tempat maupun waktu.
b. Dokumen membantu peneliti dapat menguji keabsahan data yang diperoleh dengan melihat kembali dokumen yang dipergunakan.
c. Dokumen bersifat alamiah menyesuaikan dengan konteks.
d. Dokumen tidak reaktif seperti manusia yang memiliki perasaan dan pikiran.

Sumber dokumentasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini bersumber dari arsip dan dokumen yang berkaitan dengan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dokumen tersebut seperti sejarah perpustakaan, profil lembaga, visi misi, data pustakawan, data tenaga kerja, data pemustaka anggota, data statistik kunjungan perpustakaan, data statistik pengguna iJateng, dan dokumen lain yang mendukung penelitian.

[45] Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), hlm. 86-87.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan dalam pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensi, analisis kasus negatif, dan pengecekan anggota[46].

Pada uji kredibilitas data, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data menggunakan teknik triangulasi teknik, sumber, dan waktu. Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data dilakukan menggunakan triangulasi metode sebagai penguatan data yang diperoleh dari berbagai cara mengumpulkan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti melakukan pengecekan data hasil wawancara dengan pustakawan bagian layanan dan otomasi perpustakaan, *developer* aplikasi iJateng, dan pemustaka. Data hasil wawancara tersebut di *cross check* dengan hasil observasi dan dokumentasi yang telah didapatkan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, catatan lapangan, dan data-data lain yang dikumpulkan, sehingga mudah dipahami dan dapat disampaikan kepada orang lain.

Menurut Moleong, analisis data adalah proses mengorganisir dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat

[46] Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), hlm. 128.

ditemukan tema serta dirumuskan hipotesis kerja.[47] Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sejak peneliti memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Milles dan Huberman membagi teknik analisis data pada penelitian kualitatif ke dalam tiga kegiatan[48], yaitu:

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, mempunyai, dan memfokuskan hal-hal penting yang penting untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian. Beberapa hal yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

   a. Mengumpulkan data dan menulis hasil wawancara dengan narasumber.
   b. Mengelompokkan data hasil wawancara dalam bentuk transkrip terkait optimalisasi layanan berbasis teknologi digital (aplikasi iJateng), kendala dan solusi yang dibutuhkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

2. Penyajian data (*Data Display*)

   Peneliti melakukan penyajian data dalam berbagai bentuk seperti uraian singkat, tabel, grafik, *flowchart*, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Penyajian data dihubungkan dengan hasil reduksi data yang telah dilakukan sebelumnya.

[47] Salim dan Syahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 145.
[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 244.

3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion drawing/Verification*)

   Kesimpulan yang diambil dalam penelitian didukung dengan data yang valid serta konsisten. Data tersebut didapat saat studi penahuluan, saat di lapangan, dan setelah selesai penelitian. Peneliti mengambil kesimpulan dengan menguraikan makna dari data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

BAB IV
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

a. Sejarah

Pada masa awal Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dikenal dengan sebutan "Perwil" (perpustakaan wilayah). Diresmikan pada tanggal 1 Agustus 1951 ditandai secara resmi berdirinya Perpustakaan Negara Semarang (nama terdahulu) yang disahkan dalam Surat Keputusan Menteri Pengajaran, Pendidikan, dan Kebudayaan Republik Indonesia (MPPK RI) Nomor 18165/Keb tertanggal 23 Juli 1951. Perpustakaan bertempat di Gedung Openbare Leeszaal Bibliotheek, Jalan Bojong (sekarang Jalan Pemuda No. 147 Kota Semarang).

Melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 01990/1978 tanggal 23 Juni 1978, nama Perpustakaan Negara Semarang diubah menjadi Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Perwil Depdikbud) Provinsi Jawa Tengah dengan status Perwil tipe A.

Pada tanggal 20 Maret 1987 Perwil Provinsi Jawa Tengah secara resmi berpindah lokasi ke Jalan Sriwijaya No. 29 A (lokasi sekarang). Kemudian Perwil Depdikbud Provinsi Jawa Tengah ditingkatkan statusnya menjadi Perpustakaan Daerah yang menjadi bagian dari satuan organisasi Perpustakaan

Nasional tingkat daerah melalui Keputusan RI Nomor 11 Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional.

Kemudian dikeluarkan Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997 tentang Perpustakaan Nasional RI, menetapkan Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi. Peraturan ini juga menetapkan bahwa perpustakaan daerah dipimpin oleh Kepala Perpustakaan Nasional Provinsi yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan bentuk instansi vertikal.

Undang-Undang (UU) Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah menjadi pedoman dikeluarkannya Peraturan Daerah (Perda) Nomor 9 Tahun 2001 tertanggal 29 Juni 2001 tentang Pembentukan Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Susunan Organisasi Kantor di Lingkungan Pemerintah Daerah menyatakan Perpustakaan Nasional Provinsi Jawa Tengah diubah menjadi Perpustakaan Daerah (Perpusda) Provinsi Jawa Tengah. UU Nomor 22 Tahun 1999 menetapkan Perpusda Provinsi Jawa Tengah adalah bagian yang memiliki tugas pokok membantu Gubernur dalam menjalankan pemerintahan daerah dalam bidang perpustakaan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota dan PP Nomor 1 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

menetapkan perubahan struktur organisasi dan tata kerja. Melalui Perda Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi menetapkan penggabungan Badan Arsip dengan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang kemudian disebut Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Melalui Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Tengah Nomor 54 Tahun 2008 tanggal 20 Juni 2008 tentang Pembentukan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah menetapkan Perpusda menjadi Unit Pelayanan Teknis (UPT). Kemudian diubah menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) berdasarkan Pergub Jawa Tengah Nomor 101 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis.

Kemudian terjadi perombakan kembali setelah dikeluarkannya Pergub Jawa Tengah Nomor 36 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dibagi menjadi Lima Bidang dan Satu Sekretariat. Bidang yang membawahi perpustakaan terdiri dari dua bidang yakni Bidang Pengelolaan Perpustakaan berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 29A Kota Semarang dan Bidang Pengembangan Perpustakaan berlokasi di Jalan Dr. Setiabudi No. 201C Srondol Kulon Kota Semarang yang masih satu komplek dengan tiga bidang lainnya, yaitu:Bidang Pembinaan, Pengembangan, dan Pengawasan Kearsipan; Bidang Pengelolaan

dan Pelestarian Arsip; Bidang Layanan dan Pemanfaatan arsip; dan Sekretariat.

Bidang Pengelolaan Perpustakaan terbagi menjadi tiga seksi yaitu: Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan; Seksi Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan; Seksi Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan. Sementara itu, Bidang Pengembangan Perpustakaan dibagi menjadi Seksi Pengmbangan Minat dan Budaya Baca, Seksi Kerjasama Perpustakaan dan Seksi Pembinaan Perpustakaan. Saat ini aturan mengenai organisasi dan tata kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah diatur dalam Pergub Jawa Tengah Nomor 59 tahun 2021.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor 821.3/695/2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke Dalam Jabatan Fungsional di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, semua kepala seksi berubah menjadi sub koordinator fungsional di masing-masing seksi[49].

b. Visi dan Misi
   1) Visi

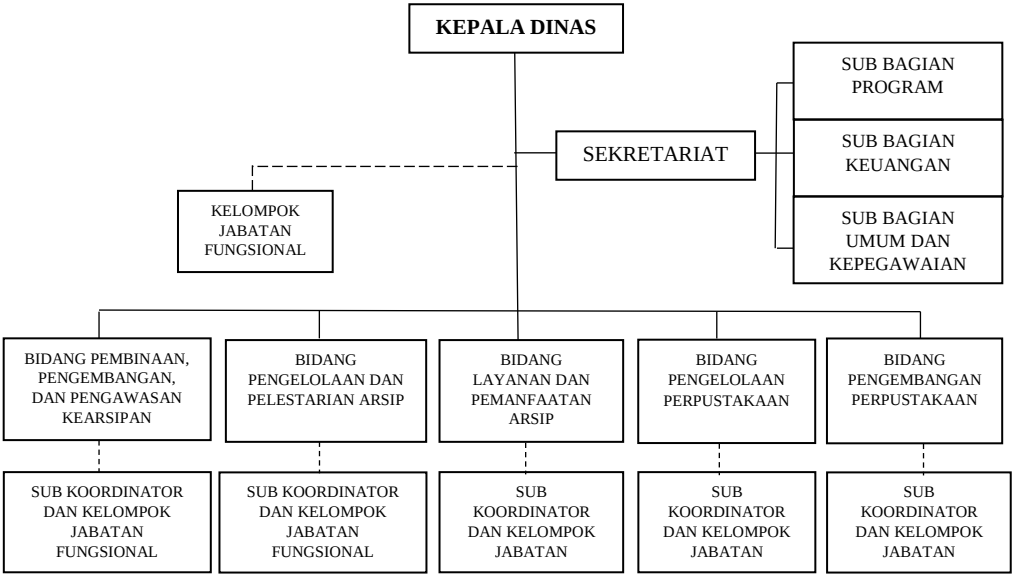
      "Terwujudnya masyarakat membaca dan belajar menuju masyarakat madani yang sadar informasi."
   2) Misi
      a) Menciptakan dan mengembangkan kebiasaan membaca.

[49] Hasil Dokumentasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. 7 Februari 2024

b) Pemerataan memperoleh informasi bagi seluruh masyarakat Jawa Tengah.
c) Mengembangkan kemitraan di bidang perpustakaan dokumen dan informasi.
d) Mengembangkan jaringan informasi, IPTEK, dan kebudayaan.
e) Tersimpannya dan tersebar luas terbitan hasil karya masyarakat Jawa Tengah.

c. Struktur Organisasi

Organisasi dan tata kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 tahun 2021. Secara struktural susunan organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut[50]:



[50] Hasil Dokumentasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. 7 Februari 2024

Adapun uraian tugas dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kepala Dinas memiliki tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kearsipan dan perpustakaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepala daerah.
2) Sekretariat memiliki tugas melaksanakan penyiapan koordinasi pelaksanaan tugas pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan dinas. Sekretariat terdiri atas empat sub bagian yaitu: Sub Bagian Program; Sub Bagian Keuangan; dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3) Bidang Pembinaan, Pengembangan, dan Pengawasan Kearsipan bertugas melakukan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan, pengembangan, dan pengawasan kearsipan dalam melaksanakan tugas bidang. Terdiri atas dua sub koordinator yaitu: Sub Koordinator Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan; serta Sub Koordinator Pengawasan Kearsipan.
4) Bidang Pengelolaan Dan Pelestarian Arsip bertugas dalam melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan dan

pelestarian arsip. Terdiri dari Sub Koordinator Akuisisi Arsip; Sub Koordinator Pengolahan Arsip; dan Sub Koordinator Pelestarian Arsip.

5) Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip bertugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan dan pemanfaatan arsip. Terdiri dari Sub Koordinator Layanan Arsip dan Sub koordinator Pemanfaatan Arsip.
6) Bidang Pengelolaan Perpustakaan bertugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, pemantauan evaluasi dan pelaporan di bidang deposit dan pelestarian bahan perpustakaan, akuisisi, dan pengolahan bahan perpustakaan, layanan dan otomasi perpustakaan. Bidang terdiri dari Sub Koordinator Layanan dan Otomasi Perpustakaan; Sub Koordinator Akuisisi dan Pengolahan Bahan Pustaka; dan Sub Koordinator Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan.
7) Bidang Pengembangan Perpustakaan bertugas melaksanakan penyiapan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan perpustakaan. Terdiri dari Sub Koordinator Pembinaan Perpustakaan; Sub Koordinator Pengembangan dan Kerjasama Perpustakaan; dan Sub Koordinator Pembudayaan Kegemaran Membaca.

8) Kelompok Jabatan Fungsional bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kearsipan dan perpustakaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Terdiri dari Fungsional Arsiparis; Fungsional Pustakawan; dan Fungsional Analis Kepegawaian.

d. Sumber Daya Manusia

Bagian/Bidang/ Sub Bidang	Jenis Kelamin		Jumlah
	L	P	
Kepala Dinas	1		1
Sekretaris		1	1
a. Subag Program	1	1	2
b. Subag Keuangan	5	6	11
c. Subag Umum dan Kepegawaian	11	8	19
Bidang Pembinaan, Pengembangan, dan Pengawasan Kearsipan	-	-	1
a. Seksi Koordinator Pembinaan, Pengembangan Kearsipan	4	4	8
b. Seksi Pengawasan Kearsipan	3	2	5
Bidang Pengelolaan dan Pelestarian Arsip	-	-	1
a. Seksi Akuisisi Arsip	4	2	6
b. Seksi Pengolahan Arsip	4	3	7

c. Seksi Pelestarian Arsip	8	0	8
Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip	-	-	1
a. Seksi Layanan Arsip	3	3	6
b. Seksi Pemanfaatan Arsip	2	3	5
Bidang Pengelolaan Perpustakaan	-	-	1
a. Seksi Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan	3	5	8
b. Seksi Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan	3	3	6
c. Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan	16	20	36
Bidang Pengembangan Perpustakaan	1		
a. Seksi Pembinaan Perpustakaan	4	3	7
b. Seksi Pengembangan dan Kerjasama Perpustakaan	5	1	6
c. Seksi Pembudayaan Kegemaran Membaca	1	5	6
Jumlah	83	84	167

Tabel 4. 1 Komposisi Personil Berdasarkan Fungsi Layanan

No	**Jenjang Jabatan**	**Jumlah** (Orang)
1.	**PUSTAKAWAN**	
	Tingkat Terampil	
	a. Pustakawan Pelaksana	-
	b. Pustakawan Pelaksana Lanjutan	2

	c. Pustakawan Penyelia	2
	Tingkat Ahli	
	a. Pustakawan Pertama	1
	b. Pustawakan Muda	17
	c. Pustakawan Madya	21
	d. Pustakawan Utama	2
2.	**ARSIPARIS**	
	Tingkat Terampil	
	a. Arsiparis Pelaksana	4
	b. Arsiparis Pelaksana Lanjutan/Mahir	5
	c. Arsiparis Penyelia	5
	Tingkat Ahli	
	a. Arsiparis Pertama	5
	b. Arsiparis Muda	14
	c. Arsiparis Madya	19
	d. Arsiparis Utama	-
3.	**ANALIS KEPEGAWAIAN**	
	Tingkat Muda	1
	Jumlah	**98**

Tabel 4. 2 Jenjang Jabatan Fungsional Pustakawan, Arsiparis, Analis Kepegawaian

e. Koleksi Bahan Perpustakaan

No	Nama Barang	Jumlah	
		Judul	Eksemplar
1.	Umum	115.985	254.423
2.	Anak	13.569	27.887
3.	Referensi Anak	299	613
4.	Referensi	9.451	18.946
5.	Deposit	21.755	23.426
6.	Braille	964	1.030
7.	E-book	21.389	206.579
	Jumlah	**183.412**	**532.904**

Tabel 4. 3 Komposisi Bahan Pustaka

f. Perkembangan Perpustakaan di Jawa Tengah

BLN	SD		SMP		SMA		MHS		PEG		UMUM		JUMLAH		TOTAL
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
JAN	10	13	1	10	5	8	56	127	7	12	13	40	92	210	302
FEB	9	11	86	150	9	28	79	269	13	40	20	52	216	550	766
MAR	34	33	7	16	17	53	92	278	15	30	202	401	367	811	1178
APR	5	6	1	8	12	23	44	102	4	3	15	8	81	150	231
MEI	21	19	14	10	13	28	119	410	23	23	31	54	221	544	765
JUN	5	13	11	19	19	45	63	212	20	14	21	46	139	349	488
JUL	27	34	6	35	18	52	46	152	29	75	31	71	157	419	576
AGS	11	10	0	6	3	8	51	179	21	19	11	37	97	259	356
SEP	1	7	1	3	60	55	64	205	23	29	25	52	174	351	525
OKT	4	12	0	2	6	14	49	123	14	21	18	24	91	196	287
NOV	5	7	0	9	12	8	56	158	18	10	13	32	104	224	328
DES	5	10	6	12	50	73	75	225	19	20	26	54	181	394	576
TOTAL	137	175	133	280	224	395	794	2440	206	296	426	871	1920	457	6377

Tabel 4. 4 Jumlah Anggota Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Per Tahun Baru 2023

JUMLAH KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2023

NO	BULANAN				TRIWULANAN			
	BULAN	ONLINE	OFFLINE	JUMLAH	TRIWULAN	ONLINE	OFFLINE	JUMLAH
1	Januari	288.934	14.472	303.406				
2	Februari	203.448	16.567	220.015	I	741.235	49.706	790.941
3	Maret	248.853	18.667	267.520				
4	April	217.948	13.474	231.422				
5	Mei	301.367	17.465	318.832	II	750.881	47.744	798.625
6	Juni	231.566	16.805	248.371				
7	Juli	281.012	26.660	307.672				
8	Agustus	201.742	18.350	220.092	III	730.829	67.547	798.376
9	September	248.075	22.537	270.612				
10	Oktober	254.391	35.651	290.042				
11	Nopember	274.771	20.254	295.025	IV	777.268	74.092	851.360
12	Desember	248.106	18.187	266.293				
JUMLAH		3.000.213	239.089	3.239.302		3.000.213	239.089	3.239.302

Tabel 4. 5 Jumlah Kunjungan Perpustakaan

No	Uraian	Satuan	**2020**	**2021**	**2022**
1.	Nilai tingkat Kegemaran Membaca (TGM) Jawa Tengah	Nilai	61,88	68,3	70,96
2.	Nilai Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) Jawa Tengah	Nilai	13,54	11,33	74,36

Tabel 4. 6. Nilai TGM dan IPLM Jawa Tengah 2020-2022

(Sumber: Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2024-2026 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah)

g. Layanan

Berdasarkan peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Jenis-jenis layanan yang tersedia adalah sebagai berikut[51]:

1) Layanan arsip statis merupakan penyedia arsip statis kepada pengguna yang sah termasuk pengadaan arsip statis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

[51] Hasil Dokumentasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. 7 Februari 2024

2) Praktek kerja lapangan merupakan salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di sekolah dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu.
3) Layanan wisata arsip merupakan layanan kunjungan secara langsung dan diberikan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memperoleh ilmu pengetahuan di bidang kearsipan.
4) Layanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan bimbingan, jasa perpustakaan dan informasi kepada pemustaka yang dilakukan secara prima serta berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
5) Layanan keanggotaan merupakan layanan yang memfasilitasi pendaftaran anggota perpustakaan dan pencetakan kartu tanda anggota (KTA).
6) Layanan sirkulasi dewasa merupakan layanan yang memfasilitasi pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
7) Layanan Ruang Belajar Modern (RBM) merupakan layanan yang memfasilitasi pemustaka dalam mengembangkan kreativitas dan keahlian berupa ruang bermain dan belajar anak, ruang kursus dan pelatihan.
8) Layanan referensi merupakan layanan yang memfasilitasi pemustaka dalam mengakses

koleksi referensi atau rujukan untuk menjawab pertanyaan yang bersifat khusus.

9) Layanan terbitan berkala merupakan layanan yang memfasilitasi pemustaka dalam mengakses koleksi berkala seperti surat kabar, majalah, tabloid, e-paper, jurnal, dan sebagainya.
10) Layanan audio visual merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka berupa pemutaran film edukasi, peminjaman koleksi digital, dan paparan menggunakan proyektor.
11) Layanan Terpadu Perpustakaan Sekolah (LTPS) merupakan layanan yang memfasilitasi peminjaman bahan perpustakaan secara kolektif dengan sistem *droping* buku kepada sekolah yang sudah melakukan kerjasama.
12) Layanan perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang mendatangi pemustaka dengan kendaraan guna melayani masyarakat yang jauh dari perpustakaan umum.
13) Layanan perpustakaan digital merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka dalam mengakses informasi secara online dan juga memberikan layanan perpustakaan yang berbentuk file elektronik atau digital dengan menggunakan perangkat dan jaringan internet.
14) Layanan peminjaman mandiri (Anjungan Peminjaman Mandiri (APM)) merupakan

layanan peminjaman bahan pustaka yang memberikan fasilitas kepada pemustaka untuk melayani peminjaman secara mandiri.

15) Layanan pengembalian mandiri (*Bookdrop*) merupakan layanan pengembalian bahan pustaka yang memberikan fasilitas kepada pemustaka untuk melayani pengembalian secara mandiri.
16) Layanan disabilitas merupakan layanan yang memberikan layanan kepada pemustaka berkebutuhan khusus.
17) Layanan bebas pinjam perpustakaan merupakan layanan kepada pemustaka yang membutuhkan surat keterangan bebas pinjam perpustakaan.
18) Layanan deposit adalah layanan bahan perpustakaan hasil serah simpan karya cetak dan karya rekam di Provinsi Jawa Tengah yang dilakukan secara terbatas untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.
19) Layanan naskah kuno merupakan layanan bahan pustaka berupa naskah kuno dalam rangka mendukung penelusuran penelitian terhadap informasi yang terkandung dalam naskah kuno khas Jawa Tengah.
20) Layanan pengaduan merupakan wadah untuk menampung saran, kritik, dan pertanyaan dari pemustaka dan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti secara tepat.

21) Magang kerja merupakan bentuk program pelatihan kerja bagi siswa sekolah kejuruan dan mahasiswa tingkat akhir yang bertujuan memberikan bekal pengalaman sebelum memasuki dunia kerja.

2. Deskripsi Aplikasi iJateng

Aplikasi iJateng merupakan aplikasi perpustakaan digital yang dikelola oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah bekerja sama dengan pengembang Aksaramaya. Aplikasi iJateng telah dirilis sejak 12 Juli 2017 dan saat ini aplikasi memiliki versi 1.1.3 yang di*update* pada Oktober 2023.

a. Deskripsi Aksaramaya

Aksaramaya merupakan *developer* dari beberapa aplikasi perpustakaan digital yang bekerja sama dengan lembaga pemerintahan baik nasional maupun daerah seperti iPusnas. iJateng, iJakarta, iJabar, dan sebagainya.

Ide menciptakan industri literasi digital dicetuskan oleh Aksaramaya pada tahun 2010 sampai 2012 dengan melakukan riset untuk menentukan *platform*, layanan, produk, dan program yang akan dibuat.

Pada 8 Juni 2021 Aksaramaya merilis aplikasi media sosial berbasis buku diberi nama MOCO yang menjadi *social reading* pertama dan satu-satunya di Indonesia. Kemudian mulai mengembangkan aplikasi iJakarta yang menjadi pelopor aplikasi perpustakaan digital berbasis sosial media di Indonesia.

Pada tahun 2016 Aksaramaya mulai bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional (Perpusnas) dengan merilis iPusnas yang diikuti oleh enam daerah lainnya. Di tahun berikutnya 2017, Aksaramya menjalin kerja sama dengan *The Indonesia Capital Market Institute*) TICMI dan lima belas perpustakaan daerah.

Di tahun 2018 Aksaramaya meluncurkan aplikasi Wapres Library serta aplikasi perpustakaan digital untuk 26 daerah. Pada tahun 2019 mulai mengembangkan *platform* teknologi berupa MBAAS, MCCP, MDAP, dan MDPL untuk membangun aplikasi modern untuk menciptakan ekosistem *platform* teknologi dengan meluncurkan Edoo.

Pada tahun 2021 nama Aksaramaya mulai dikenal setelah di tahun sebelumnya (2020) memenangkan *Best Performance Award* dari Gramedia. Kerja sama semakin meluas dibuktikan dengan diluncurkannya tiga puluh aplikasi perpustakaan digital. Di samping itu, Edoo dan *Library Everywhere* telah diimplementasikan oleh tiga ratus lebih sekolah.

Aksaramaya memiliki visi "Meningkatkan minat baca dan mengembangkan budaya literasi masyarakat Indonesia" dan misi "Menjadi pengembang teknologi, pengelola konten digital, dan fasilitator program literasi". Adapun beberapa layanan, produk, dan mitra yang dimiliki oleh Aksaramaya sebagai berikut[52]:

[52]Hasil dokumentasi penelitian. Aksaramaya. "Layanan dan Produk Aksaramaya" https://aksaramaya.com/, diakses pada 16 Februari 2024.

1) Layanan
    a) MOCO Digital Library merupakan layanan perpustakaan digital yang bisa diakses melalui *smartphone, web,* dan *desktop* dilengkapi dengan fitur media sosial. Aksaramaya telah bekerja sama dengan 250 kota/kabupaten dalam pengembangan layanan perpustakaan digital.
    b) MOCO SDK merupakan teknologi yang dikembangkan guna memudahkan mitra memilih dan mengaktifkan konten digital pada aplikasi yang dimiliki oleh mitra. Teknologi ini dilengkapi dengan *reader* untuk membaca konten yang telah dilengkapi *Digital Rights Management* (DRM) serta pembayaran *cashless*. Mitra dapat memonetisasi konten penerbit yang telah bekerja sama dengan Aksaramaya, kemudian bentuk kemitraan dalam bentuk bagi hasil dari setiap pembelian buku digital yang dilakukan oleh *user* aplikasi mitra.
    c) MOCO Content Catalog merupakan layanan yang digunakan penerbit untuk mengelola dan melindungi konten digital dengan DRM. Pada hal ini, Aksaramaya menyediakan *platform* berupa infrastruktur dan aplikasi, melakukan *quality control,* mengaktifkan dan mendistribusikan konten digital ke layanan perpustakaan.

d) MOCO Store berbentuk seperti *marketplace* untuk dinas, sekolah, maupun institusi untuk menambah dan mengelola koleksi konten pada layanan aplikasi yang mereka miliki.

e) Edoo merupakan sebuah *platform* edukasi dalam bentuk layanan perpustakaan digital sekolah untuk membantu kegiatan belajar mengajar dilengkapi oleh modul *Learning Management System* (LMS), *video conference*, dan fitur media sosial dan layanan lain yang menghubungkan guru, siswa, dan orang tua. Telah digunakan oleh 1000 sekolah di Indonesia.

f) MOCO Academy merupakan layanan yang memberikan konsep pelatihan, materi promosi, pendaftaran, menyiapkan kelas, pelaksanaan, pembuatan laporan, sertifikat dan *community development*.

g) Moonulis merupakan layanan *digital publishing* yang dapat digunakan oleh penerbit bertujuan memproduksi buku secara kolaboratif dengan melibatkan penulis, editor, illustrator, dan *proofreader* dalam satu ruang kerja secara *online*. Hasil karya tersebut dapat dikomersialisasikan melalui *Moco Catalogue.*

h) Data Analytics merupakan layanan yang bertujuan mengumpulkan,

mengolah, dan memvisualisasikan data atau survey.

i) MOCO Engineering Service (MES) merupakan layanan pengembangan modul dan fitur yang dibutuhkan oleh mitra untuk memenuhi kebutuhan pengembangan aplikasi layanan *digital library, digital publishing*, dan edukasi. Dilengkapi oleh *Moco Backend As a Services*.

2) Produk

   a) MOCO eBook telah bekerja sama dengan 1000 penerbit menyediakan lebih dari 200.000 judul buku digital yang diseleksi dan dibeli sesuai dengan jumlah *copy* yang dibutuhkan untuk menjadi koleksi perpustakaan digital.

   b) Buku cetak bekerja sama dengan penerbit untuk menyediakan buku cetak baik untuk perpustakaan umum, khusus, perguruan tinggi dan sekolah.

   c) Jurnal bekerjasama dengan penerbit menyediakan berbagai jurnal yang dibutuhkan perpustakaan. Jurnal tersebut bisa diintegrasikan dengan perpustakaan digital.

   d) eMagazine atau majalah digital langganan dapat dijadikan koleksi (ePustaka) perpustakaan digital.

e) eNewspaper atau koran digital langganan yang dijadikan koleksi (ePustaka) pada perpustakaan digital

f) Audio dan Video, layanan yang menyediakan jasa pembuatan audio maupun video dalam berbagai format untuk dijadikan koleksi pada perpustakaan digital. Produk ini dapat ditemui di perpustakaan digital dengan versi 2.

g) MOCO Dongle digunakan untuk menyimpan file berisi paket-paket *eBook* dan konten digital lain yang telah dibeli oleh mitra dan telah diaktivasi di ePustaka mitra.

h) MOCO Smart Board merupakan perangkat papan tulis digital yang terdiri dari aplikasi dengan fitur pencarian, penulisan, dan perekaman yang menjadi satu dalam perangkat media layar sentuh.

i) MOCO Smartcode/ MOCO Spot Baca merupakan produk berbentuk QR Code yang diletakkan di area publik sehingga, *user* dapat mengakses perpustakaan digital dengan kode tersebut.

j) MOCO Pay merupakan produk yang berkaitan dengan transaksi digital yang terintegrasi dengan *payment gateway*.

k) Cloud dan Storage merupakan layanan berupa kuota penyimpanan yang disediakan oleh Aksaramaya sebesar 2GB kepada mitra untuk menyimpan koleksi konten digital. Layanan ini dikelola di *cloud* infrastruktur Aksaramaya.

l) Application Engineering, layanan pengembangan modul dan fitur untuk memenuhi kebutuhan dan pengembangan aplikasi. Adapun Pengembangan tersebut meliputi:

***iLibrary* ver. 1**	***iLibrary* ver. 2**
Perubahan nama *developer* di Playstore	Perubahan nama *developer* di Playstore
Upgrade reader ke Premium License	Integrasi dengan iNLIS Lite
Penambahan fitur News Feed	Pengembangan aplikasi versi iOS
Pengembangan aplikasi versi iOS	

Tabel 4. 7 Perbedaan versi 1 dengan versi 2 aplikasi perpustakaan digital

m) MOCO Smart Library merupakan pojok baca berupa perpustakaan di ruang publik yang dilengkapi perangkat digital dan konvensional untuk mendapatkan informasi melalui aplikasi perpustakaan digital.

n) MOCO Smart Display merupakan perpustakaan digital yang

dijalankan pada layar *display* dengan *user interface* yang menarik, fitur interaktif, *touch screen* dan QR code.

o) Mobil Perpustakaan Keliling
p) Perpustakaan Desa
q) Perpustakaan sekolah
r) Smart Class
s) MOCO Kiosk Survey
t) MOCO Digital Whiteboard

3) Mitra

Aksaramaya telah menjalin kerja sama dengan berbagai mitra di Indonesia baik lembaga pemerintahan, perpustakaan nasional, perpustakaan daerah, perpustakaan desa, perguruan tinggi, penerbit dan perusahaan.[53]

Gambar 4. 1 Persebaran Aplikasi Perpustakaan Digital Aksaramaya

[53] Hasil dokumentasi penelitian. Aksaramaya. "Layanan dan Produk Aksaramaya" https://aksaramaya.com/, diakses pada 16 Februari 2024.

Gambar 4. 2 Mitra Layanan Edoo

Gambar 4. 3 Mitra Penerbit Untuk Menyediakan Konten Digital

Adapun mitra strategis yang dimiliki Aksaramaya seperti: Perpustakaan Nasional, Kementerian Dalam Negeri, Universitas Indonesia. Gramedia, Telkom Indonesia, Indosat Ooredoo, Biznet, Samsung, dell, dan lainnya.

b. Deskripsi Aplikasi iJateng

Aplikasi iJateng merupakan layanan perpustakaan digital yang dilengkapi dengan eReader untuk membaca koleksi bahan pustaka digital disertai fitur sosial media. Aplikasi dikelola oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang bekerja sama dengan *developer* Aksaramaya.

Aplikasi iJateng dapat diunduh melalui Playstore, Appstore, ataupun melalui website iJateng.moco.id Namun, apabila pemustaka hendak mengakses buku digital melalui website belum bisa karena belum disediakan fitur membaca lewat website. Kecuali aplikasi di*update* ke versi baru yakni versi 2, saat ini fitur membaca buku digital masih harus melalui aplikasi *iJateng*. Pemustaka dapat mengakses aplikasi *iJateng* tanpa dipungut biaya atau gratis, baik dari proses pendaftaran hingga pemanfaatan layanan seperti meminjam buku digital. Aplikasi dapat bekerja secara *offline* dengan syarat pengguna telah melakukan login dan buku yang akan dibaca sudah terunduh masuk ke dalam daftar pinjam.

Aplikasi iJateng menawarkan pemustaka atau pengguna dapat membaca buku digital dalam satu aplikasi yang mudah, praktis. Dan cepat, kapan saja dan dimana saja. Hal tersebut sejalan dengan *tagline* perpustakaan digital yakni "Perpustakaan dalam genggaman". Adapun beberapa ketentuan dan aturan

peminjaman eBook di aplikasi iJateng sebagai berikut[54]:

1) Masa keanggotaan satu tahun dan dapat diperpanjang secara otomatis.
2) Selama menjadi anggota pengguna dapat meminjam koleksi digital yang ada secara bebas.
3) Durasi peminjaman koleksi digital berlaku selama 7 hari/
4) Apabila masa peminjaman sudah habis maka pengguna akan masuk ke dalam daftar antre dan bisa meminjam kembali apabila ada pengguna lain yang telah selesai masa pinjamnya.

c. Fitur Aplikasi iJateng

Aplikasi iJateng memiliki beberapa fitur unggulan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna, fitur-fitur tersebut yaitu[55]:

1) Koleksi digital merupakan fitur yang dapat membantu pengguna dalam usaha mencari dan mengakses buku digital yang tersedia di aplikasi iJateng. ePustaka adalah kumpulan koleksi instansi atau penerbit yang sudah bekerja sama dengan iJateng.
2) ePustaka merupakan fitur yang membantu pengguna menjadi anggota perpustakaan digital. ePustaka berisi kumpulan koleksi

[54] Hasil dokumentasi penelitian. Aksaramaya. "Layanan dan Produk Aksaramaya" https://aksaramaya.com/, diakses pada 15 Februari 2024.
[55] Hasil dokumentasi penelitian. Aksaramaya. "Layanan dan Produk Aksaramaya" https://aksaramaya.com/, diakses pada 15 Februari 2024.

instansi dan penerbit yang sudah bekerja sama dengan iJateng.

3) Feed merupakan fitur yang membantu pengguna dapat melihat semua aktivitas pengguna.
4) Rak Buku merupakan fitur yang menyimpan semua riwayat peminjaman buku yang tersimpan di dalam aplikasi dibagi menjadi tiga kategori *current*, *want*, dan *history*.
5) eReader merupakan fitur yang memudahkan pengguna dalam membaca koleksi digital di dalam aplikasi. Beberapa hal yang dapat dimanfaatkan dalam fitur eReader seperti:
   a) Mengatur latar belakang halaman eBook;
   b) Melihat daftar isi;
   c) Mengatur jenis, ukuran, dan tipe huruf;
   d) Memberi tanda pembatas halaman atau *bookmark*; dan
   e) Merekomendasikan eBook yang dibaca ke pengguna lain dan membuat catatan.

d. Cara Penggunaan Aplikasi iJateng

Pengguna dapat mengakses cara penggunaan layanan aplikasi iJateng yang tersedia di bagian bantuan ataupun dapat mengunjungi website iJateng.moco.co.id. Cara penggunaan fitur di aplikasi iJateng adalah sebagai berikut[56]:

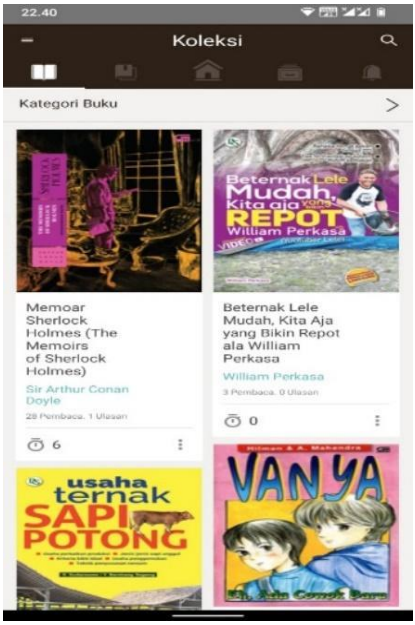
[56] Hasil dokumentasi penelitian. Aksaramaya. "Layanan dan Produk Aksaramaya" https://aksaramaya.com/, diakses pada 16 Maret 2024.

1) Pengguna baru aplikasi iJateng perlu membuat akun terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi. Akun yang dibuat dapat dihubungkan dengan email dan Facebook milik pengguna. Kemudian aplikasi akan memproses verifikasi pengguna.

Gambar 4. 4 Tampilan Awal Aplikasi iJateng

Bagi pengguna yang sudah memiliki akun bisa langsung memasukkan ataupun menghubungkan email dan Facebook. Apabila pengguna tidak mengingat kata sandi akunnya dapat menggunakan fitur *forgot password.*

2) Dashboard aplikasi menampilkan profil pengguna, notifikasi pemberitahuan, *balance*, *status badges*, *book to finish*, daftar *followers*, dan list *following*.

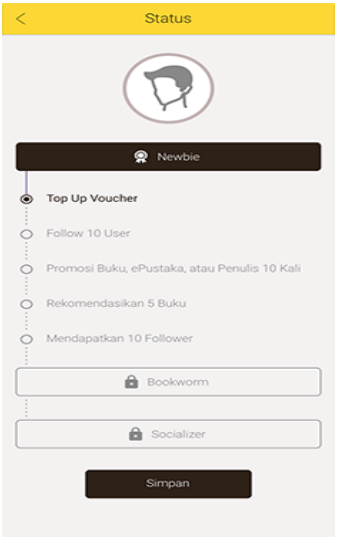


Gambar 4. 5 Tampilan Dashboard *iJateng*

3) Pada bagian pengaturan profil pengguna dapat melakukan beberapa perubahan seperti foto profil, username, email, alamat, tempat tinggal, *password*, dan biografi.
4) Notifikasi berfungsi sebagai pemberitahuan bagi pengguna yang berisi komentar, *share-recommend*, pengikut baru, status badges, pesan, dan suka.
5) Status Badges merupakan level pengguna yang terbagi menjadi tiga kategori yaitu Newbie, Bookworm, dan Socializer. Apabila pengguna menginginkan kenaikan level perlu memenuhi beberapa persyaratan.

Dari Newbie ke Bookworm perlu melengkapi profil, mengunggah 5 komentar, melakukan peminjaman 10 buku, dan membuka atau membaca 5 buku yang dipinjam.

Sementara itu, dari level Bookworm ke Socializer perlu mengikuti 10 pengguna lain, membagikan bahan bacaan 10 kali, merekomendasikan 5 buku, dan mendapatkan 10 pengikut.



Gambar 4. 6. Tampilan Status Badges

6) Library terdiri dari beberapa fitur seperti kategori buku, *search book, recommended book.* Fitur tersebut berfungsi untuk melakukan pencarian buku dengan memasukkan kata kunci dari buku tersebut seperti judul, nama pengarang, ataupun kategori.

e. Data Statistik Aplikasi iJateng

Total Judul	21.389 judul
Total Judul Gratis	1.454 judul
Total Judul Pengadaan	5.161 judul
Total Eksemplar	206.579 eks
ePustaka	18 koleksi
Penerbit	116 penerbit
Member	21.563 orang
User	24.716 orang

Tabel 4. 8 Data Statistik Aplikasi iJateng per tanggal 16 Februari 2024

B. Hasil Penelitian dan Analisis Data

Sebagaimana yang telah dijabarkan pada BAB I mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian. Pada bagian ini peneliti memaparkan hasil temuan mengenai "Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan". Adapun fokus penelitian adalah layanan aplikasi perpustakaan digital iJateng menggunakan konsep *Total Quality Management* (TQM) di bidang perpustakaan. Penggunaan TQM berkaitan dengan proses optimalisasi layanan dengan mengutamakan kualitas serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna yakni pemustaka.

Adapun hasil penelitian merujuk pada rumusan masalah yang telah dipaparkan yaitu "Bagaimana optimalisasi layanan berbasis teknologi digital?" dan "Apa kendala solusi dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi digital?" di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

1. **Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital (Aplikasi iJateng)**

Optimalisasi merupakan sebuah proses untuk mencapai suatu tujuan yang lebih baik berkaitan dengan proses, cara, dan perbuatan mengoptimalkan. Proses optimalisasi dalam suatu lembaga tentunya membutuhkan manajemen yang tepat untuk mencapai suatu tujuan.

Di samping itu, optimalisasi tentunya berhubungan dengan mutu atau kualitas. Upaya meningkatkan kualitas atau mutu dalam dunia manajemen telah dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM). Penggunaan TQM pada masa sekarang tidak hanya sebatas di dalam dunia industri atau bisnis semata, tetapi juga dapat diterapkan dalam lembaga non profit seperti perpustakaan.

Sebelum membahas mengenai penerapan konsep TQM yang digunakan pada aplikasi iJateng. Peneliti terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada Pustakawan Bagian Layanan dan Otomasi Perpustakaan, Fuad Sirojudin, S.I.Pust. mengenai layanan perpustakaan berbasis teknologi digital yang diterapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Apa saja bentuk layanan perpustakaan berbasis teknologi digital yang masih berjalan sampai sekarang?

Untuk layanan perpustakaan berbasis teknologi yang berjalan hingga sekarang itu ada perpustakaan digital iJateng, ada website juga namanya Pujangga yang mendigitalkan arsip-

> arsip, itu kami alih mediakan dari koleksi kami. Untuk di manajemen sendiri kami sudah menjalankan otomasi perpustakaan menggunakan INLIS Lite untuk pelayanan seperti di bagian sirkulasi baik peminjaman maupun pengembalian buku-buku milik perpustakaan. (Fuad)

Dari pernyataan pustakawan tersebut, layanan perpustakaan berbasis teknologi digital telah diterapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Layanan tersebut seperti perpustakaan digital iJateng yang bekerja sama dengan Aksaramaya menyediakan koleksi buku digital yang dapat diakses oleh pemustaka dengan konsep perpustakaan dalam genggaman.

Selain itu, dinas juga menyediakan layanan digital kearsipan dengan adanya website Pujangga (pujangga.perpus.jatengprov.go.id). Menyediakan berbagai koleksi arsip konten lokal Jawa Tengah dilengkapi dengan beberapa fitur seperti: peta persebaran naskah, koleksi foto langka, pendataan naskah, koleksi naskah kuno, surat kabar/koran langka, koleksi buku langka, khastara, dan berbagai konten lokal Provinsi Jawa Tengah.

Penerapan layanan berbasis teknologi digital di perpustakaan tentunya berhubungan dengan otomasi perpustakaan dalam koridor manajemen. Adapun, sistem otomasi yang digunakan adalah INLIS Lite yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional sejak tahun 2011.

Penelitian ini berfokus pada upaya optimalisasi layanan perpustakaan digital *iJateng* dengan

menggunakan penerapan konsep TQM di bidang perpustakaan.

Penerapan pemanfaatan teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah salah satunya adalah aplikasi iJateng, menurut anda apakah layanan tersebut sudah berjalan secara optimal?

> Menurut kami aplikasi iJateng yang sudah ada dari tahun 2017 sampai sekarang bisa dikatakan sudah berjalan optimal. Dimana kami sebagai perpustakaan harus terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jadi misalkan masyarakat tidak bisa datang ke gedung perpustakaan mereka bisa meminjam buku melalui aplikasi iJateng dan itu tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis. Dengan adanya perpustakaan digital sendiri, kami sebagai perpustakaan menginginkan agar budaya gemar membaca di Jawa Tengah ini terus meningkat. (Fuad)

Apakah layanan perpustakaan digital iJateng menerapkan Total Quality Management (TQM)?

> Untuk manajemen sendiri kami sudah menerapkan dalam pelayanan di perpustakaan. TQM berkaitan dengan kualitas layanannya, jadi kami terus mencatat apa saja yang perlu kami benahi lagi. Setiap perpustakaan tentunya menginginkan lembaganya menjadi lebih baik untuk kepentingan masyarakat juga. Istilahnya

kami punya mandat untuk menyediakan layanan yang berkualitas. (Fuad)

Adapun penerapan konsep TQM yang diterapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya optimalisasi layanan perpustakaan berbasis teknologi digital aplikasi iJateng, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Eva Rahmah[57] Berikut adalah hasil penelitian yang telah peneliti proses dan analisis:

a. Konsep *Benchmarking*

Benchmarking merupakan sebuah proses yang sistematis dan berkesinambungan. Proses tersebut berlangsung secara terus menerus untuk mengukur dan membandingkan organisasi sendiri dengan organisasi lain.

Benchmarking menekankan bahwa proses yang berlangsung tidak sama dengan tindakan meniru. *Benchmarking* menjadi alat bantu untuk mengidentifikasi proses-proses di bagian mana yang membutuhkan perbaikan. Menurut Karlof dan Ostblom *benchmarking* berkaitan dengan kualitas, produktivitas, dan waktu[58].

Tujuan penerapan *benchmarking* dalam upaya optimalisasi layanan perpustakaan digital adalah untuk meningkatkan efisiensi., efektivitas, dan kualitas layanan. Proses

[57] Eva, Rahmah, dkk., *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM,* (Depok: Raja Grafindo, 2019, hlm 137-141)
[58] Jens J. Dahlgaard, Kai Kirtensen dan Gopal K. Kanji, *Fundamental of Total Quality Management,* (Taylor and Francis), hlm. 197-200.

tersebut terjadi dengan melakukan perbandingan mengenai hal-hal apa saja yang perlu dibenahi dan diterapkan oleh organisasi sendiri dan apa yang sudah diterapkan organisasi lain sebagai contoh. Apabila perpustakaan menerapkan konsep *benchmarking* maka mereka memiliki keinginan untuk menciptakan layanan yang berkualitas dan lebih baik dari sebelumnya.

Peneliti mengaitkan konsep *benchmarking* dengan sejauh mana perpustakaan menjalankan upaya optimalisasi melalui *networking* dan forum diskusi seperti studi banding dengan lembaga yang lain. Rencana Startegis (Renstra) perpustakaan tahun 2024-2026 memiliki target pelaksanaan rapat, koordinasi, dan konsultasi ke dalam dan luar negeri adalah 12 bulan dalam satu tahun.

Bagaimana upaya manajemen dalam membangun networking terutama pada layanan perpustakaan digital?

> Kami bekerjasama dengan beberapa penerbit untuk pengadaan bahan pustaka di perpustakaan ataupun saat ada *Book Fair*. Untuk perpustakaan digital kami menjalin kerja sama dengan Aksaramaya selaku *developer*. Kami juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah dengan menyediakan layanan perpustakaan keliling. Tidak lupa juga kerja sama dengan berbagai perpustakaan daerah lainnya. (Fuad)

Berapa kali dalam setahun perpustakaan melakukan benchmarking dalam bentuk studi banding?

> Studi banding biasanya tiap bulan kami pasti ada. Biasanya perpustakaan lain yang melakukan studi banding ke sini baik itu perpustakaan kota/kabupaten lain, perpustakaan perguruan tinggi, maupun perpustakaan sekolah. Kami juga biasanya studi banding dengan Perpustakaan Nasional. (Fuad)

Berdasarkan hasil penelitian melalui proses wawancara dan observasi. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan konsep *benchmarking*. Upaya tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan studi banding serta membangun *networking* dengan perpustakaan daerah lain. Dari kedua hal tersebut, perpustakaan dapat membandingkan antara dirinya dengan perpustakaan lain, serta mengambil nilai-nilai baik yang nantinya dapat diimplementasikan oleh lembaganya sendiri.

Adapun *benchmarking* dapat dilakukan dengan membandingkan iJateng dengan aplikasi perpustakaan lain. Dari hasil observasi dan wawancara dengan *developer* Aksaramaya. Ada beberapa hal yang membedakan aplikasi iJateng dengan aplikasi garapan mereka lainnya.

Sepengetahuan saya Aksaramaya juga bekerja sama dengan perpustakaan daerah yang lain seperti iPusnas, iJak, iJatim, dan sebagainya.

Sebenarnya apa yang membedakan tiap aplikasi tersebut?

> Perbedaanya adalah di jumlah eksemplar di koleksinya. Nah, mungkin kalau pakai iPusnas pasti merasa hampir sama dengan iJateng untuk fitur dan tampilannya. Tetapi, jumlah eksemplar dan bukunya pasti berbeda. Di beberapa perpustakaan juga itu versinya berbeda-beda. Misalkan di aplikasi iJateng dan iBrebes nih itu versinya beda. *iJateng* itu masih versi satu jadi misalkan buka lewat desktop perlu di*download* lebih dulu. Beda sama iBrebes ini mereka versi dua jadi pas buku lewat desktop tidak perlu di*download* dan udah ada fitur audionya. Balik lagi peningkatan aplikasi itu kehendak dinas mereka mau *upgrade* atau tidak. Mengapa jumlah koleksi di iPusnas itu banyak ya karena mereka kan perpustakaan tingkat nasional ya pastinya anggaran untuk pengadaannya juga besar. (Aang)

Dari keterangan pihak *developer* mengenai aplikasi, dinas memiliki opsi untuk melakukan *benchmarking* berupa peningkatan atau *upgrade* mengikuti aplikasi perpustakaan digital lainnya. Karena saat ini, aplikasi iJateng masih dalam versi 1, sedangkan beberapa aplikasi milik perpustakaan lainnya telah menggunakan versi 2 yang dilengkapi dengan fitur audio yang dapat membantu pemustaka.

b. Konsep Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*)

Konsep perbaikan merupakan salah satu nilai yang terkandung dalam *Total Quality Management* (TQM). Penerapan konsep ini dalam optimalisasi layanan perpustakaan digital mencakup konten, pemustaka, fungsionalitas, kualitas, kebijakan, dan arsitektur perpustakaan digital.

Peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi pada pengumpulan data penelitian. Adapun informan dalam wawancara tersebut adalah pustakawan (Fuad Sirojudin), *developer* Aksaramaya (Aang Asep), dan pemustaka *iJateng* (Andini Arifah). Hal ini bertujuan untuk mengetahui sudut pandang dari ketiga unsur perpustakaan digital yang berkaitan tersebut.

Apakah manajemen telah melaksanakan optimalisasi layanan perpustakaan digital? dan Bagaimana upaya optimalisasi tersebut agar tercipta perbaikan berkelanjutan?

> Tentu untuk optimalisasi layanan perpustakaan digital selalu kami usahakan yang terbaik untuk pemustaka. Tujuannya agar mereka menggunakan aplikasi nyaman dan juga meningkatkan minat baca mereka. Upayanya dengan kita menerima masukkan dari pemustaka apa sih yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Saran-saran yang masuk nanti kami sampaikan kepada *developer* untuk melakukan *maintenance* ataupun *upgrade.* (Fuad)

Apakah infrastruktur digital sudah memadai baik di developer maupun perpustakaan? Berapa kali melakukan upgrade maupun maintenance aplikasi iJateng?

> Tentu untuk infrastruktur dari kami baik semua untuk server itu dari kami jadi misalkan nanti perlu *maintenance* dari teknisi kami bakal langsung dikerjakan. Itu setiap bulan pasti ada kalau pengadaan koleksi kurang lebih satu tahunan. (Aang)

Menurut anda apa yang harus diperbaiki dari layanan perpustakaan digital iJateng?

> Yang perlu diperbaiki menurut saya jumlah koleksinya. Terus kalau bisa desain aplikasinya tuh dibuat lebih menarik jadi ga terkesan monoton. Sama ditambah audio jadi lebih menarik aplikasinya. Dan mungkin dari pihak perpustakaan bisa digencarkan lagi sosialisasinya jadi yang tau ya bukan hanya orang-orang yang datang ke gedung perpustakaan. Kan sayang ya, udah ada anggaran buat aplikasi perpustakaan digital sendiri tapi masyarakat ga tau aplikasinya. Biar kesannya ga menyianyiakan anggaran lah. (Andini)

TQM berhubungan dengan kepuasan dan harapan *user* dalam hal ini adalah pemustaka. Dari hasil wawancara tersebut pemustaka berpendapat bahwa hal yang perlu diperbaiki

dan ditingkatkan dari layanan iJateng adalah jumlah koleksinya dan *user interface*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Syarief Abdallah Umar dan Roro Isyawati memaparkan bahwa *user interface* memiliki keterkaitan dengan *user experience.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi iJateng berada di kategori cukup baik dengan skor rata-rata 3,5[59].

Di samping itu, optimalisasi tidak bisa terlepaskan dari elemen-elemen pendukung perpustakaan digital seperti sumber informasi digital, infrastruktur digital, pengalaman dan petugas yang ahli dan pelayanan perpustakaan digital. Dari hasil wawancara dan observasi dengan pihak *developer* Aksaramaya dan pustakawan menunjukkan bahwa upaya perbaikan berkelanjutan berkaitan dengan proses *upgrade* maupun *maintenance*. Adapun *developer* bertanggung jawab dalam proses pengadaan koleksi serta perawatan infrastruktur aplikasi hingga ke proses layanan kepada pengguna.

Sementara itu, upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan oleh dinas adalah melalui kritik dan saran dari pemustaka yang nanti akan disampaikan kepada pihak *developer*. Secara garis besar, konsep perbaikan berkelanjutan aplikasi iJateng adalah dengan mendengarkan kritik dan saran dari pemustaka

[59] Syarief Abdallah Umar A, dan Roro Isyawati Permata. "Evaluasi Desain *User Interface* Berdasarkan Experience pada i*Jateng*", Jurnal Ilmu Perpustakaan, (Vol. 8, No. 4 Oktober 2019) hlm.13-20.

yang nanti dinas terima kemudian disampaikan kepada pihak *developer* untuk dilakukan perbaikan maupun pembaharuan. Sementara itu, target pengembangan dan pemeliharan layanan iJateng dalam peningkatan koleksi sebesar 15% dengan anggaran 2.716.500.000 di tahun 2024 hingga 2026.

c. Konsep Pemberdayaan Staf (*Employee Empowerment*)

Pada piramida kendali *Total Quality Management* (TQM) unsur pegawai atau staf berada dekat dengan puncak piramida yang diduduki oleh *custome*r atau *user*. Pegawai menjadi lini penting yang membantu proses peningkatan kualitas produk. Peran pegawai dalam TQM mencakup gagasan demokratisasi dan komponen kunci pemberdayaan bagi tiap individu maupun tim kerja.

Mereka merupakan bagian dari elemen pendukung optimalisasi layanan perpustakaan digital. Dalam hal ini pengalaman dan kemampuan mereka dibutuhkan untuk membangun, mengelola, da mengoperasikan sistem perpustakaan digital. Konsep pemberdayaan staf dalam TQM perpustakaan ditinjau dari keikutsertaan mereka dalam menyusun kebijakan, proses pengambilan keputusan, perencanaan program pendidikan dan pelatihan.

Bagaimana peran manajemen untuk mendorong pemberdayaan staf untuk menciptakan sumber daya manusia yang berpengalaman dan ahli?

> Untuk meningkatkan *skill* dan keterampilan pegawai kami sertakan pendidikan pelatihan untuk para pustakawan. Seperti pendidikan dan pelatihan dari Perpustakaan Nasional maupun berbagi *workshop* mengenai kepustakaan. Dengan staf yang sudah mumpuni harapannya dinas perpustakaan dapat melakukan pelayanan yang lebih baik. Sementara itu kami juga ada penilaian tersendiri untuk setiap pekerjaan yang kami lakukan. (Fuad)

Adapun petugas yang bertanggung jawab pada layanan perpustakaan digital telah berpengalaman dan berkualifikasi. Baik dari pihak *developer* maupun perpustakaan.

Mengacu pada standar pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah No. 487.22/5315 tahun 2021, layanan perpustakaan digital memiliki 3 personil dalam pelaksanaannya dengan petugas yang memiliki kompetensi terkait di bidang layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dikatakan bahwa pemberdayaan staf telah dilaksanakan oleh dinas serta pengembang. Pemberdayaan staf melalui program pelatihan dan pendidikan terkait perpustakaan digital untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Presentase peningkatan SDM ditunjukkan dalam jumlah SDM yang

lulus ujian kompetensi terealisasi sebanyak 49 orang (2022) dan 15 orang (2023) sesuai dengan target yang ditetapkan. Sementara itu, jumlah SDM yang mengikuti pelatihan 300 orang (2022) dan 450 orang (2023).

d. Konsep *Teamwork* (Kerjasama Tim)

Kerjasama tim merupakan elemen dasar dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) mengingat organisasi bukanlah milik individu sepenuhnya dan berisi banyak kepala dengan satu tujuan yang sama. Oleh karena itu, optimalisasi layanan dalam sebuah organisasi menerapkan kerja bersama bukan individual.

Terciptanya *teamwork* mengacu pada beberapa kondisi seperti[60]:

1) Ada kesepakatan tujuan yang sama

Sebagai seorang anggota dalam sebuah tim harus memahami dan menyetujui tujuan yang telah disepakati. Kesatuan tujuan pada penelitian ini merujuk pada misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yakni "Terwujudnya masyarakat membaca dan belajar menuju masyarakat madani yang sadar informasi".

2) Memiliki aturan dasar yang menetapkan kerangka kerja organisasi

Beberapa aturan dasar yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa

[60] David L. Goestch dan Stanley B. Davis, *Quality Management for Organizational Excellence*, (USA: Pearson Education, 2016), hlm. 155-156.

Tengah diantaranya adalah: Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 9 Tahun 2017 tentang Standar Perpustakaan Provinsi; Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, dan Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah No. 487.22/5315 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan.

3) Ada distribusi tanggung jawab dan wewenang yang adil serta diperlakukan setara.

Distribusi tanggung jawab di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan diatur dalam PERGUB No. 58 Tahun 2021. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki tugas memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi dinas dalam membantu gubernur melaksanakan urusan pemerintah di bidang kearsipan dan perpustakaan.

Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat yang memiliki tugas melaksanakan penyiapan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan dinas. Sekretariat dibantu oleh tiga sub bagian yaitu: Sub Bagian Program, Sub, Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Pelaksanaan tugas di bidang kearsipan dan perpustakaan dibagi ke dalam lima

bidang yaitu: Bidang Pembinaan Pengembangan dan Pengawasan Kearsipan; Bidang Pengelola dan Pelestarian Arsip; Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip; Bidang Pengelolaan Perpustakaan; dan Bidang Pengembangan Perpustakaan. Masing-masing bidang dibantu oleh Sub Koordinator dan kelompok jabatan fungsional.

4) Beradaptasi terhadap perubahan

Perubahan tidak bisa dihindari dalam jalannya sebuah organisasi. Setiap anggota tim diminta untuk menerima perubahan tersebut dan saling membantu dalam beradaptasi.

Perkembangan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah didokumentasikan ke dalam laporan serta rencana strategis organisasi. Dokumen tersebut menyertakan perkembangan serta kendala yang dihadapi dalam melaksanakan rencana program. Salah satu contohnya adalah kondisi pelaksanaan kerja pada masa pandemi 2021 yang mengharuskan perpustakaan untuk beradaptasi.

Adapun beberapa hal yang mendukung terciptanya kerja sama tim dalam sebuah organisasi adalah saling mendukung, satu tujuan. saling percaya, partisipasi, keterampilan individu, akuntabilitas. dan saling membantu. Kerjasama tim pada penelitian ini tergambar pada hasil wawancara dengan pustakawan.

Bagaimana kerja sama tim yang terjalin di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah? (dalam penerapan TQM pada layanan perpustakaan digital).

> Kerja sama tim tentu berjalan baik untuk meningkatkan iklim kerja yang baik pula. Meskipun kita beda-beda bagian tapi kami saling melengkapi. Tiap pustakawan maupun tenaga teknis kami bekali mengenai layanan yang ada di perpustakaan jadi misalkan pemustaka butuh sesuatu bisa langsung mendapatkan solusinya, sehingga tidak perlu harus ke bagian ini itu. Jadi untuk kerja sama tim kami saling melengkapi. (Fuad)

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kerja sama tim di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah terlaksana dengan baik. Dimana setiap anggota memiliki kepercayaan satu sama lain dan saling membantu dalam pelayanan kepada pemustaka.

e. Konsep Identifikasi Pemustaka (*Identify the Customer*)

Pelanggan dalam *Total Quality Management* (TQM) menduduki tempat teratas dalam piramida kendali manajemen. Pelanggan dipandang sebagai orang yang membeli dan menggunakan produk suatu organisasi.

Dalam konteks perpustakaan pelanggan disebut sebagai pemustaka. Pemustaka merupakan salah satu konsep utama dalam membangun perpustakaan digital. Pemustaka (*user*) merupakan bagian dari peran manusia sebagai pengguna maupun *inanimate entities*.

Memahami pemustaka sama dengan memahami kualitas layanan. Sehingga, optimalisasi layanan perpustakaan digital dapat dimulai dengan mengidentifikasi pemustaka sebagai pengguna layanan. Adapun faktor-faktor yang dimiliki pemustaka dalam menentukan kualitas layanan yaitu[61]:

1) Pemustaka menjadi prioritas utama.
2) Keberlangsungan hidup organisasi bergantung pada pemustaka.
3) Kepuasan dan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka menjamin layanan yang berkualitas dengan menerapkan perbaikan berkelanjutan.

Jumlah pengunjung dan layanan perpustakan *online* (iJateng) memiliki target pada tahun 2022 sebanyak 1.000.000 orang dengan jumlah terealisasi 2.570.601 orang. Kemudian ditingkatkan menjadi 3.000.000 orang pada tahun 2023. Untuk mengidentifikasi pemustaka, peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka untuk mengetahui kebutuhan dan harapan dari aplikasi iJateng.

[61] David L.Goestch dan Stanley B. Davis, *Quality Management for Organizational Excellence*, (USA: Pearson Education, 2016) hlm. 105-106.

Apakah aplikasi tersebut sudah memenuhi kebutuhan dan harapan anda?

> Misalkan dibilang sudah memenuhi atau belum, menurut saya aplikasi ini perlu ditingkatkan lagi layanannya atau programnya. Hitungannya kan ini aplikasi perpustakaan digital milik perpustakaan provinsi ya sudah sepatutnya perlu koleksi yang lebih lengkap dan mudah digunakan oleh pengguna. Karena jujur pada awal men-*download* aplikasi iJateng saya sedikit bingung dan dari pihak perpustakaan pun tidak ada semacam sosialisasi mengenai aplikasi.(Andini)

Dari hasil wawancara tersebut pemustaka sebagai *user* aplikasi *i*Jateng belum merasa puas dan belum terpenuhi kebutuhan dan harapannya. Hal yang menjadi catatan ketidakpuasan tersebut adalah jumlah koleksi yang terbatas dan aplikasi kurang *user friendly*.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

Bagaimana cara manajemen perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka? terutama pada layanan perpustakaan digital.

> Yang kami lakukan dengan meningkatkan kualitas *skill* dan keterampilan SDM yang ada di perpustakaan. Dari sisi manajemen sendiri kami setiap rapat pastinya membahas apa saja yang perlu kami tingkatkan. Untuk program-programnya kami tuangkan ke dalam Rencana Tahunan. (Fuad)

Kalau untuk pelatihan pemustaka baru apakah ada dan bagaimana sistemnya?

> Untuk anggota sendiri bisa mendaftar di lantai satu bagian layanan keanggotaan. Itu hanya butuh beberapa menit sudah jadi kartu anggota untuk meminjam buku di perpustakaan. Pelatihan atau pengenalan perpustakaan ke pemustaka baru kami sediakan website seperti buku panduan. (Fuad)

Dari hasil wawancara upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dilakukan dengan meningkatkan kualitas *skill* dan keterampilan SDM mereka. Sedangkan untuk mengidentifikasi pemustaka melalui rapat mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan. Kemudian diteruskan ke dalam rencana strategis dinas dengan rentang waktu beberapa tahun.

Di samping itu, dinas menyediakan layanan keanggotaan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mendatangi langsung ke dinas ataupun *online*. Namun, layanan pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA) secara *online* saat ini tidak bisa diakses melalui *website*

(https://perpus.jatengprov.go.id/halaman/detail/layanan-keanggotaan).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut konsep identifikasi pemustaka telah dilakukan baik oleh dinas maupun *developer* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Akan, tetapi perlu ditingkatkan lagi karena layanan keanggotaan pemustaka sering terjadi masalah pemuatan.

f. Konsep Mendengarkan Pemustaka (*Listening The Customer*)

Jika konsep identifikasi pemustaka bertujuan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna pada layanan aplikasi iJateng. Maka konsep mendengarkan pemustaka merupakan langkah lanjutan. Mengingat pendapat pemustaka menentukan kualitas dari sebuah layanan dalam *Total Quality Management* (TQM).

Membangun komunikasi antara dinas dan pengembang dengan pemustaka memiliki hubungan yang bersifat dinamis tidak statis. Pendapat yang disampaikan oleh pemustaka dikumpulkan melalui masukan dan umpan balik seperti survei kepuasan pengguna. Mendengarkan pemustaka merupakan bagian dari proses yang mengarah pada upaya optimalisasi berkelanjutan pada layanan perpustakaan. Beberapa hal yang dapat

membantu organisasi dalam mengelola kritik dan saran dari pemustaka diantaranya[62]:

1) Menentukan atribut layanan yang digunakan oleh pemustaka. Dalam penelitian ini mencakup elemen pendukung keberadaan perpustakaan digital yaitu sumber digital; infrastruktur teknologi; pengalaman dan petugas yang ahli; dan pelayanan perpustakaan digital.
2) Menentukan tingkat kepuasan pengguna pada tiap atribut layanan perpustakaan digital.
3) Mengaitkan hasil masukan dan umpan balik dari pemustaka dengan proses manajemen layanan perpustakaan digital.
4) Mempertahankan komunikasi terbuka dan berkelanjutan dengan semua *stakeholder* yang berhubungan dengan layanan perpustakaan digital.

Konsep mendengarkan pemustaka yang diterapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah dengan menyediakan layanan penangan, pengaduan, saran dan masukan. Penerapan tersebut dapat dilihat dengan adanya kotak saran yang terdapat di gedung perpustakaan, layanan aduan masyarakat melalui link yang tersedia di https://perpus.jatengprov.go.id/hubungi, serta

[62] David L.Goestch dan Stanley B. Davis, *Quality Management for Organizational Excellence*, (USA: Pearson Education, 2016) hlm. 105-116.

laman media sosial milik perpusda sebagai berikut:

Email: ppid@perpus.jatengprov.go.id
Website: laporgub.jatengprov.go.id
Website: perpus.jatengprov.go.id
Twitter: @perpusprovinsi
Facebook: Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah
Instagram: @perpustakaanprovjateng
Youtube: Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Bagaimana cara manajemen menanggapi kritik dan saran dari pemustaka?

> Kami sangat terbuka untuk kritik dan saran dari pemustaka. Baik itu secara lisan disampaikan kepada kami maupun di media sosial yang kami miliki.(Fuad)

Nilai survey kepuasan masyarakat terhadap perpustakaan pada tahun 2023 terealisasi dengan nilai 79,24. Pada Renstra tahun 2024-2026 memiliki target nilai sebesar 80. Untuk menilai implementasi konsep mendengarkan pemustaka. Peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka mengenai pendapat mereka tentang aplikasi iJateng.

Bagaimana pendapat anda mengenai layanan perpustakaan digital iJateng?

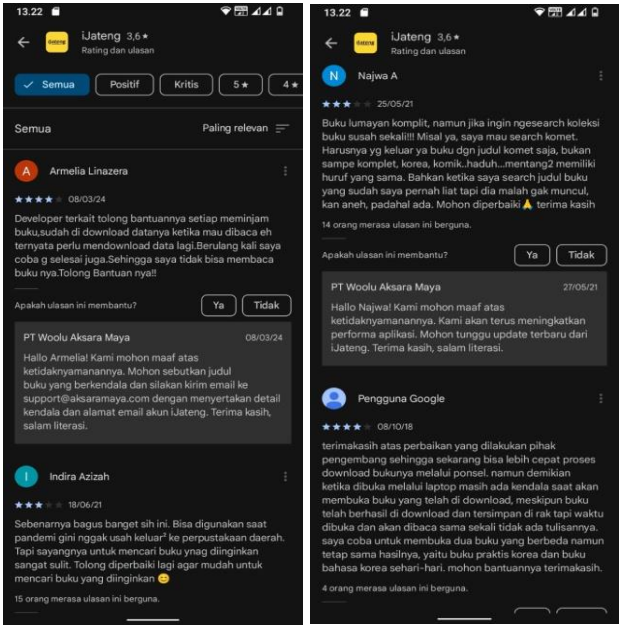
> Aplikasi iJateng menurut saya sejauh ini lumayan membantu dalam mencari buku digital ya, jadi kita ga perlu jauh-jauh ke

> perpus. Kebetulan saya sudah menggunakan aplikasi iJateng sekitar setengah tahunan. Saya tahu aplikasi ini pas datang ke perpustakaan provinsi ada banner di depan perpus mengenai aplikasi iJateng sama di pintu masuk perpustakaan ada papan yang ada *barcode* buat buka atau *download* aplikasi iJateng.(Andini)

Jika membandingkan aplikasi iJateng dengan aplikasi perpustakaan digital lainnya seperti iPusnas, iJak, dan sebagainya. Dari 1 sampai dengan 10 berapa poin yang anda berikan pada aplikasi iJateng?

> Selain aplikasi iJateng saya juga pake aplikasi iPusnas itu sudah lama dari sekitar tahun 2020-an pas masa pandemi. Misalkan bandingin iJateng sama iPusnas jelas jauh beda ya apalagi dari segi koleksi. Aplikasi iJateng tuh bener-bener terbatas misalkan aja nih kita mau cari judul buku misal-lah manajemen itu yang keluar hasilnya cuma sekitar lima dan itu eksemplarnya terbatas jadi harus antri dulu. Jadi, saya kasih poin 6 deh karena masih banyak hal dari aplikasi yang perlu diperbaiki lagi jadi kita sebagai pengguna merasa puas ya. (Andini)

Di samping itu, pemustaka juga mengutarakan kritik dan saran pada kolom komentar aplikasi iJateng di Playstore serta konsistan dalam menjawab pemustaka.



Gambar 4. 7 Tangkapan Layar Komentar Pemustaka di Playstore

Berdasarkan hasil temuan peneliti konsep mendengarkan pemustaka telah diterapkan dalam manajemen dinas dimulai dengan menerima kritik dan saran. Pemustaka diberikan kebebasan untuk mengungkapkan pendapat mereka melalui pustakawan langsung ataupun melalui media yang telah disediakan oleh pihak dinas. Keberadaan aplikasi iJateng membantu pemustaka dalam melakukan pencarian informasi, meskipun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki ke depannya.

g. Konsep Analisis Proses (Process Analysis)

Topik yang selalu dibahas dalam *Total Quality Management* adalah perbaikan

berkelanjutan (*continuous improvement*). Perbaikan berkelanjutan berkaitan dengan bagaimana manajemen meningkatkan kualitas produk mereka dengan orientasi pada kepuasan pengguna. Pemaknaan kualitas dalam TQM tidak hanya berkaitan dengan produk atau *output* semata, tetapi juga pada proses dan sumber daya manusia yang dilakukan berkelanjutan.

Kualitas dalam TQM harus sepenuhnya terintegrasi dengan seluruh organisasi. Kualitas ditentukan oleh produk dan proses yang dicapai dengan teknik kontrol yang efektif. Dengan demikian upaya optimalisasi layanan teknologi berbasis teknologi digital (iJateng) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dibutuhkan adanya analisis proses dalam pengelolaan perpustakaan digital. Dari hasil observasi pengelolaan aplikasi iJateng dilakukan oleh Aksaramaya sebagai pengembang. Meskipun begitu, keduanya saling bekerja sama dalam mengawasi setiap proses. Menurut Pangaribuan, proses pengelolaan dokumen digital membutuhkan teknik khusus yang berbeda dengan dokumen cetak[63]. Berikut adalah proses pengelolaan aplikasi iJateng:

1) Proses Digitalisasi Dokumen

   Proses digitalisasi dokumen aplikasi iJateng bekerjasama dengan beberapa penerbit yang telah bermitra

[63] Syakirin Pangaribuan, *Pengelolaan Perpustakaan DIgital disampaikan pada Seminar Perpustakaan Digital* (Medan: IAIN Sumatera Utara), hlm. 5-6

dengan Aksaramaya. Format dokumen digital yang digunakan adalah Dokumen teks (.rtf, .txt, .doc, .xls, dan .ppt); Dokumen *image* (.jpg, .gif, dan .psd); dan Dokumen PDF. Adapun tahapan pengadaan layanan perpustakaan digital aplikasi iJateng sebagai berikut[64]:

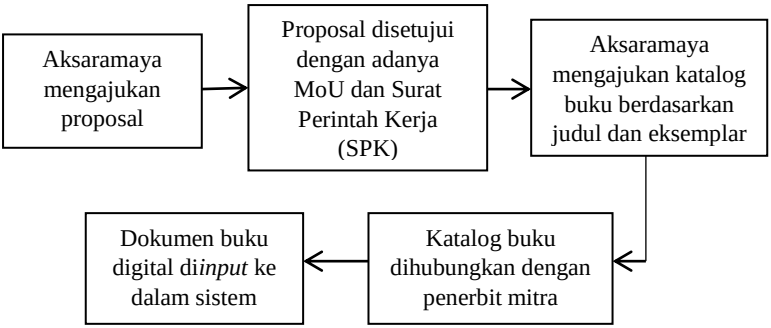


Diagram 4. 1 Proses perpustakaan digital *iJateng*

Dokumen digital (konten) yang disediakan dalam aplikasi iJateng berpedoman pada UU RI Nomor 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan. Pedoman tersebut bertujuan untuk menjaga hak cipta penulis dan penerbit. Konten yang tersedia dihitung dengan jumlah eksemplar. Misalkan satu judul buku hanya memiliki tiga eksemplar, maka peminjam selanjutnya diminta untuk menunggu masuk ke dalam daftar antrean.

[64] Hasil wawancara dengan bagian *Partnership Manager* Aksaramaya Aang Asep Abdul Wahid , Pada tanggal 15 Februari 2024 pukul 13.00 WIB

Bagaimana proses developer mengalihmediakan bahan pustaka? Dan bagaimana menjaga bahan pustaka agar tidak bermasalah pada hak cipta?

Untuk proses pengadaan bahan pustaka itu kami bekerja sama dengan penerbit. Kalau *step by stepnya* begini kami sebagai *developer* menawarkan aplikasi ke dinas, setelah disetujui kami menyediakan katalog jadi nanti dari mereka memberikan buku apa saja yang dibutuhkan dengan eksemplarnya. Setelah itu, pihak dinas akan membuat SPK lalu kami eksekusi menghubungi penerbit. Jadi buku itu dari penerbit dan kita penyedia aplikasinya dan pengadaan bukunya berdasarkan jumlah eksemplar yang diminta. Pengadaan koleksi digitalnya kami berlandaskan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2017 tentang sistem perbukuan di Indonesia jadi tidak asal memasukkan ke aplikasi. (Aang)

2) Proses Penyimpanan

Penyimpanan dokumen digital mencakup pemasukkan data (*data entry*), *editing*, dan pengindeksan dan klasifikasi subjek dokumen. Pendekatan yang digunakan adalah basis file dan basis data. Proses penyimpanan dokumen digital membutuhkan *hardware* dan *software* yang baik. Dokumen digital disimpan ke

dalam server aplikasi yang bertempat di kantor Aksaramaya.

Apakah infrastruktur digital sudah memadai baik di developer maupun perpustakaan? Berapa kali melakukan upgrade maupun maintenance aplikasi iJateng?

> Tentu untuk infrastruktur dari kami baik semua untuk server itu dari kami jadi misalkan nanti perlu *maintenance* dari teknisi kami bakal langsung dikerjakan. Itu setiap bulan pasti ada kalau pengadaan koleksi kurang lebih satu tahunan. (Aang)

Apakah semua komponen perpustakaan digital baik software maupun hardware dalam kondisi yang baik dan memadai?

> Kondisi *software* maupun *hardware* dalam kondisi yang baik dan juga memadai. Konsep pengadaan perpustakaan digital ini kami bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu Aksaramaya sebagai *developer*. Jadi untuk semacam program, server, pengadaan bahan koleksi itu dari pihak ketiga. Tetapi, tetap kami selalu koordinasi dari dinas maupun Aksaramaya seperti penambahan koleksi ataupun misal ada kendala di aplikasi. (Fuad)

3) Proses Pengaksesan dan Pencarian Kembali

Proses pengaksesan dan pencarian kembali sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam proses penyimpanan. Dari hasil observasi peneliti terhadap aplikasi iJateng proses pengaksesan dan pencarian kembali dokumen digital ditemukan beberapa hal yaitu: mesin pencarian pada aplikasi terbilang lambat, pencarian menggunakan kata kunci topik tertentu menghasilkan dokumen yang berlainan dengan topik yang diinginkan, dan dokumen digital dalam aplikasi masih sedikit sehingga pencarian terbatas.

Hal-hal yang disebutkan juga dialami oleh beberapa pengguna yang diungkapkan melalui komentar di layanan Playstore.

4) Proses Pelayanan Perpustakaan Digital

Layanan perpustakaan digital merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka dalam mengakses informasi secara *online* dalam bentuk file elektronik atau digital dengan menggunakan perangkat dan jaringan internet[65].

Pelayanan kepada pemustaka dimulai dari usaha dinas untuk mensosialisasikan layanan aplikasi *iJateng*. Sehingga, pemustaka bisa mengetahui bahwa dinas memiliki aplikasi

[65] Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021, *Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan*, Pasal 1, ayat (17).

perpustakaan digital mereka sendiri yang diberi nama iJateng.

Apakah pelayanan perpustakaan digital berjalan dengan baik? Bagaimana cara agar layanan perpustakaan digital bisa dikenal secara umum?

> Bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik karena kalau kami lihat dari data statistik pengguna itu menunjukkan progress. Mengenai sosialisasi kami biasanya mempromosikan melalui media sosial milik kami seperti di Instagram dan Facebook. Selain itu, kami menyediakan semacam *barcode* untuk mengakses iJateng namanya titik baca itu ada di dekat pintu masuk dan juga beberapa layanan publik yang lain. Setiap bulannya juga kami biasa mengadakan semacam *book fair* agar masyarakat tertarik untuk datang ke perpustakaan. (Fuad)

Sebagai pustakawan bagian layanan dan otomasi perpustakaan upaya apa saja yang telah dilakukan untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan digital iJateng dari sudut pandang manajemen?

> Upaya untuk mengoptimalkannya kami selalu menerima kritik dan saran dari pemustaka agar menjadi lebih baik. Misalnya ketika pemustaka

> merasa kesulitan menggunakan aplikasi atau lupa kata sandi iJateng mereka datang ke kami untuk meminta bantuan. Nanti keresahan-keresahan itu jadi bahan evaluasi untuk kami untuk perbaiki kedepannya. Bahan evaluasi tersebut nanti kami sampaikan ke *developer* untuk diperbaharui. (Fuad)

Berdasarkan hasil wawancara dinas telah melakukan upaya optimalisasi dalam layanan perpustakaan digital iJateng. Upaya-upaya tersebut adalah dengan mempromosikan aplikasi iJateng melalui media sosial maupun lewat titik baca yang dapat ditemui di beberapa layanan publik. Di samping itu, masukkan dari pemustaka maupun masyarakat umum membantu dinas dalam melaksanakan optimalisasi layanan guna menciptakan layanan yang berkualitas.

Aksaramaya sebagai *developer* menyediakan beberapa fitur di dalam aplikasi iJateng. Fitur-fitur tersebut diantaranya seperti: koleksi buku digital, ePustaka, Feed, Rak buku, dan eReader. Tugas pengembang dalam layanan aplikasi iJateng sebagai penyedia, pengembang, dan pengawas aplikasi iJateng. Sementara itu, bagian manajemen layanan perpustakaan digital adalah wewenang Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Apakah tugas developer hanya sebatas kepemilikan hak cipta aplikasi atau ikut andil dalam upaya manajemen layanan perpustakaan digital?

> Jadi konsepnya kami menyediakan aplikasi dan juga pengadaan koleksi digitalnya. Itu menyesuaikan dengan SPK yang diberikan ke dinas. Manajemen pelayanannya seperti sosialisasi itu sudah jadi wewenang pihak dinas. Alasan kami menyediakan aplikasi dan koleksi buku digitalnya saja bukan menjual secara keseluruhan hak cipta atau jadi hak milik dinas karena agar dari pihak dinas itu bisa meng*upgrade* ke versi terbaru istilahnya *continue* lah. Terkadang kan misalkan udah punya aplikasi sendiri nanti ujung-ujungnya cuma buat pajangan istilahnya, kami tidak mau begitu mengingat aplikasi perpustakaan digital itu pastinya akan terus berkembang fitur-fiturnya. (Aang)

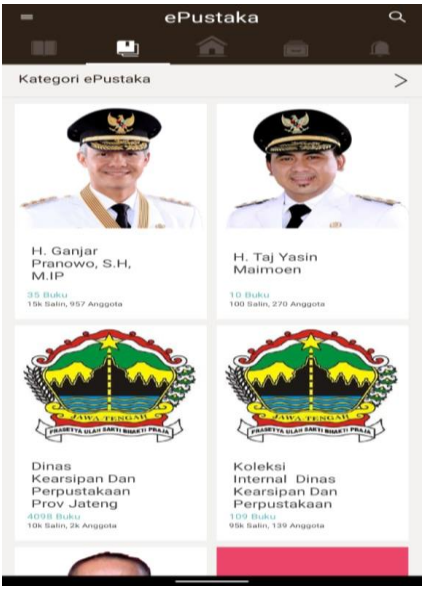
Berdasarkan hasil wawancara, *developer* menggarisbawahi bahwa tugas mereka adalah menyediakan koleksi digital bukan menjual secara keseluruhan hak cipta aplikasi. Alasan tersebut bertujuan agar dinas bisa meng*upgrade* ke versi terbaru dalam artian memiliki target perbaikan jangka panjang untuk menciptakan layanan yang memadai. Serta untuk menghindari aplikasi mangkrak

yakni “ada, namun tidak dimanfaatkan atau dikembangkan”. Secara keseluruhan kebijakan dan hak cipta aplikasi iJateng dimiliki oleh Aksaramaya.

Sementara itu, hubungan antara Aksaramaya dengan dinas adalah *Business to Government* (B to G). Hubungan tersebut dituangkan ke dalam fitur ePustaka yang menampilkan para pejabat daerah yang dilengkapi dengan koleksi buku atas nama mereka. ePustaka diharapkan dapat menunjukkan citra pejabat gemar membaca untuk menjadi contoh kepada masyarakat.

Ada salah satu fitur yang membuat saya penasaran yaitu Epustaka yang isinya adalah para pejabat negara. Itu secara konsepnya bagaimana apakah pejabat request buku yang mereka baca di Epustaka?

> Balik lagi kami kan *B to G* ya. Nah, kenapa bagian Epustaka itu isinya pejabat karena secara tidak langsung mereka adalah cerminan. Kalau pejabatnya citranya bagus dan gemar membaca itu kan bisa menggugah masyarakat untuk memulai kebiasaan membaca tersebut. (Aang)



Gambar 4. 8 Tampilan ePustaka iJateng

Secara keseluruhan konsep analisis proses telah dilakukan oleh dinas dan pengembang dengan mengawasi setiap proses layanan perpustakaan digital. Proses tersebut berpedoman pada UU RI No. 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan dan Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan.

h. Konsep Pengendalian Proses Secara Statistik (*Statistical Process Control*)

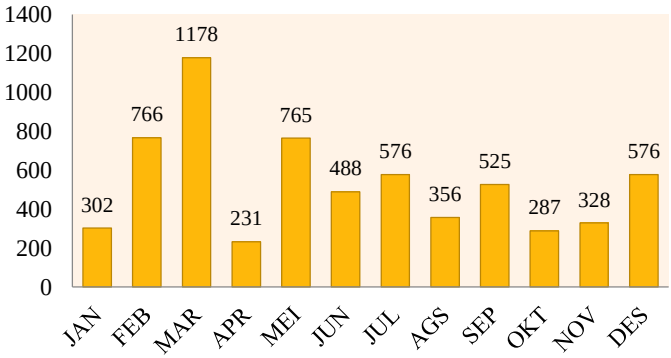
Konsep proses statistik bertujuan untuk menggambarkan situasi perpustakaan pada waktu tertentu dan memantau kekurangan yang

ada. Proses statistik tidak menghilangkan proses yang terjadi justru membantu konsisten tujuan optimalisasi layanan. Perbaikan berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam pengendalian proses secara statistik. Peran manajemen dalam pengendalian proses secara statistik memiliki peran dalam komitmen, peningkatan SDM melalui pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan langsung dalam manajemen layanan.

Pengendalian proses statistik layanan aplikasi iJateng dirangkum ke dalam Rencana Strategis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tahun 2024-2026 berupa jumlah pengguna, jumlah kunjungan, dan perkembangan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Serta didukung dengan data statistik pengguna yang dimiliki oleh Aksaramaya.

1) Data Statistik Jumlah Anggota

   Grafik anggota per tahun baru 2023 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menunjukkan fluktuatif dengan angka tertinggi terjadi di bulan maret berjumlah 1.178. Anggota terdiri berasal dari SD, SMP, SMA, mahasiswa, dan masyarakat umum.



Grafik 4. 1 Anggota Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah per tahun baru 2023

Grafik 4. 2 Jumlah Pengguna iJateng 2016-2024

Jumlah *user* pada aplikasi iJateng sebanyak 24.761 orang. Jumlah pengguna paling banyak terjadi pada tahun 2020 dengan jumlah 4636. Peningkatan jumlah pengguna iJateng pada tahun 2020 ditengrai karena adanya pandemi, sehingga pemustaka mulai beralih menggunakan aplikasi perpustakaan digital.

Mengacu pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi mengenai keanggotaan memiliki kriteria sebagai berikut[66]:

a) Penduduk <2.500.000, anggota paling sedikit 2.500 orang.
b) Setiap penambahan 5.000.000 penduduk, penambahan jumlah anggota 500 orang.
c) Perpustakaan mengupayakan penambahan jumlah anggota yang ada perpustakaan paling sedikit 2% dari jumlah anggota yang ada.

No	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah Anggota
1.	< 2.500.000	2.500
2.	2.500.001 – 7.500.000	2.501 – 3000
3.	7.500.001 – 12.500.000	3.001 – 3.500
4.	12.500.001 – 17.500.000	3.501 – 4.000
5.	17.500.001 – 22.500.000	4.001 – 4.500
6.	22.500.001 – 27.500.000	4.501 – 5.000
7.	27.500.001 – 32.500.000	5.001 – 5.500
8.	32.500.001 – 37.500.000	5.501 – 6.000

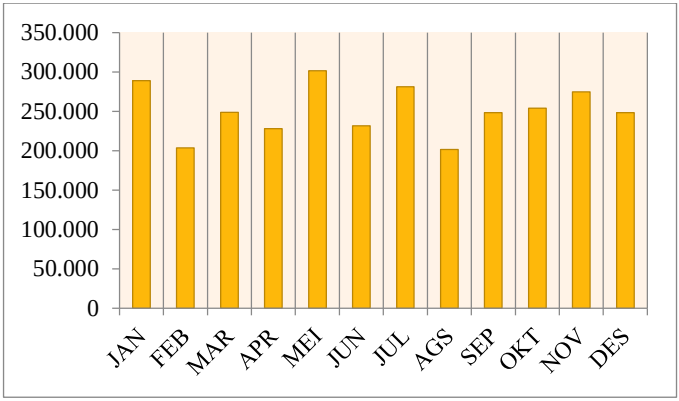
Tabel 4. 9 Perhitungan jumlah anggota

Berdasarkan data statistik jumlah penduduk Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2022 sejumlah 37.032.410 jiwa[67]. Sehingga jumlah kriteria minimal anggota berkisar pada 5.501-

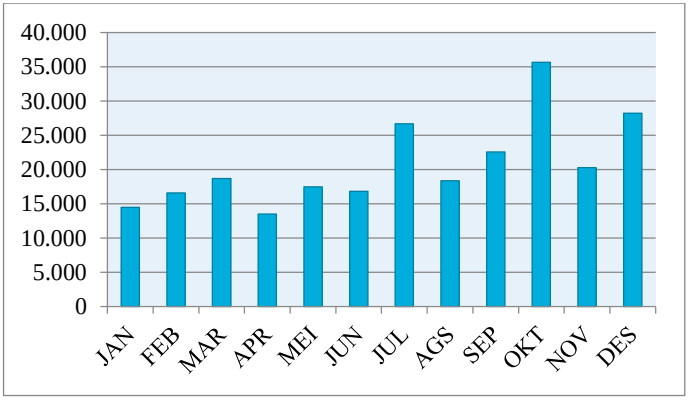
[66] Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*.
[67] Badan Pusat Statistik Provinsi, "Jumlah Penduduk Pronvinsi Jawa Tengah 2020-2022," https://jateng.bps.go.id/indicator/12/775/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html, diakses pada 1 Maret 2024.

6.000. Saat ini jumlah anggota Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sejumlah 6.377 anggota. Sehingg, bisa dikatakan bahwa jumlah anggota telah memenuhi kriteria perpustakaan provinsi.

2) Data Statistik Kunjungan



Grafik 4. 3. Jumlah kunjungan *online*



Grafik 4. 4 Jumlah kunjungan *onsite*

Merujuk pada standar perpustakaan provinsi, jumlah kunjungan (termasuk layanan

perpustakaan keliling dan layanan *online*) paling sedikit 0.005 per kapita per tahun. Jumlah kunjungan per tahun dibagi dengan jumlah penduduk.

No	Jumlah Penduduk (jiwa)	Jumlah Pengunjung
1.	< 5.000.000	25.000
2.	5.000.001-10.000.000	25.001-50.000
3.	10.000.001-15.000.000	50.001-75.000
4.	15.000.001-20.000.000	75.001-100.000
5.	20.000.001-25.000.000	100.001-125.000
6.	25.000.001-30.000.000	125.001-150.000
7.	30.000.001-35.000.000	150.001-175.000
8.	35.000.001-40.000.000	175.001-177.500

Tabel 4. 10 Perhitungan jumlah kunjungan

Jumlah penduduk provinsi Jawa Tengah adalah 37.032.410 jiwa. Maka kriteria minimal jumlah pengunjung berkisar 175.001-177.500.

Berdasarkan grafik di atas, kunjungan perpustakaan paling banyak secara *online* dengan angka tertinggi di bulan Januari sejumlah 288.934 pengunjung. Sementara itu, kunjungan *onsite* paling banyak terjadi pada bulan Oktober dengan jumlah 35.652 kunjungan. Bila dihitung secara triwulan kunjungan *online* maupun *onsite* tertinggi pada triwulan keempat (Oktober-Desember 2023).

Dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah kunjungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah memenuhi standar perpustakaan provinsi. Total kunjungan pada tahun 2023 baik *onsite* maupun *online* adalah 3.239.302 orang.

3) Data Statistik Koleksi

Jumlah judul koleksi pada tiap tipe perpustakaan provinsi memiliki kriteria yang berbeda. Perpustakaan provinsi tipe C:paling sedikit 50.000 judul, tipe B: paling sedikit 60.000 judul, dan tipe A: paling sedikit 70.000 judul. Jumlah penambahan judul koleksi perpustakaan provinsi paling sedikit 0,01 per kapita per tahun.

No	Jumlah Penduduk (jiwa)	Jumlah Koleksi (judul)
1.	< 5.000.000	50.000
2.	5.000.001-10.000.000	50.001-100.000
3.	10.000.001-50.000.000	100.000-500.000

Tabel 4. 11 Perhitungan jumlah koleksi

Jumlah penduduk Provinsi Jawa Tengah per tahun 2022 adalah 37.032.410 jiwa. Maka kriteria jumlah koleksi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah 100.000-500.000 judul dan termasuk perpustakaan provinsi tipe A. Jumlah tersebut sesuai dengan seluruh koleksi yang dimiliki yakni 183.142 judul dan 532.904 eksemplar.

2. Kendala dan Solusi dalam Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital (Aplikasi *iJateng*)

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa optimalisasi layanan berbasis teknologi digital memiliki beberapa kendala yang dirasakan oleh pemustaka, pustawakawan, dan pengembang. Kendala-kendala tersebut harus segera dibenahi untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara umum kendala tersebut seperti: budaya gemar membaca

masyarakat, anggaran, dan minimnya sosialisasi terkait keberadaan perpustakaan digital iJateng.

a. Budaya Gemar Membaca

Kendala budaya gemar membaca pada masyarakat diungkapkan oleh pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah serta pengembang Aksaramaya.

Dari semua konsep TQM yang diterapkan pada layanan perpustakaan digital iJateng adakah kendala yang terjadi?

> …Selain itu, angka minat baca di masyarakat itu bisa dibilang perlu ditingkatkan ya. Istilahnya kami sudah menyediakan buku secara gratis dan mudah diakses, tetapi masih banyak yang belum tergerak. (Fuad)

Senada dengan apa yang disampaikan oleh dinas, Aksaramaya mengungkapkan:

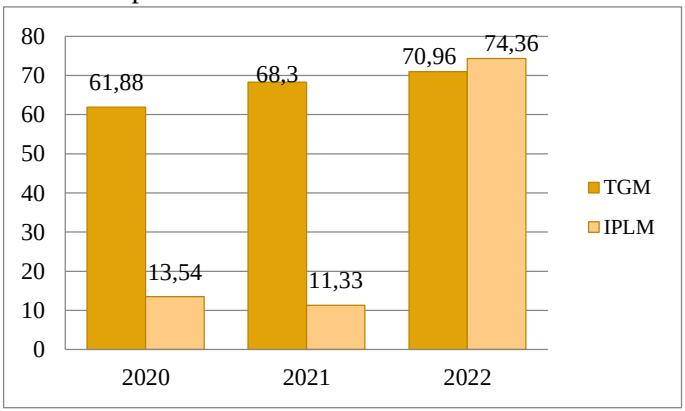
> Kalau dari aplikasinya sendiri itu jarang terjadi masalah ya. Kendalanya itu di budaya membacanya, ini ada loh aplikasi isinya buku buat dibaca dan gratis, tetapi masih apatis. Misalkan kita bandingin deh di luar negeri itu orang-orang rela beli buku digital di *Amazon* dibaca lewat *kindle*. Kenapa di kita udah difasilitasi bahan bacaan gratis masih tidak mau untuk mulai menumbuhkan budaya baca ini. (Aang)

Isu mengenai gemar membaca merupakan bagian dari Rencana Strategis (Renstra) Dinas

Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tahun 2024-2026. Minimnya budaya gemar membaca di masyarakat disebabkan oleh beberapa hal seperti:

1) Kurangnya pemahaman atau kesadaran mengenai arti penting literasi;
2) Arus perkembangan teknologi yang menyajikan informasi secara instan dan lebih menarik secara visul;
3) Rendahnya pemanfaatan perpustakaan sebagai pusat informasi masyarakat; dan
4) Tingkat pendidikan masih rendah.

Meskipun menjadi salah satu kendala, data yang tertera dalam Renstra menunjukkan bahwa Nilai Tingkat Membaca (TGM) dan Nilai Indeks Pembangnan Literasi Masyarakat (IPLM) menunjukkan peningkatan pada kurun waktu terakhir. Disebabkan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan baik *onsite* maupun *online*.



Grafik 4. 5 Nilai TGM dan IPLM Provinsi Jawa Tengah

Solusi yang ditawarkan oleh dinas adalah membangun budaya membaca di masyarakat melalui perpustakaan keliling maupun aplikasi *iJateng* sebagai perpanjangan tangan dinas.

> "…Solusinya kita bangun budaya membaca di masyarakat seperti lewat perpustakaan keliling. Nah, itu kami ada bekerja sama dengan bidang Pembudayaan Gemar Baca." (Fuad)

Indeks pembangunan literasi yang ditargetkan perpustakaan pada Renstra tahun 2024-2026 yaitu angka 16 (2024), 17 (2025), dan 17,5 (2026). Upaya tersebut diimplementasikan dengan adanya Sub Koordinator Pembudayaan Kegemaran Membaca bagian dari Bidang Pengembangan Perpustakaan. Budaya gemar membaca merupakan tanggung jawab semua orang, baik pemerintah maupun masyarakat. Mengingat dewasa ini perpustakaan secara tidak langsung memiliki saingan sebagai penyedia informasi dengan merebaknya berbagai *artificial intelegence* yang menawarkan kecepatan dan kemudahan secara instan.

Perlu digaris bawahi bahwa dengan adanya AI bertujuan membantu, bukan menggantikan keberadaan perpustakaan. Sehingga, masyarakat perlu dibekali dengan pendidikan literasi informasi, agar mereka mampu menyaring informasi yang mereka terima dari berbagai sumber. Disinilah peran perpustakaan dibutuhkan sebagai lembaga yang memimpin upaya

menciptakan lingkungan gemar membaca dalam masyarakat.

b. Anggaran

Pengadaan layanan perpustakaan digital tentunya tidak murah dan membutuhkan anggaran yang banyak. Perpustakaan sebagai lembaga non profit memiliki sumber keuangan berasal dari Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Tengah dan sumber dana lain yang sah dan tidak terikat[68].

Dari semua konsep TQM yang diterapkan pada layanan perpustakaan digital iJateng adakah kendala yang terjadi?

> Ini mungkin hal klasik ya kalau kendala mungkin di anggaran karena kita kan dari dana APBD Jawa Tengah jadi itu sudah dibagi dari pusat. Kalau dihitung pengeluarannya bahkan lebih besar, apalagi ini untuk sebuah aplikasi pasti butuh dana yang besar juga…(Fuad)

Masalah anggaran juga dirasakan oleh pengembang karena model bisnis mereka adalah *Bussines to Goverenment* (B to G). Pendapatan mereka berasal dari APBD kemudian digunakan untuk pengadaan layanan perpustakaan digital termasuk dokumen digital dan *maintenance*.

[68] Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021, *Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan,* pasal 4.

Perpustakaan itu kan termasuknya lembaga non profit, dari APBD Jawa Tengah tahun 2023 itu anggarannya lebih besar pengeluarannya dari pendapatannya. Apalagi untuk pelayanan aplikasi perpustakaan digital. Bagaimana perusahaan menghitung laba dan rugi?

> Kalau hitungan untungnya sebenarnya tidak seberapa ya. Karena kami kan model bisnisnya *B to G* (*Business to Government*), untuk pengadaan aplikasi itu dari anggaran dinas nanti kami bagi lagi ke penerbit. Apalagi anggaran itu sudah mencakup pengadaan aplikasi dan *maintenance*. (Aang)

Ada beberapa solusi yang bisa diterapkan untuk menimalisir kendala anggaran seperti: memprioritaskan anggaran pada kegiatan yang penting dan menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain maupun instansi lain.

c. Sosialisasi

Dari hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti, sosialisasi perpustakaan digital iJateng masih terbilang minim. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebatas melalui media sosial, papan iklan di layanan publik, kunjungan masyarakat secara *onsite*. Jumlah kegiatan promosi layanan perpustakaan sebanyak 3 hingga 6 kegiatan, bisa dikatakan kurang.

Dari semua konsep TQM yang diterapkan pada layanan perpustakaan digital iJateng adakah kendala yang terjadi? Jika ada solusi apa yang akan anda berikan?

> …Kalau untuk masalah tadi seperti sosialisasi itu kami terus promosikan di media sosial, lewat titik baca, sama misalkan ada kunjungan kesini pasti kami kenalkan ke aplikasi iJateng… (Fuad)

Selain itu, cara penggunaan aplikasi menurut pemustaka kurang *user friendly* serta kurang adanya sosialisasi cara penggunaan aplikasi baik oleh dinas maupun pengembang.

Sebagai pengguna aplikasi iJateng kendala apa saja yang anda temui ketika menggunakannya?

> Kalau dari pemakaian selama ini sih kurang lebih ya kendalanya di jumlah koleksi yang terbatas. Jadi, biasanya saya langsung ke aplikasi iPusnas daripada buka aplikasi iJateng tapi tidak menemukan yang saya cari ya. Sama kecepatan pencariannya menurut saya lumayan makan beberapa detik lah, itu saya ngga tau ya itu karena jaringan internet atau bawaan aplikasinya yang emang lemot. (Andini)

Perkembangan teknologi informasi bisa dimanfaatkan oleh perpustakaan untuk mengenalkan berbagai layanan yang mereka miliki. Misal dengan membuat konten kreatif

mengenai aplikasi iJateng yang diunggah di media sosial resmi milik perpustakaan. Serta membangun *networking* dengan berbagai komunitas pegiat literasi di berbagai media sosial.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan serta menghadapi berbagai kendala dalam proses sebelum, saat, dan setelah penelitian di lapangan. Adapun keterbatasan penelitian yang ditemui oleh peneliti sebagai berikut:

1. Keterbatasan literatur pendukung

   Pada saat melakukan studi literatur sebelum terjun ke lapangan, peneliti sulit mendapatkan literur yang membahas manajemen optimalisasi layanan aplikasi perpustakaan digital secara spesifik.

2. Keterbatasan dari segi waktu

   Penelitian dilakukan pada saat ada kegiatan *bookfair* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, sehingga pustakawan sibuk dengan kegiatan tersebut. Penelitian pada pengembang menempuh jarak jauh dan hanya dilakukan satu hari.

3. Keterbatasan peneliti dalam pengetahuan dan pemahaman tentang optimalisasi layanan berbasis teknologi digital perpustakaan, sehingga mempengaruhi proses pencarian data dan hasil penelitian.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan menunjukkan bahwa upaya optimalisasi layanan berbasis teknologi digital dalam bentuk aplikasi iJateng di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah dilakukan dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) perpustakaan.

Konsep TQM yang dilaksanakan dalam proses optimalisasi tersebut adalah *benchmarking;* perbaikan berkelanjutan; pemberdayaan staff; bekerja sama, identifikasi pemustaka; mendengarkan pendapat pemustaka; analisis proses; dan pengendalian proses secara statistik.

Akan tetapi, pada penerapannya masih perlu ditingkatkan kembali karena ditemukan beberapa kendala pada upaya optimalisasi perpustakaan digital iJateng. Kendala-kendala tersebut diantaranya adalah budaya gemar membaca masyrakat, anggaran, dan sosialiasi.

Dalam pandangan TQM kendala harus dicegah dengan menggunakan sistem yang efektif serta memiliki tolak ukur. Upaya optimalisasi tersebut perlu dilaksanakan berkelanjutan sesuai dengan dasar TQM, menciptakan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dapat melakukan sosialisasi aplikasi perpustakaan digital jauh lebih luas agar masyarakat mengetahui dan memanfaatkan apalikasi iJateng.
2. Optimalisasi layanan berbasis teknologi digital diharapkan dilakukan berkelanjutan untuk menciptakan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.
3. Budaya gemar membaca perlu didukung oleh semua pihak yakni pemerintah dan masyarakat. Dengan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai *leader* dan mengawal upaya tersebut.
4. Pembuatan konten kreatif untuk mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat lebih luas serta menghilangkan kesan kaku yang melekat pada perpustakaan.
5. Memperbaharui aplikasi iJateng ke versi 2 untuk mendapatkan layanan yang lebih nyaman. Seperti fitur audio untuk membantu pemustaka memiliki keterbatasan dalam melihat.
6. Memperbanyak jumlah koleksi digital di aplikasi iJateng untuk menarik pembaca dan menimalisir adanya isu aplikas mangkrak.

C. Kata Penutup

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dikemudian hari. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Abdallah, Syarief dan Roro Isyawati Pemata.(2019). Evaluasi Desain User Interface Berdasarkan Experience pada iJateng. *Jurnal Ilmu Perpustakaan,* 8 (4). 13-20.

Aksaramaya. "Layanan dan Produk Aksaramaya", dalam https://aksaramaya.com/, diakses pada 16 Februari 2024.

Ardoni.(2017). *Teknologi Informasi dan Perpustakaan.* Jakarta: Sagung Seto.

Badan Kepegawaian Daerah DIY, "Optimalisasi Layanan Publik", dalam https://bkd.jogjaprov.go.id/informasi-publik/artikel/optimalisasi-pelayanan-publik, diakses pada 5 Desember 2023.

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. "Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Tengah 2020-2022", dalam https://jateng.bps.go.id/indicator/12/775/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html, diakses 1 Maret 2024.

Chinn, Clark A., dkk.(2021). Education for a "Post-Truth"World: New Direction for Researchj and Practice. *Sage Journal,* 50 (1). 1.

Dahlgaard, Jens J., Kai Kritensen, dan Gopal K. Kanji. (2002). *Fundamentals of Total Quality Management.* London: Taylor and Francis.

Djamal. (2015). *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka.

Fadhli, Rahmat. (2021). Implementasi Kompetensi Pembelajaran Sepanjang Hayat Melalui Program Literasi di Perpustakaan

Sekolah. *Jurnal Kajian Informasi dan Kajian Perpustakaan.* 9 (1). 19-20.

Fahlevi, Pahri, dan Athanisia Octaviani Puspita. (2019). Analisis Aplikasi iJateng dengan Menggunakan Teori *Technology Acceptence Model* (ATM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan.* 8(2).

Goestch, David L. dan Stanley B. Davis. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence.* USA: Pearson Education.

Hartono. (2017). *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Konsep, Toeri,d an Implementasi.* Yogyakarta: Gava Media.

----. (2019). *Manajemen Perpustakaan Elektronik* (*E-Library*). Yogyakarta: Gava Media

Hijrih, Fatchul. (2016). Peningkatan Layanan Koleksi *Digital Institutional Repository* (IR) dengan Eprints di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. *Jurnal Pustakaloka*. 8 (2)

Kar, Debl. C dan Michael Seadler."International Conference on Digital Library 200 Confrence", dalam https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/9988/255GCq16nMV1U.pdf?sequence=1&isAllowed=y, diakses 28 November 2023.

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). "Pedoman Teknis Penyusunan Rencana Aksi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/*Suistanble Development Goals* (SDGs)", dalam https://sdgs.bappenas.go.id/website/wp-content/uploads/2020/10/Buku-Pedoman-Rencana-Aksi-SDGs.pdf , diakses 24 Maret 2023.

Khasanah, Mu'arifah Rezeki. (2015). *Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif Total Quality Management*. (Skripsi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga).

Kholid, Rozali. (2021). *Implementasi Total Quality Management dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin*. (Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah).

Khotler, Philip. (2003). *Markteting Management*. New Jersey: Prentice Hall Int'l.

Morgan, Colin, dan Stephen Murgatryod. (1994). *Total Quality Management in The Public Sector*. Buckingham: University Press.

Moleong, Lexy J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Rosda Karya.

Nasa, Tasrif. (2020). *Analisis Penerapan Konsep Transformasi Perpustakaan dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*. (Skripsi Fakultas Adan dan Humaniora, UIN Alaudin).

News Writer. "iJateng: Aplikasi Perpustakaan Digital Sudah Bisa Diakses". https://semarang.bisnis.com/read/20170718/535/767965/iJateng-aplikasi-perpustakaan-digital-sudah-bisa-diakses, diakses 23 Desember 2023.

Noprianto, Eko. (2018). Tantangan dalam Mewujudkan Perpustakaan Digital. *Jurnal Pustakaloka*. 1 (1). 107-108.

Pangaribuan, Syakirin. (2010). *Pengelolaan Perpustakaan Digital disampaikan pada Seminar Perpustakaan Digital*. Medan: IAIN Sumatera Utara.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.*

Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021 tentang *Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.*

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2007 tentang *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi*.

Pratala, Boga.(2022). Peningkatan Layanan Perpustakaan IPDN Kampus Jakarta Melalui Sistem Perpustakaan Digital. *Jurnal Cendekia*. 2 (1).

Rahmah, Eva, dkk. (2019). *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Riza, Syahrul. (2022). Konsep Pendidikan Islam Sepanjang Hayat. *Jurnal Tarbiyatul Aulad*. 8 (1). 19.

Rodin, Rhoni. (2022). *Basic Knowledge of Library and Information Science.* Yogyakarta: Textium.

Salim dan Syahrum. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitiatif.* Bandung: Citapustaka Media.

Siringoringo, Hotniar. (2005). *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riste Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri Hartinah. (2009). Pemanfaatn Alih Media untuk Pembangunan Perustakaan Digital. *Jurnal Visi Pustaka.* 11 (3). 13-18.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang *Perpustakaan.*

Wulandari, Eko Retno, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjajaran. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 9 (1). 79-93.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara dan Observasi

PEDOMAN WAWANCARA

Informan:

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

1. Apa saja bentuk layanan perpustakaan berbasis teknologi digital yang masih berjalan sampai sekarang?
2. Penerapan pemanfaatan teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah salah satunya adalah aplikasi iJateng, menurut anda apakah layanan tersebut sudah berjalan secara optimal?
3. Bagaimana manajemen mengelola elemen perpustakaan digital?
    a. Sumber informasi digital
       Berapa jumlah bahan pustaka digital yang tersedia di aplikasi? Dan bagaimana proses memperoleh sumber informasi tersebut?
    b. Infrastruktur digital
       Apakah semua komponen perpustakaan digital baik *software* maupun *hardware* dalam kondisi yang baik dan memadai?
    c. Pengalaman dan petugas yang ahli
       Berapa jumlah tenaga ahli yang bertugas pada layanan perpustakaan digital? Apakah sudah memenuhi kualifikasi?

d. Pelayanan perpustakaan digital
   Apakah pelayanan perpustakaan digital berjalan dengan baik? Bagaimana cara agar layanan perpustakaan digital bisa dikenal secara umum?

4. Sebagai pustakawan layanan dan otomasi perpustakaan upaya apa saja yang telah dilakukan untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan digital iJateng dari sudut pandang manajemen?
5. Apakah layanan perpustakaan digital iJateng menerapkan *Total Quality Management* (TQM)? Beserta alasannya!
6. **Konsep *Benchmarking***
   a. Bagaimana upaya manajemen dalam membangun *networking* terutama pada layanan perpustakaan digital?
   b. Berapa kali perpustakaan melakukan *benchmarking* dalam bentuk studi banding (satu tahun)?
7. **Konsep Perbaikan Berkelanjutan**
   Apakah manajemen telah melaksanakan optimalisasi layanan perpustakaan digital? Dan bagaimana upaya optimalisasi tersebut agar tercipta perbaikan berkelanjutan?
8. **Konsep Pemberdayaan staff**
   Bagaimana peran manajemen untuk mendorong pemberdayaan staf untuk menciptakan sumber daya manusia yang berpengalaman dan ahli?
9. **Konsep Bekerja sama**
   Bagaimana kerja sama tim yang terjalin di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah? (dalam penerapan TQM pada layanan perpustakaan digital).

10. **Konsep Identifikasi Pemustaka**
    Bagaimana cara manajemen perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka? Terutama pada layanan perpustakaan digital.
11. **Konsep Mendengarkan Pendapat Pemustaka**
    Bagaimana cara manajemen menanggapi kritik dan saran dari pemustaka?
12. **Konsep Analisis Proses**
    Bagaimana proses manajemen dalam mengoptimalkan setiap elemen layanan perpustakaan digital?
13. **Konsep Pengendalian Proses Secara Statistik**
    Berdasarkan data statistik pengunjung, anggota, dan pengguna aplikasi iJateng. Apakah menunjukkan peningkatan atau pengurangan?
14. Dari semua konsep TQM yang diterapkan pada layanan perpustakaan digital iJateng adakah kendala yang terjadi? Jika ada solusi apa yang akan anda berikan?

PEDOMAN WAWANCARA

Informan : Pemustaka Pengguna Aplikasi iJateng

1. Bagaimana pendapat anda mengenai layanan perpustakaan digital iJateng?
2. Apakah aplikasi tersebut sudah memenuhi kebutuhan dan harapan anda? (Berdasarkan elemen perpustakaan digital: sumber digital, informasi digital, kemampuan petugas dan pelayanan)
3. Jika membandingkan aplikasi iJateng dengan aplikasi perpustakaan digital lainnya seperti iPusnas, iJak, Sibooky, dan sebagainya. Dari 1 sampai 10 berapa poin yang anda berikan pada aplikasi iJateng?
4. Sebagai pengguna aplikasi iJateng kendala apa saja yang anda temui ketika menggunakannya?
5. Menurut anda apa yang harus diperbaiki dari layanan perpustakaan digital iJateng?

PEDOMAN WAWANCARA

Informan : Developer (Aksaramaya)

1. Elemen Perpustakaan Digital:
   a. Sumber Informasi Digital
      Bagaimana proses developer mengalihmediakan bahan pustaka? Dan bagaimana menjaga bahan pustaka agar tidak bermasalah pada hak cipta?
   b. Infrastruktur Digital
      Apakah infrastruktur digital sudah memadai baik developer maupun perpustakaan? Berapa kali melakukan *upgrade* maupun *maintenance* aplikasi iJateng?
   c. Pengalaman dan petugas yang ahli
      Apakah petugas yang menangani sudah berpengalaman dan berkualifikasi?
   d. Pelayanan Perpustakaan Digital
      Apakah tugas developer hanya sebatas kepemilikan aplikasi atau ikut andil dalam upaya manajemen layanan perpustakaan digital?
2. Kendala apa saja yang sering terjadi pada aplikasi iJateng dan bagaimana solusinya?
3. Menurut anda apakah aplikasi iJateng sudah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna?

PEDOMAN OBSERVASI

No	Hal yang diamati	Keterangan		
		Sesuai	**Tidak Sesuai**	**Interpretasi**
1.	***Benchmarking***			
	Melakukan studi banding dengan perpustakaan lain.	v		Studi banding dilakukan dengan perpustakaan lain
	Keinginan untuk berubah menjadi lebih baik.	v		Mengikuti kegiatan pengembangan perpustakaan
2.	**Perbaikan berkelanjutan**			
	Prosedur kerja disusun dengan baik dan terencana.	v		Disusun ke dalam Rencana Strategis
3.	**Pemberdayaan staff**			
	Melibatkan staff pada tiap kebijakan dan proses manajemen.	v		Melibatkan dalam proses diskusi
	Mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja staff.	v		Pustakawan maupun tenaga teknis mengikuti kegiatan pelatihan
4.	**Kerja sama tim**			
	Adanya prinsip satu tujuan bersama.	v		
	Komunikasi tiap bidang terjaga dengan baik.	v		hubungan antar bidang terjalin dengan baik
	Dapat beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi.	v		
5.	**Identifikasi pemustaka**			

	Menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka untuk menciptakan kepuasan pengguna.	v		Mengadakan kegiatan yang mengikutsertakan pemustaka
6.	***Listening the customer***			
	Mendengarkan kritik dan saran dari pemustaka untuk mewujudkan layanan yang lebih baik.	v		Kritik dan saran dapat disampaikan melalui form website, komentar di playstore, maupun secara langsung
7.	**Analisis Proses**			
	Selalu mengawasi setiap proses layanan untuk meminimalisir kesalahan.			Kegiatan evaluasi dengan berpedoman pada Rencana Strategis
8.	**Pengendalian proses secara statistic**			
	Memantau perkembangan layanan perpustakaan yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pengguna.	v		Tercantum dalam, Rencana Strategis 2024-2025

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Letak geografis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
2. Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
3. Sejarah berdiri dan berkembangnya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
4. Visi dan misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
5. Struktur organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
6. Program kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
7. Kebijakan layanan perpustakaan digital iJateng.
8. Data jumlah pustakawan dan tenaga kepustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
9. Data statistik pengunjung, anggota, dan pengguna aplikasi iJateng.
10. Data jumlah koleksi digital pada aplikasi iJateng.
11. Data kritik dan saran dari pemustaka.
12. Prosedur dan instruksi pelaksanaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
13. Pedoman hukum pengembangan perpustakaan digital.

Lampiran 2: Transkrip Hasil Wawancara

PERNYATAAN INFORMAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andini Arifah Rahayu

Jabatan : Pemustaka

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Nur Aeni Safira, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagimana mestinya.

Semarang, 3 Februari 2024

Informan

Andini Arifah R.

Wawancara 1

Hari dan Tanggal : Sabtu, 3 Februari 2024
Pukul : 13.30 WIB
Tempat : Kecamatan Ngaliyan
Informan : Andini Arifah Rahayu
Keterangan : Pemustaka

Kode*	Pertanyaan dan Jawaban	Interpretasi
MPP	Bagaimana pendapat anda mengenai layanan perpustakaan digital iJateng? "Aplikasi iJateng menurut saya sejauh ini lumayan membantu dalam mencari buku digital ya, jadi kita ga perlu jauh-jauh ke perpus. Kebetulan saya sudah menggunakan aplikasi iJateng sekitar setengah tahunan. Saya tahu aplikasi ini pas datang ke perpustakaan provinsi ada banner di depan perpus mengenai aplikasi iJateng sama di pintu masuk perpustakaan ada papan yang ada *barcode* buat buka atau *download* aplikasi iJateng."	Pemustaka berpendapat bahwa aplikasi iJateng lumayan membantu
IP	Apakah aplikasi tersebut sudah memenuhi kebutuhan dan harapan anda? "Misalkan dibilang sudah memenuhi atau belum, menurut saya aplikasi ini perlu ditingkatkan lagi layanannya atau programnya. Hitungannya kan ini aplikasi perpustakaan digital milik perpustakaan provinsi ya sudah sepatutnya perlu koleksi yang lebih lengkap dan mudah digunakan oleh pengguna. Karena jujur pada awal	Pemustaka butuh penambahan koleksi digital

	men-*download* aplikasi iJateng saya sedikit bingung dan dari pihak perpustakaan pun tidak ada semacam sosialisasi mengenai aplikasi."	
MPP	Jika membandingkan aplikasi iJateng dengan aplikasi perpustakaan digital lainnya seperti iPusnas, iJak, dan sebagainya. Dari 1 sampai dengan 10 berapa poin yang anda berikan pada aplikasi iJateng? "Selain aplikasi iJateng saya juga pake aplikasi iPusnas itu sudah lama dari sekitar tahun 2020-an pas masa pandemi. Misalkan bandingin iJateng sama iPusnas jelas jauh beda ya apalagi dari segi koleksi. Aplikasi iJateng tuh bener-bener terbatas misalkan aja nih kita mau cari judul buku misal-lah manajemen itu yang keluar hasilnya cuma sekitar lima dan itu eksemplarnya terbatas jadi harus antri dulu. Jadi, saya kasih poin 6 deh karena masih banyak hal dari aplikasi yang perlu diperbaiki lagi jadi kita sebagai pengguna merasa puas ya."	Pemustaka berpendapat bahwa aplikasi iJateng masih jauh kalau disamakan dengan aplikasi lain
Kendala	Sebagai pengguna aplikasi iJateng kendala apa saja yang anda temui ketika menggunakannya? "Kalau dari pemakaian selama ini sih kurang lebih ya kendalanya di jumlah koleksi yang terbatas. Jadi, biasanya saya langsung ke aplikasi iPusnas daripada buka aplikasi iJateng tapi tidak menemukan yang saya cari ya. Sama kecepatan pencariannya	Pemustaka masih banyak menemukan kendala dalam penggunaan aplikasi

	menurut saya lumayan makan beberapa detik lah, itu saya ngga tau ya itu karena jaringan internet atau bawaan aplikasinya yang emang lemot.”	
PB	Menurut anda apa yang harus diperbaiki dari layanan perpustakaan digital iJateng? “Yang perlu diperbaiki menurut saya jumlah koleksinya. Terus kalau bisa desain aplikasinya tuh dibuat lebih menarik jadi ga terkesan monoton. Sama ditambah audio jadi lebih menarik aplikasinya. Dan mungkin dari pihak perpustakaan bisa digencarin lagi sosialisasinya jadi yang tau ya bukan hanya orang-orang yang dating ke gedung perpustakaanya. Kan sayang ya, udah ada anggaran buat aplikasi perpustakaan digital sendiri tapi masyarakat ga tau aplikasinya. Biar kesannya ga menyianyiakan anggaran lah.”	Pemustaka menyarankan beberapa saran untuk mendukung optimalisasi layanan perpustakaan digital

PERNYATAAN INFORMAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fuad Surojudin, S.I.Pust

Jabatan : pustakawan Seksi pelayanan & otomasi perpustakaan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Nur Aeni Safira, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagimana mestinya.

Semarang, 7 Februari 2024

Informan

Fuad Surojudin, S.I.Pust

Wawancara 2

Hari dan Tanggal : Rabu, 7 Februari 2024
Pukul : 11.00 WIB
Tempat :Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah
Informan : Fuad Surojudin, S.I.Pust.
Keterangan : Pustakawan Bagian Layanan dan Otomasi Perpustakaan

Kode*	Pertanyaan dan Jawaban	Interpretasi
	Apa saja bentuk layanan perpustakaan berbasis teknologi digital yang masih berjalan sampai sekarang? "Untuk layanan perpustakaan berbasis teknologi yang berjalan hingga sekarang itu ada perpustakaan digital iJateng, ada website juga namanya Pujangga yang mendigitalkan arsip-arsip, itu kami alih mediakan dari koleksi kami. Untuk di manajemennya sendiri kami sudah menjalankan otomasi perpustakaan menggunakan INLIS Lite untuk pelayanan seperti di bagian sirkulasi baik peminjaman maupun pengembalian buku-buku milik perpustakaan."	Ada beberapa layanan digital lain dari perpustakaan
AP	Penerapan pemanfaatan teknologi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah salah satunya adalah aplikasi iJateng, menurut anda apakah layanan tersebut sudah berjalan secara optimal?	Sudah berjalan

	"Menurut kami aplikasi iJateng yang sudah ada dari tahun 2017 sampai sekarang bisa dikatakan sudah berjalan optimal. Dimana kami sebagai perpustakaan harus terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jadi misalkan masyarakat tidak bisa datang ke gedung perpustakaan mereka bisa meminjam buku melalui aplikasi iJateng dan itu tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis. Dengan adanya perpustakaan digital sendiri, kami sebagai perpustakaan menginginkan agar budaya gemar membaca di Jawa Tengah ini terus meningkat."	
AP	Apakah semua komponen perpustakaan digital baik *software* maupun *hardware* dalam kondisi yang baik dan memadai? "Kondisi *software* maupun *hardware* dalam kondisi yang baik dan juga memadai. Konsep pengadaan perpustakaan digital ini kami bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu Aksaramaya sebagai *developer*. Jadi untuk semacam program, server, pengadaan bahan koleksi itu dari pihak ketiga. Tetapi, tetap kami selalu koordinasi dari dinas maupun Aksaramaya seperti penambahan koleksi ataupun misal ada kendala di aplikasi."	Perangkat dalam kondisi baik

PS	Berapa jumlah tenaga ahli yang bertugas pada layanan perpustakaan digital? Apakah sudah memenuhi kualifikasi? "Di bagian layanan perpustakaan digital kami ada tiga tenaga teknis IT untuk aplikasi iJateng. Itu sudah memenuhi kualifikasi yang menanganinya."	Sudah memenuhi kriteria
AP	Apakah pelayanan perpustakaan digital berjalan dengan baik? Bagaimana cara agar layanan perpustakaan digital bisa dikenal secara umum? "Bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik karena kalau kami lihat dari data statistik pengguna itu menunjukkan progress. Mengenai sosialisasi kami biasanya mempromosikan melalui media sosial milik kami seperti di Instagram dan Facebook. Selain itu, kami menyediakan semacam *barcode* untuk mengakses iJateng namanya titik baca itu ada di dekat pintu masuk dan juga beberapa layanan publik yang lain. Setiap bulannya juga kami biasa mengadakan semacam *book fair* agar masyarakat tertarik untuk datang ke perpustakaan."	Sudah berjalan dengan baik dan ada promosi
AP	Sebagai pustakawan bagian layanan dan otomasi perpustakaan upaya apa saja yang telah dilakukan untuk mengoptimalkan	Analisis proses manajemen optimalisasi

	layanan perpustakaan digital iJateng dari sudut pandang manajemen? "Upaya untuk mengoptimalkannya kami selalu menerima kritik dan saran dari pemustaka agar menjadi lebih baik. Misalnya ketika pemustaka merasa kesulitan menggunakan aplikasi atau lupa kata sandi iJateng mereka datang ke kami untuk meminta bantuan. Nanti keresahan-keresahan itu jadi bahan evaluasi untuk kami untuk perbaiki kedepannya. Bahan evaluasi tersebut nanti kami sampaikan ke *developer* untuk diperbaharui. "	
AP	Apakah layanan perpustakaan digital iJateng menerapkan *Total Quality Management* (TQM)? Beserta alasannya! "Untuk manajemen sendiri kami sudah menerapkan dalam pelayanan di perpustakaan. Nah, TQM itu kan berkaitan dengan kualitas layanannya jadi kami terus mencatat apa saja yang perlu kami benahi lagi. Setiap perpustakaan tentunya inginlah lembaganya menjadi lebih baik untuk kepentingan masyarakat juga. Istilahnya kami punya mandat untuk menyediakan layanan yang berkualitas."	Penerapan TQM sudah ada

BM	Bagaimana upaya manajemen dalam membangun networking terutama pada layanan perpustakaan digital? "Kami bekerjasama dengan beberapa penerbit untuk pengadaan bahan pustaka di perpustakaan ataupun saat ada *Book Fair*. Untuk perpustakaan digital kami menjalin kerja sama dengan Aksaramaya selaku *developer*. Kami juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah dengan menyediakan layanan perpustakaan keliling. Tidak lupa juga kerja sama dengan berbagai perpustakaan daerah lainnya ."	
BM	Berapa kali perpustakaan melakukan *benchmarking* dalam bentuk studi banding (satu tahun)? "Studi banding biasanya tiap bulan kami pasti ada. Biasanya perpustakaan lain yang melakukan studi banding ke sini baik itu perpustakaan kota/kabupaten lain, perpustakaan perguruan tinggi, maupun perpustakaan sekolah. Kami juga biasanya studi banding ke Perpustakaan Nasional langsung."	Studi banding dengan perpustakaan lain
PB	Apakah manajemen telah melaksanakan optimalisasi layanan perpustakaan digital? Dan bagaimana upaya optimalisasi tersebut agar tercipta perbaikan berkelanjutan?	Upaya perbaikan berkelanjutan terus diupayakan

	"Tentu untuk optimalisasi layanan perpustakaan digital selalu kami usahakan yang terbaik untuk pemustaka. Tujuannya agar mereka menggunakan aplikasi nyaman dan juga meningkatkan minat baca mereka. Upayanya dengan kita menerima masukkan dari pemustaka apa sih yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Saran-saran yang masuk nanti kami sampaikan kepada *developer* untuk melakukan *maintenance* ataupun *upgrade*."	
PS	Bagaimana peran manajemen untuk mendorong pemberdayaan staf untuk menciptakan sumber daya manusia yang berpengalaman dan ahli? "Untuk meningkatkan *skill* dan keterampilan pegawai kami sertakan pendidikan pelatihan untuk para pustakawan. Seperti pendidikan dan pelatihan dari Perpustakaan Nasional maupun berbagi *workshop* mengenai kepustakaan. Dengan staf yang sudah mumpuni harapannya dinas perpustakaan dapat melakukan pelayanan yang lebih baik. Sementara itu kami juga ada penilaian tersendiri untuk setiap pekerjaan yang kami lakukan."	Memberikan pendidikan dan pelatihan
KS	Bagaimana kerja sama tim yang terjalin di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi	Kerja sama tim baik

	Jawa Tengah? (dalam penerapan TQM pada layanan perpustakaan digital). "Kerja sama tim tentu berjalan baik untuk meningkatkan iklim kerja yang baik pula. Meskipun kita beda-beda bagian tapi kami saling melangkapi. Tiap pustakawan maupun tenaga teknis kami bekali mengenai layanan yang ada di perpustakaan jadi misalkan pemustaka butuh sesuatu bisa langsung mendapatkan solusinya, sehingga tidak perlu harus ke bagian ini itu. Jadi untuk kerja sama tim kami saling melengkapi."	
IP	Bagaimana cara manajemen perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka? Terutama pada layanan perpustakaan digital. "Yang kami lakukan dengan meningkatkan kualitas skill dan keterampilan SDM yang ada di perpustakaan. Dari sisi manajemen sendiri kami setiap rapat pastinya membahas apa saja yang perlu kami tingkatkan. Untuk program-programnya kami tuangkan ke dalam Rencana Tahunan." Kalau untuk pelatihan pemustaka baru apakah ada dan bagaimana sistemnya?	Mengidentifikasi kebutuhan harapan pemustaka

	"Untuk anggota sendiri bisa mendaftar di lantai satu bagian layanan keanggotaan. Itu hanya butuh beberapa menit sudah jadi kartu anggota untuk meminjam buku di perpustakaan. Pelatihan atau pengenalan perpustakaan ke pemustaka baru kami sediakan website seperti buku panduan."	
MPP	Bagaimana cara manajemen menanggapi kritik dan saran dari pemustaka? "Kami sangat terbuka untuk kritik dan saran dari pemustaka. Baik itu secara lisan disampaikan kepada kami maupun di media sosial yang kami miliki."	Menerima kritik dan saran dari masyarakat
AP	Bagaimana proses manajemen dalam mengoptimalkan setiap elemen layanan perpustakaan digital? "Kurang lebih jawabannya hampir sama dengan pertanyaan sebelumnya. Dengan memperhatikan elemen-elemen tersebut serta menjalin komunikasi yang baik dengan *developer* karena untuk aplikasi kami percayakan ke mereka."	Proses optimalisasi ada
SR	Berdasarkan data statistik pengunjung, anggota, dan pengguna aplikasi *iJateng*. Apakah menunjukkan peningkatan atau pengurangan?	Menunjukkan fluktuasi

	"Secara data menunjukkan angka yang signifikan. Apalagi pas masa-masa pandemi itu kami gencarkan layanan perpustakaan digital. Sehinga, pemustaka bisa mencari dan mengakses buku dengan mudah."	
AP	Dari semua konsep TQM yang diterapkan pada layanan perpustakaan digital iJateng adakah kendala yang terjadi? Jika ada solusi apa yang akan anda berikan? "Ini mungkin hal klasik ya kalau kendala mungkin di anggaran karena kita kan dari dana APBD Jawa Tengah jadi itu sudah dibagi dari pusat. Kalau dihitung pengeluarannya bahkan lebih besar, apalagi ini untuk sebuah aplikasi pasti butuh dana yang besar juga. Kalau untuk masalah tadi seperti sosialisasi itu kami terus promosikan di media sosial, lewat titik baca, sama misalkan ada kunjungan kesini pasti kami kenalkan ke aplikasi iJateng. Selain itu, angka minat baca di masyarakat itu bisa dibilang perlu ditingkatkan ya. Istilahnya kami sudah menyediakan buku secara gratis dan mudah diakses, tetapi masih banyak yang belum tergerak. Solusinya kita bangun budaya membaca di masyarakat seperti lewat perpustakaan keliling. Nah, itu kami ada bekerja sama dengan bidang Pembudayaan Gemar Baca."	Anggaran, budaya gemar membaca, promosi

PERNYATAAN INFORMAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aang Asep Abd. Wahid

Jabatan : Partnership Manager

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Nur Aeni Safira, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagimana mestinya.

Semarang, 15 Februari 2024

Informan

Wawancara 3

Hari dan Tanggal : Kamis, 15 Februari 2024
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Aksaramaya, Bantul, D.I. Yogyakarta
Informan : Aang Asep Abdul Wahid
Keterangan : Partnership Manager Aksaramaya

Kode*	Pertanyaan dan Jawaban	Interpretasi
AP	Bagaimana proses *developer* mengalihmediakan bahan pustaka? Dan bagaimana menjaga bahan pustaka agar tidak bermasalah pada hak cipta? "Untuk proses pengadaan bahan pustaka itu kami bekerja sama dengan penerbit. Kalau *step by stepnya* begini kami sebagai *developer* menawarkan aplikasi ke dinas, setelah disetujui kami menyediakan katalog jadi nanti dari mereka memberikan buku apa saja yang dibutuhkan dengan eksemplarnya. Setelah itu, pihak dinas akan membuat SPK lalu kami eksekusi menghubungi penerbit. Jadi buku itu dari penerbit dan kita penyedia aplikasinya dan pengadaan bukunya berdasarkan jumlah eksemplar yang diminta. Pengadaan koleksi digitalnya kami berlandaskan Undang-undang nomor 3 tahun 2017 tentang sistem perbukuan di Indonesia jadi tidak asal memasukkan ke aplikasi."	Analisis proses pengadaan bekerja sama dengan penerbit
PB	Apakah infrastruktur digital sudah memadai baik di *developer* maupun perpustakaan? Berapa kali melakukan *upgrade* maupun *maintenance*	Perbaikan berkelanjutan terlaksana

	aplikasi iJateng? "Tentu untuk infrastruktur dari kami baik semua untuk server itu dari kami jadi misalkan nanti perlu *maintenance* dari teknisi kami bakal langsung dikerjakan. Itu setiap bulan pasti ada kalau pengadaan koleksi kurang lebih satu tahunan."	
PS	Apakah petugas yang menangani sudah berpengalaman dan berkualifikasi? "Petugas sudah berpengalaman tentunya"	Petugas sudah memenuhi kriteria dan kualifikasi
AP	Apakah tugas *developer* hanya sebatas kepemilikan hak cipta aplikasi atau ikut andil dalam upaya manajemen layanan perpustakaan digital? "Jadi konsepnya kami menyediakan aplikasi dan juga pengadaan koleksi digitalnya. Itu menyesuaikan dengan SPK yang diberikan ke dinas. Manajemen pelayanannya seperti sosialisasi itu sudah jadi wewenang pihak dinas. Alasan kami menyediakan aplikasi dan koleksi buku digitalnya saja bukan menjual secara keseluruhan hak cipta atau jadi hak milik dinas karena agar dari pihak dinas itu bisa meng*upgrade* ke versi terbaru istilahnya continue lah. Terkadang kan misalkan udah punya aplikasi sendiri nanti ujung-ujungnya cuma buat pajangan istilahnya,	Developer hanya menyediakan aplikasi dan koleksi dalam jumlah eksemplar

	kami tidak mau begitu mengingat aplikasi perpustakaan digital itu pastinya akan terus berkembang fitur-fiturnya.”	
Kendala	Kendala apa saja yang sering terjadi pada aplikasi iJateng dan bagaimana solusinya? “Kalau dari aplikasinya sendiri itu jarang terjadi masalah ya. Kendalanya itu di budaya membacanya, ini ada loh aplikasi isinya buku buat dibaca dan gratis tetapi masih apatis. Misalkan kita bandingin deh di luar negeri itu orang-orang rela beli buku digital di Amazon dibaca lewat kindle. Kenapa di kita udah difasilitasi bahan bacaan gratis masih tidak mau untuk mulai menumbuhkan budaya baca ini. ” Maaf ini mungkin pertanyaanya agak sensitif, kalau dari segi profit itu bagaimana apakah hitungannya laba atau rugi? Perpustakaan itu kan termasuknya lembaga non profit ya, dari APBD Jawa Tengah tahun 2023 itu anggarannya lebih besar pengeluarannya dari pendapatannya. Apalagi untuk pelayanan aplikasi perpustakaan digital. “Kalau hitungan untungnya sebenarnya tidak seberapa ya. Karena kami kan model bisnisnya *B to G* (*Business to Government*), untuk pengadaan aplikasi itu dari anggaran dinas nanti kami bagi lagi ke penerbit. Apalagi anggaran itu	

	sudah mencakup pengadaan aplikasi dan *maintenance.*"	
IP	Menurut anda apakah aplikasi iJateng sudah memenuhi kebutuhan pengguna dan kepuasan pengguna? "Semoga sudah memenuhi ya, jadi aplikasi kita bisa jadi penggerak budaya baca di masyarakat."	
BC	Sepengetahuan saya Aksaramaya juga bekerja sama dengan perpustakaan daerah yang lain seperti iPusnas, iJak, iJatim, dan sebagainya. Sebenarnya apa yang membedakan tiap aplikasi tersebut? "Perbedaanya adalah di jumlah eksemplar di koleksinya. Nah, mungkin kalau pakai iPusnas pasti merasa hampir sama dengan iJateng untuk fitur dan tampilannya. Tetapi, jumlah eksemplar dan bukunya pasti berbeda. Di beberapa perpustakaan juga itu versinya berbeda-beda. Misalkan di aplikasi iJateng dan iBrebes nih itu versinya beda. iJateng itu masih versi satu jadi misalkan buka lewat desktop perlu di*download* lebih dulu. Beda sama iBrebes ini mereka versi dua jadi pas buku lewat desktop tidak perlu di*download* dan udah ada fitur audionya. Balik lagi peningkatan aplikasi itu kehendak dinas mereka mau *upgrade* atau tidak. Mengapa jumlah koleksi di iPusnas itu banyak ya karena mereka kan perpustakaan tingkat nasional	

	ya pastinya anggaran untuk pengadaannya juga besar.”	
AP	Kebetulan saya pengguna beberapa aplikasi perpustakaan digital milik Aksaramaya. Ada salah satu fitur yang membuat saya penasaran yaitu Epustaka yang isinya adalah para pejabat negara. Itu secara konsepnya bagaimana apakah pejabat *request* buku yang mereka baca di Epustaka? “Balik lagi kami kan B to G ya. Nah, kenapa bagian Epustaka itu isinya pejabat karena secara tidak langsung mereka adalah cerminan. Kalau pejabatnya citranya bagus dan gemar membaca itu kan bisa menggugah masyarakat untuk memulai kebiasaan membaca tersebut.”	

Lampiran 3: Uraian Tugas Bidang Perpustakaan

D. Bidang Pengelolaan Perpustakaan, terdiri atas :

a. Sub Koordinator Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan, meliputi :

1. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran di Bidang Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan;
2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan;
3. menyiapkan bahan pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan;
4. menyiapkan bahan penerimaan, pengumpulan, pengelolaan hasil serah simpan karya cetak dan karya rekam;
5. menyiapkan bahan penyusunan bibliografi daerah dan katalog induk daerah serta literatur sekunder;
6. menyiapkan bahan pemantauan dan tindak lanjut kegiatan serah simpan karya cetak dan karya rekam;
7. menyiapkan bahan pengumpulan, pengelolaan, dan penyimpanan bahan perpustakaan kelabu;
8. menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan serah simpan karya cetak dan karya rekam dengan penerbit, perangkat daerah, badan usaha milik daerah, instansi terkait, dan masyarakat;
9. menyiapkan bahan penganekaragaman bahan perpustakaan yang mencakup kegiatan transliterasi, translasi, dan sejenisnya;
10. menyiapkan bahan pembuatan direktori penerbit;
11. menyiapkan bahan survey kondisi bahan perpustakaan;
12. menyiapkan bahan konservasi dalam perawatan dan pengawetan bahan perpustakaan;
13. menyiapkan bahan restorasi bahan perpustakaan melalui perbaikan fisik dan kandungan informasi bahan perpustakaan;
14. menyiapkan bahan pemeliharaan bahan perpustakaan dan alih media bahan perpustakaan;

15. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di Bidang Deposit dan Pelestarian Bahan Perpustakaan; dan
16. melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Sub Koordinator Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, meliputi :
   1. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran di Bidang Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan;
   2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan;
   3. menyiapkan bahan pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan;
   4. menyiapkan bahan pengembangan bahan perpustakaan;
   5. menyiapkan bahan pencarian, seleksi, inventarisasi, dan desiderata bahan perpustakaan;
   6. menyiapkan bahan akuisisi bahan perpustakaan;
   7. menyiapkan bahan pembinaan koleksi meliputi survey, analisis kebutuhan pemustaka;
   8. menyiapkan bahan pengembangan koleksi *Jatengsiana*;
   9. menyiapkan bahan pengembangan koleksi digital;
   10. menyiapkan bahan pengolahan bahan perpustakaan;
   11. menyiapkan bahan verifikasi, validasi, pemasukan data bibliografi ke pangkalan data;
   12. menyiapkan bahan penyusunan literatur sekunder;
   13. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di Bidang Akuisisi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan; dan
   14. melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

c. Sub Koordinator Layanan dan Otomasi Perpustakaan mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Layanan dan Otomasi Perpustakaan, meliputi :
   1. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran di Bidang Layanan dan Otomasi Perpustakaan;
   2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Layanan dan Otomasi Perpustakaan;
   3. menyiapkan bahan pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Layanan dan Otomasi Perpustakaan;
   4. menyiapkan bahan pelaksanaan layanan menetap dan layanan ekstensi perpustakaan;
   5. menyiapkan bahan pelaksanaan promosi layanan;
   6. menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan jaringan otomasi perpustakaan;
   7. menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan media sosial;

8. menyiapkan bahan pelaksanaan pengembangan perpustakaan digital, teknologi, informasi, dan komunikasi perpustakaan;
9. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di Bidang Layanan dan Otomasi Perpustakaan;dan
10. melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

E. Bidang Pengembangan Perpustakaan, terdiri atas :

a. Sub Koordinator Pembinaan Perpustakaan mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Pembinaan Perpustakaan, meliputi :
   1. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran di Bidang Pembinaan Perpustakaan
   2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Pembinaan Perpustakaan;
   3. menyiapkan bahan pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Pembinaan Perpustakaan;
   4. menyiapkan bahan penerapan norma, standar, prosedur, dan kriteria Bidang Perpustakaan;
   5. menyiapkan bahan pendataan sumber daya manusia Bidang Perpustakaan;
   6. menyiapkan bahan bimbingan teknis perpustakaan dan kepustakawanan;
   7. menyiapkan bahan fasilitasi penilaian angka kredit pustakawan;
   8. menyiapkan bahan penilaian program dan kegiatan Bidang Perpustakaan;
   9. menyiapkan bahan pemasyarakatan Bidang Perpustakaan;
   10. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di Bidang Pembinaan Perpustakaan; dan
   11. melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Sub Koordinator Pengembangan dan Kerja Sama Perpustakaan mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Pengembangan dan Kerja Sama Perpustakaan, meliputi :
   1. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran di Bidang Pengembangan dan Kerja Sama Perpustakaan;
   2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Pengembangan dan Kerja Sama Perpustakaan;
   3. menyiapkan bahan pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Pengembangan dan Kerja Sama Perpustakaan;
   4. menyiapkan bahan pengembangan Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan;
   5. menyiapkan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria;
   6. menyiapkan bahan pendataan perpustakaan;
   7. menyiapkan bahan pengkajian pengembangan perpustakaan dan kepustakawanan;
   8. menyiapkan bahan kerja sama bidang perpustakaan dan kepustakawanan;

9. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di Bidang Pengembangan dan Kerja Sama Perpustakaan; dan
10. melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

c. Sub Koordinator Pembudayaan Kegemaran Membaca mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Pembudayaan Kegemaran Membaca, meliputi :

1. menyiapkan bahan rencana kerja, program dan kegiatan serta anggaran di Bidang Pembudayaan Kegemaran Membaca;
2. menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Pembudayaan Kegemaran Membaca;
3. menyiapkan bahan pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Pembudayaan Kegemaran Membaca;
4. menyiapkan bahan pembudayaan kegemaran membaca pengumpulan, pengolahan dan penyebaran informasi tentang perpustakaan;
5. menyiapkan bahan pembudayaan kegemaran membaca penerbitan media komunikasi perpustakaan dan pustakawan;
6. menyiapkan bahan pembudayaan kegemaran membaca promosi dan pembudayaan kegemaran membaca;
7. menyiapkan bahan pembudayaan kegemaran membaca pemasyarakatan pembudayaan kegemaran membaca;
8. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di Bidang Pembudayaan Kegemaran Membaca; dan
9. melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

GUBERNUR JAWA TENGAH,

ttd

GANJAR PRANOWO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM
SETDA
IWANUDIN ISKANDAR
Pembina Utama Muda
NIP. 19711207 199503 1 003

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024–7615387
www.walisongo.ac.id

Semarang, 1 Februari 2024

Nomor : 0367/Un.10.3/D1/TA.00.01/02/2024
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,
Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas mahasiswa:

Nama : Nur Aeni Safira
NIM : 1903036020
Judul skripsi : **Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**
Pembimbing : Muh. Ahlis Ahwan, S.hum., M.IP.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan diberikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut di atas selama dua minggu. Mulai tanggal 6 Februari 2024 sampai dengan tanggal 16 Februari 2024.

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Mahfud Junaedi, M.Ag.
NIP: 196903201998031004

Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan).

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024–7615387
www.walisongo.ac.id

Semarang, 1 Februari 2024

Nomor : 0367/Un.10.3/D1/TA.00.01/02/2024
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth.
Kepala Aksaramaya
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,
Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas mahasiswa:

Nama : Nur Aeni Safira
NIM : 1903036020
Judul skripsi : **Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Digital (Aplikasi iJateng) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**
Pembimbing : Muh. Ahlis Ahwan, S.hum., M.IP.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan diberikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut di atas selama dua minggu. Mulai tanggal 6 Februari 2024 sampai dengan tanggal 16 Februari 2024.

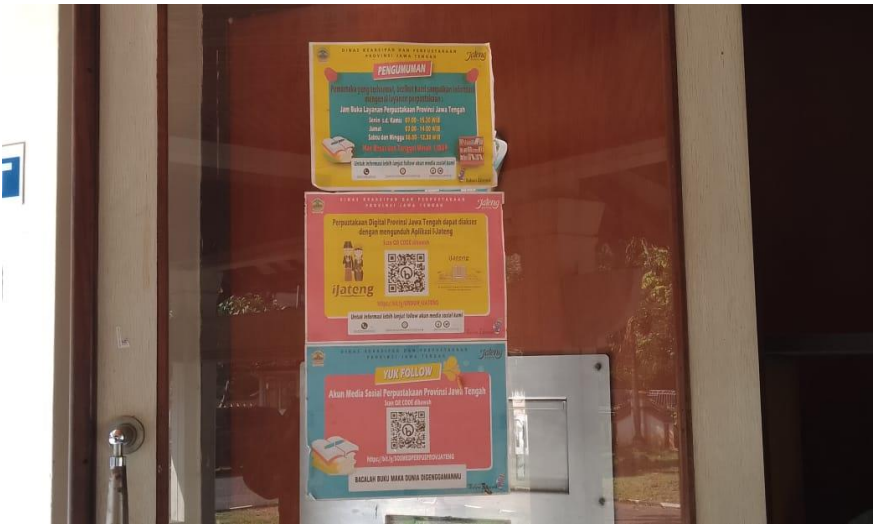
Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

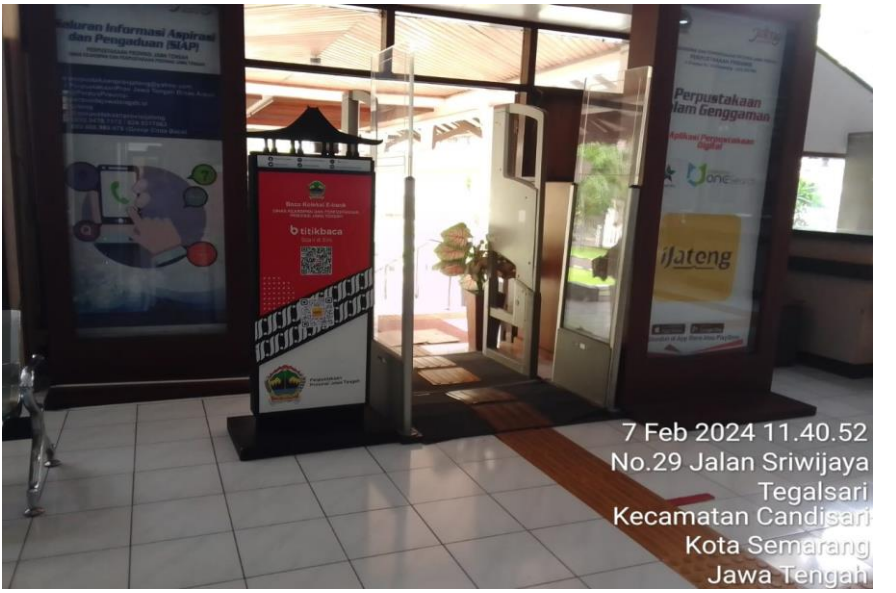
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Mahfud Junaedi, M.Ag.
NIP. 196903201998031004

Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan).

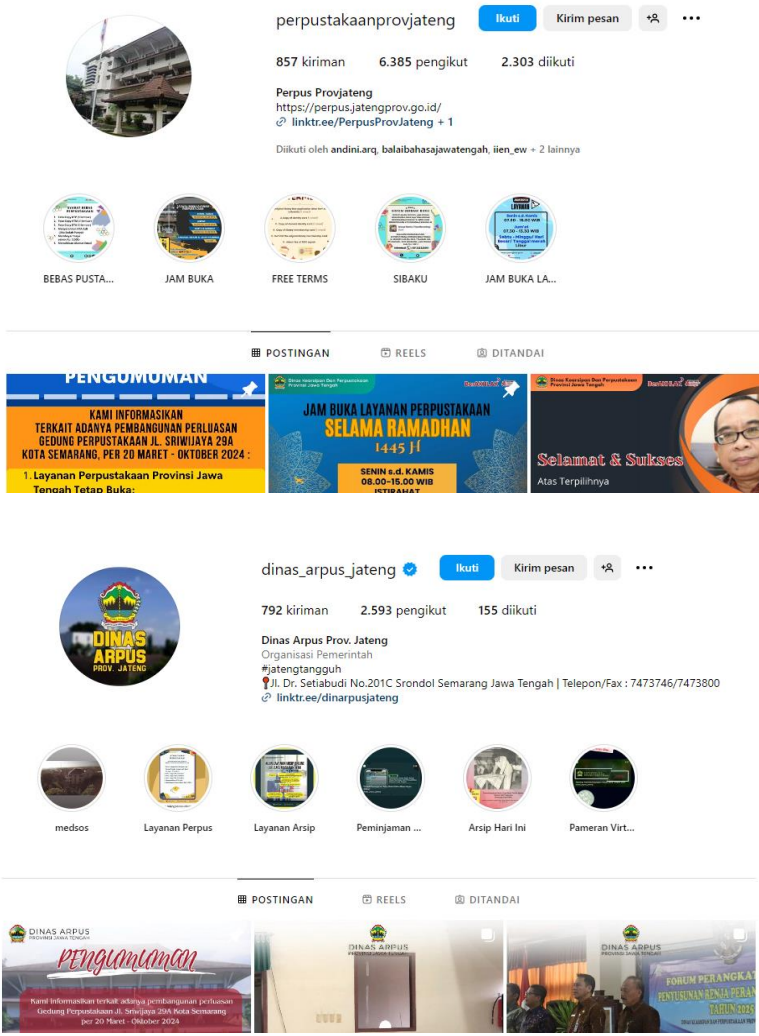
Lampiran 5: Titik Baca Aplikasi iJateng





Lampiran 6: Media Sosial Resmi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

-



Akun Instagram Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

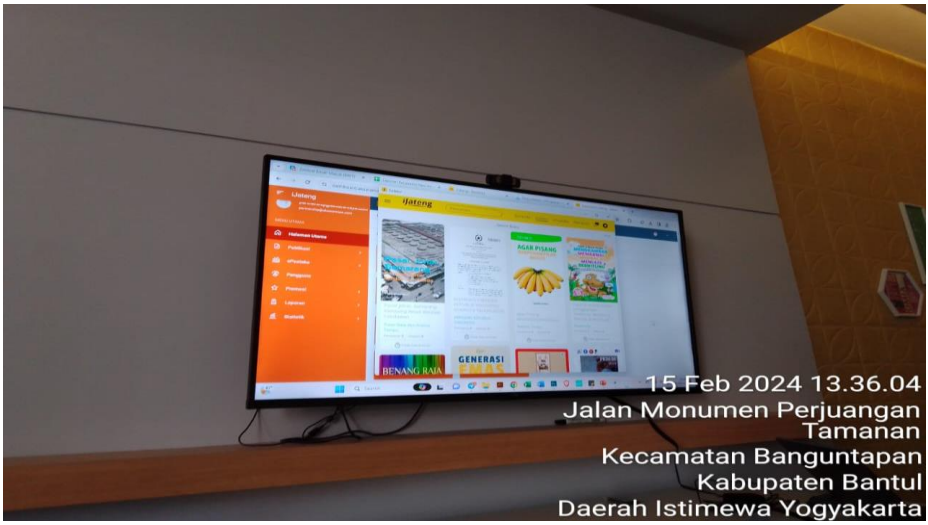
Akun Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Akun Twitter Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Lampiran 7: Bukti Wawancara

Wawancara dengan Pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Wawancara dengan Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah



Wawancara dengan Pengembang Aksaramaya

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap	: Nur Aeni Safira
2. Tempat dan Tanggal Lahir	: Brebes, 3 Juni 2002
3. Alamat	: Dk. Sawangan RT. 02/RW. 04 Kec. Bumiayu Kab. Brebes
4. Jenis Kelamin	: Perempuan
5. Agama	: Islam
6. Kewarganegaraan	: Indonesia
7. No. HP	: 0812 2820 2289
8. E-mail	: aeni.safira@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 5 Bumiayu	2013
2. SMPN 1 Bumiayu	2015
3. MAN 2 Brebes	2019
4. UIN Walisongo Semarang	

C. Riwayat Organisasi

Pengurus BMC Walisongo	2020-2022
Redaktur SKM Amanat	2020-2023
Global Peace Women Indonesia	2023-2024
Pengajar Komunitas Asa Edu	2023-sekarang