

**PERANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PADA
PERPUSTAKAAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Oleh :

Nama : Hernando

NIM : 21.11.012

Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Hernando, 2025, The Role of Digital Libraries in Improving Library Services at the South Sumatra Provincial Library, Department of Public Administration at the Satya Negara Palembang College of Public Administration (STIA), Main Supervisor (I) Rahmawati, S.H., M.Si and co-supervisor (II) Despita, S.Pd., M.Pd.

Libraries are one of the supporting facilities for education that serve as sources of information. The quality of a nation can be seen from its intelligence and knowledge, while intelligence and knowledge can be generated by science obtained from verbal and written information. With its great potential, the South Sumatra Provincial Library has the opportunity to become a pioneer in developing a reading culture through digital innovation. For this reason, it is necessary to conduct an in-depth study on the effectiveness of available digital library services, as well as to develop strategies to increase public interest in reading.

The research method used is qualitative. Data collection is carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis is carried out using the techniques of Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing.

Research results show that, in general, the Digital Library service has been running quite well, as seen in the variable of digital library services, which has the strength of no physical limitations. Users can access the collection at any time and from anywhere with an internet connection, significantly expanding the reach of services without being hindered by physical location. Based on interviews, the digital library service is already good. In terms of service improvement, the application is considered functional, easy to use, and quite responsive, both in terms of the system and service staff. However, there are still several aspects that need to be improved. It was found that the system's durability needs to be strengthened, especially in terms of its capacity to handle user load. Finally, brand awareness is still low, as indicated by the lack of promotion and socialization of the application to the wider community.

Keywords: Library, Digital, Application.

ABSTRAK

Hernando, 2025 , Peranan Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara(STIA) Satya Negara Palembang, Pembimbing Utama (I) Rahmawati,S.H.,M.Si dan pembimbing pendamping (II) Despita,S.Pd.,M.Pd.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendukung pendidikan yang berperan sebagai sumber penyedia informasi. Kualitas suatu bangsa dapat dilihat dari kecerdasan dan pengetahuannya, sedangkan kecerdasan dan pengetahuan dapat dihasilkan oleh ilmu pengetahuan yang didapat dari informasi lisan maupun tulisan. Dengan potensi besar yang dimiliki, Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki peluang untuk menjadi pionir dalam mengembangkan budaya baca melalui inovasi digital. Untuk itu, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai efektivitas layanan perpustakaan digital yang tersedia, sekaligus menyusun strategi untuk meningkatkan minat baca masyarakat

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisa data dilakukan dengan cara teknik Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian secara umum, layanan Perpustakaan Digital telah berjalan cukup baik dimana terlihat pada variabel Layanan perpustakaan digital kekuatannya pada tidak ada batasan fisik Pengguna dapat mengakses koleksi kapan saja dan dari mana saja dengan koneksi internet, memperluas jangkauan layanan secara signifikan tanpa terhalang lokasi fisik. Berdasarkan wawancara, layanan perpustakaan digital sudah baik. Kemudian pada peningkatan layanan, Aplikasi ini dinilai fungsional, mudah digunakan, dan cukup responsif, baik dari sisi sistem maupun petugas layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, ditemukan bahwa daya tahan sistem perlu diperkuat, terutama dalam kapasitas menghadapi beban pengguna. Terakhir, kesadaran akan merek masih rendah, ditandai dengan minimnya promosi dan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat luas

Kata Kunci : Perpustakaan, Digital, Aplikasi.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sarana penting dalam mendukung pendidikan dan pengembangan literasi masyarakat. Keberadaan perpustakaan tidak hanya sekedar tempat penyimpanan buku, tetapi juga berfungsi sebagai pusat informasi, pembelajaran, dan pengembangan budaya baca. Menurut Sutarno (2006), perpustakaan adalah ruang yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan sarana belajar. Namun, seiring perkembangan teknologi informasi, peran perpustakaan tradisional mengalami pergeseran menuju konsep perpustakaan digital.

Perpustakaan digital hadir sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat terhadap akses informasi yang lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Brian Lang (2000) menyatakan bahwa perpustakaan digital merupakan bentuk pemanfaatan teknologi untuk memperoleh, menyimpan, melestarikan, serta menyediakan akses informasi dalam format digital. Konsep ini memungkinkan pemustaka mengakses koleksi tanpa harus terikat pada ruang dan waktu tertentu. Dengan demikian, perpustakaan digital dapat memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki peran strategis dalam mendukung literasi masyarakat melalui penyediaan koleksi fisik maupun layanan berbasis digital. Beberapa inovasi telah dilakukan, seperti penyediaan katalog daring dan layanan e-book. Namun, tingkat pemanfaatan perpustakaan digital di Sumatera Selatan masih belum optimal. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa angka kunjungan masyarakat, baik fisik maupun digital, masih rendah. Hal ini dipengaruhi oleh minimnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan manfaat layanan digital.

Selain itu, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan kendala teknis dalam layanan perpustakaan digital, seperti keterbatasan koleksi, tampilan sistem informasi yang kurang ramah pengguna, dan minimnya promosi layanan. Faktor eksternal, seperti kecenderungan masyarakat lebih memilih gawai, media sosial, dan hiburan digital dibanding membaca buku, juga turut memengaruhi rendahnya minat baca. Koleksi yang kurang mutakhir semakin memperkuat kecenderungan masyarakat untuk mencari alternatif sumber bacaan di luar perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Peranan Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana layanan digital di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan, memahami tantangan yang ada, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk pengembangan perpustakaan di era digital.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yang perlu di teliti adalah Bagaimanakah Peranan Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis layanan Perpustakaan digital dalam meningkatkan minat membaca di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat minat baca di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Manfaat bagi penulis yaitu sebagai penambahan wawasan dan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana atau strata satu
2. Bagi Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu sebagai gambaran dan masukan serta pertimbangan guna mencari solusi dan permasalahan yang dihadapi dalam hal meningkatkan minat baca, serta dalam melayani tamu yang masuk ke dalam Perpustakaan digital Provinsi Sumatera Selatan.
3. Bagi STIA Satya Negara Palembang
Bagi STIA Satya Negara yaitu sumbangan pemikiran dan informasi dalam melengkapi ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang dan untuk memperluas wawasan.

LANDASAN TEORI

Definisi Peranan

Konsep peranan memiliki berbagai makna yang berbeda menurut para ahli. Soerjono Soekanto (2004:243) mendefinisikan peranan sebagai “aspek dinamis dari kedudukan seseorang dalam masyarakat”. Peranan ini mencerminkan hak dan kewajiban yang harus dijalankan sesuai posisinya. Sedangkan menurut Veitzal Rivai (2004:148), peranan didefinisikan sebagai “perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu”. Sementara itu, Ali (2005:148) mengartikan peranan sebagai “bagian utama dalam suatu kejadian atau peristiwa, yang menunjukkan bahwa individu dengan posisi tertentu memiliki tanggung jawab lebih besar dalam kehidupan sosial.”

Berdasarkan pengertian Peranan yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa peranan merupakan aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki kedudukan atau status dalam masyarakat atau organisasi.

Pengertian Perpustakaan

Menurut Wiji Suwarno (2015:15) Perpustakaan adalah “suatu ruangan yang merupakan bagian dari suatu bangunan, atau bangunan itu sendiri, yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya, biasanya dalam suatu susunan, untuk penggunaan pembaca dan bukan untuk dijual.”

Dan beberapa istilah yang menekankan tentang pengertian perpustakaan, antara lain :

- a. Definisi perpustakaan menurut Sheila Ritchi (2001:11) adalah “suatu ruangan atau tempat yang menyediakan buku, naskah, koleksi musik atau bahan bacaan lain yang terkadang bersifat artistik, dipelihara dan disusun dengan sistem tertentu untuk dimanfaatkan, bukan untuk dijual.”
- b. Menurut pendapat Encyclopadia Britannica, (2006, Vol. 14) Perpustakaan adalah “kumpulan bahan-bahan tertulis atau tercetak yang diatur dan diorganisasikan untuk tujuan studi dan penelitian atau pembacaan umum atau keduanya.”
- c. Menurut The Advanced Learner’s Dictionary of Current English (2006:8) Perpustakaan adalah “ruangan atau gedung untuk suatu koleksi buku yang disimpan di tempat tersebut untuk dibaca.”

Dari pengertian tersebut diatas terlihat bahwa menunjukkan bahwa Dari definisi di atas, jelas bahwa perpustakaan dijelaskan oleh satu komponen tunggal, yang mencakup definisi umum, komponen bangunan, dan komponen koleksi. Definisi, struktur, koleksi, dan elemen lain yang mendukung konsep perpustakaan harus semuanya termasuk dalam definisi yang akurat tentang perpustakaan.

Menurut Prof. Sulistyio Basuki (2010:13), Perpustakaan adalah “suatu tempat pengelolaan segala macam informasi terekam baik dalam bentuk tercetak maupun noncetak termasuk bahan-bahan mikrokomputer dan bahan hasil teknologi canggih lainnya, untuk kepentingan pendayagunaan bagi masyarakat luas.” Perpustakaan masa kini juga merupakan tempat penyimpanan dan/atau akses ke map, cetak atau hasil seni lainnya, mikrofilm, mikrofiche, tape audio, CD, LP, tape video dan DVD, dan menyediakan fasilitas umum untuk mengakses gudang data CD-ROM dan internet. Oleh karena itu perpustakaan modern telah didefinisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apa pun, apakah informasi itu disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak.

Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa tidak hanya tentang buku saja, atau bahan buku saja, tetapi mencakup keduanya asal bahan tersebut berisi pesan dan informasi yang bermanfaat untuk kepentingan manusia

Pengertian Perpustakaan Digital

Definisi Perpustakaan Digital menurut Sismanto (2008) adalah “sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tersebut melalui perangkat digital.” Layanan perpustakaan digital dikembangkan untuk mengoptimalkan penelusuran dan akses terhadap koleksi informasi digital meliputi dokumen, gambar, dan basis data dengan mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan akurasi.

Lesk (dalam Pendit, 2007:22) “memandang perpustakaan digital secara sangat umum sebagai semantamata kumpulan informasi digital yang tertata.” Arms (dalam Pendit, 2000:04) memperluas sedikitnya dengan menambahkan bahwa koleksi tersebut disediakan sebagai jasa dengan memanfaatkan jaringan informasi. Sismanto (2008:21) juga mengungkapkan bahwa “gagasan perpustakaan digital ini diikuti Kantor Kementerian Riset dan

Teknologi dengan program Perpustakaan Digital yang diarahkan memberi kemudahan akses dokumentasi data ilmiah dan teknologi dalam bentuk digital secara terpadu dan lebih dinamis.”

Dari pernyataan di atas dapat di tarik kesimpulan, Perpustakaan digital adalah sistem yang memungkinkan akses cepat, tepat, dan akurat ke berbagai jenis informasi dalam format digital, seperti dokumen, gambar, dan database, yang dapat diakses oleh pengguna di seluruh dunia. Tidak seperti perpustakaan tradisional yang mengandalkan fisik buku di satu lokasi, perpustakaan digital menyajikan koleksi yang tidak terbatas pada pengganti bentuk cetak saja, tetapi mencakup artefak digital unik.

Keunggulan Perpustakaan Digital

Beberapa keunggulan perpustakaan digital diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Kemudahan Akses dan Fleksibilitas Menurut Tedd dan Large (2005:44), “perpustakaan digital memungkinkan akses yang fleksibel dan tidak terbatas oleh waktu dan tempat. Pengguna dapat mengakses koleksi digital kapan saja dan dari mana saja, asalkan terhubung dengan internet”..
- b. Penghematan Ruang dan Biaya Kumar (2014:12) menyatakan bahwa “perpustakaan digital dapat menghemat ruang penyimpanan yang besar karena koleksi dalam bentuk digital tidak memerlukan ruang fisik seperti buku cetak.”
- c. Pelestarian Koleksi Lesk (2005:03) menyebutkan bahwa “perpustakaan digital memiliki keunggulan dalam melestarikan informasi. Koleksi digital lebih tahan lama daripada media fisik, yang bisa rusak seiring waktu.”
- d. Kemudahan Pencarian Informasi Borgman (2000:12) mengungkapkan bahwa perpustakaan digital mempermudah proses pencarian informasi dengan menggunakan sistem pencarian otomatis dan indeksasi.
- e. Dukungan Pembelajaran Seumur Hidup Menurut Connaway dan Powell (2010:10), perpustakaan digital mendukung pembelajaran seumur hidup dengan menyediakan akses tanpa batas ke materi pembelajaran.

Kelemahan Perpustakaan Digital

Sayangnya dibalik kelebihan manfaat perpustakaan digital, tetap ada kekurangan dari perpustakaan digital. Berikut ini kekurangan perpustakaan digital.

(Margaret Hedstrom,2001:09)

- a) Hak Cipta
Pertama, tidak semua pengarang mengizinkan karyanya didigitalkan, Pastinya, pengarang akan berpikirkir tentang royalti yang akan diterima bila karyanya didigitalkan, Seorang penulis dapat dengan bebas ditransfer oleh orang lain tanpa sepengetahuannya, disini digitalisasi melanggar undang-undang hak cipta sebagai konten melalui.
- b) Kecepatan Akses
Karena banyak komputer yang terhubung ke internet, kecepatan aksesnya menurun secara wajar
- c) Biaya awal tinggi
Biaya infrastruktur perpustakaan digital yaitu biaya perangkat keras, perangkat lunak, penyewaan sirkuit komunikasi umumnya sangat tinggi.
- d) Lingkungan
Perpustakaan digital tidak dapat mereproduksi lingkungan perpustakaan konvensional yang mana image perpustakaan dengan rak dan buku-buku tersusun kemudian dibaca secara langsung. Sebab bagi beberapa orang menganggap bahan bacaan tercetak lebih mudah daripada bahan bacaan di layar komputer.
- e) Pengawetan
Perpustakaan digital dapat dengan cepat menjadi ketinggalan zaman dan datanya mungkin menjadi tidak dapat diakses karena perkembangan teknologi. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi pada generasi baru, mereka dapat terhubung dengan sejarah, tradisi, alam, dan banyak hal lainnya dengan teknologi.

Kesimpulannya, perpustakaan digital memiliki banyak keunggulan yang mendukung aksesibilitas dan efisiensi dalam pembelajaran serta pengelolaan informasi. Pengguna dapat mengakses koleksi digital kapan saja dan dari mana saja, tanpa terbatas ruang dan waktu, serta biaya penyimpanan fisik yang minimal. Namun, perpustakaan digital juga memiliki kelemahan, seperti masalah hak cipta yang rentan dilanggar, biaya awal yang tinggi, serta kendala dalam memberikan pengalaman yang setara dengan perpustakaan konvensional. Kecepatan akses dapat terpengaruh oleh banyaknya pengguna, dan koleksi digital bisa ketinggalan zaman akibat perkembangan teknologi yang cepat.

Manfaat dan Tujuan Perpustakaan Digital

Karena karakteristiknya yang digital inilah maka perpustakaan digital memiliki beberapa manfaat yang lebih dibandingkan dengan perpustakaan konvensional, diantaranya adalah:

- a. Menghemat ruangan, Pengelolaan koleksi informasi digital tidak membutuhkan ruangan fisik atau gedung.
- b. Akses ganda (multiple access). Koleksi informasi digital dapat digunakan oleh lebih dari satu orang secara bersamaan tanpa mengurangi nilai atau merusak informasi tersebut.
- c. Tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Akses terhadap informasi digital tidak terbatas oleh ruang dan waktu tertentu. Informasi digital dapat diakses kapan dan dimana saja.
- d. Biaya lebih murah. Akses informasi digital tidak membutuhkan biaya. (Saleh, 2010b)

Sementara itu, Christine Borgman dalam Kresh (2007 : 5) berpendapat bahwa “perpustakaan digital dapat secara langsung mengadopsi inovasi teknologi dalam menyediakan kepada pengguna peningkatan teknologi buku audio dan elektronik dan juga menyajikan bentuk komunikasi baru.” Terkait dengan hal ini indikator perpustakaan digital adalah:

- a. Tidak ada Batasan fisik. Pengguna perpustakaan digital tidak perlu mendatangi perpustakaan secara fisik.
- b. Tersedia sepanjang waktu. Orang di berbagai belahan dunia dapat mengakses perpustakaan digital kapan saja sepanjang ada jaringan Internet.
- c. Akses secara bersamaan. Sumber bahan yang sama dapat digunakan oleh orang yang berbeda pada saat yang sama.
- d. Pendekatan yang terstruktur. Perpustakaan digital memungkinkan akses kepada konten-konten yang lebih kaya dengan cara yang lebih terstruktur, yaitu menelusur dari katalog ke buku, lalu ke bab-bab tertentu, dan seterusnya.
- e. Temu balik informasi. Ada fleksibilitas dalam istilah-istilah digunakan dalam penelusuran, yaitu kata kunci. Perpustakaan digital dapat menyajikan tampilan yang ramah pengguna (user friendly interface) hanya dengan satu kali klik.
- f. Pemeliharaan dan preservasi. Copy dari bahan aslinya bisa digandakan berkali-kali tanpa mengurangi nilai kualitasnya.

Peran Layanan Perpustakaan Digital

Layanan perpustakaan digital memainkan peran penting dalam mengakses informasi secara cepat dan efektif. Berikut adalah beberapa aspek layanan perpustakaan digital yang mendukung peningkatan minat baca:

- a. Aksesibilitas: Pengguna dapat mengakses koleksi perpustakaan kapan saja dan di mana saja melalui internet, yang mempermudah masyarakat untuk mencari dan membaca literatur sesuai minat mereka (Ine et al., 2022:22).
- b. Beragam Sumber: Perpustakaan digital menyediakan berbagai sumber informasi, seperti e-book, jurnal, artikel, video, dan bahan multimedia lainnya yang dapat menarik minat baca pengguna dengan format yang lebih interaktif (Congge, 2023:09).
- c. Kemudahan Penggunaan: Aplikasi mobile dan antarmuka yang ramah pengguna memungkinkan masyarakat dari berbagai kalangan dapat memanfaatkan perpustakaan digital tanpa memerlukan keterampilan teknis yang tinggi (Dinazzah & Rahmi, 2022:21).

Dari beberapa penjelasan diatas penulis menyimpulkan Perpustakaan digital merupakan solusi yang efektif dalam meningkatkan minat baca masyarakat, terutama dengan memberikan akses yang lebih luas dan mudah terhadap sumber informasi. Namun, tantangan seperti kurangnya sosialisasi dan kendala teknis perlu diatasi untuk memastikan efektivitas layanan perpustakaan digital dalam jangka panjang.

Indikator Layanan Digital Perpustakaan

Indikator layanan digital berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Adapun indikator kualitas layanan digital perpustakaan menurut Fitzsimmons dalam jurnal (Aisyah, 2019:19) ialah :

1. Tangible (Tampilan fisik E-library)
Tangible merupakan dimensi krusial dalam evaluasi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan digital. Dimensi ini mencakup elemen-elemen yang dapat diamati secara langsung, seperti tampilan antarmuka (interface) E-Library, kelengkapan data dan referensi, ketersediaan sarana pendukung, serta keandalan platform komunikasi. Seluruh elemen tersebut berfungsi sebagai bukti nyata dari kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya.

2. Reliability (Kehandalan E-library)
Reliability merupakan kemampuan E-library dalam memberikan layanan yang memuaskan serta kemampuan untuk menampilkan pelayanan, serta kehandalan yang artinya ahli dalam merespon secara cepat keluhan pengunjung perpustakaan digital.
3. Responsiveness (Ketanggapan pustakawan)
Responsiveness merujuk pada kemauan dan kesigapan para pegawai untuk membantu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu. Dimensi ini menekankan pada kecepatan staf dalam merespons permintaan dan menyelesaikan kebutuhan pengguna secara efisien tanpa penundaan yang tidak perlu.
4. Assurance (Kepastian layanan E-library)
Kepastian yang dimaksudkan disini merupakan kepastian data dari informasi yang ada di dalam e-library sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pengunjung perpustakaan.
5. Empathy (empati pemberi pelayanan)
Adapun sikap empati dalam hal ini berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses e-library, pustakawan memberikan pengarahan kepada para pemustaka agar lebih mudah.

Karakteristik Perpustakaan Digital

Menurut Savanur dan Nagaraj dalam (A'yan, 2019) karakteristik perpustakaan digital :

1. Perpustakaan digital merupakan rekaan dari perpustakaan tradisional dalam mengolah bahan koleksi dalam bentuk digital.
2. Perpustakaan digital memiliki dan menguasai informasi serta menyediakan akses kepada informasi.
3. Perpustakaan digital memiliki struktur organisasi yang terpadu dengan nilai yang konsisten untuk mengakses data.
4. Perpustakaan digital bukan hanya sebuah entitas tunggal, tetapi juga dapat memberikan akses terhadap materi digital dan sumber daya dari digital library lainnya.
5. Perpustakaan digital mendukung akses cepat dan efisien terhadap sumber informasi yang saling terkoneksi dalam jumlah yang besar.
6. Perpustakaan digital memiliki koleksi yang besar dan bertahan dari waktu ke waktu, koleksi yang terorganisasi dan dikelola dengan baik memiliki format data, berisi objek dan bukan hanya perwakilan dari objek.
7. Perpustakaan digital mencakup semua proses dan layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan tradisional, meskipun proses tersebut harus direvisi untuk mengakomodasi perbedaan antara media digital dan media cetak.

Selanjutnya menurut Tedd dan Large dalam (A'yan, 2019) sebagai berikut

1. Menggunakan teknologi yang mengintegrasikan kemampuan menciptakan, mencari dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk dalam sebuah jaringan yang tersebar luas.
2. Memiliki koleksi yang mencakup data dan metadata yang saling mengaitkan berbagai data, baik di lingkungan internal maupun eksternal.
3. Merupakan kegiatan mengoleksi dan mengatur sumber daya digital yang dikembangkan bersama-sama komunitas pemakai jasa untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Pengertian Layanan

Layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS Moenir (2005:16), pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41).

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.” Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai “sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).”

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Karakteristik Layanan

Untuk mengetahui tingkat pelayanan prima kepada pelanggan yang dilakukan oleh karyawan, perusahaan membutuhkan pengukuran kepuasan konsumen. Hal itu berguna sebagai tolak ukur untuk mengambil langkah perbaikan atau perubahan strategi layanan.

Dari halaman tirto.id menurut (Adya Barata 2014:01) menyebutkan beberapa karakteristik Layanan kepada pelanggan atau customer :

1. Cepat dan Tanggap
Seorang customer service diharapkan dapat memberikan respon yang cepat atas pertanyaan pelanggan. Agen customer service diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pelanggan dengan cepat.
2. Sopan dan Ramah
Sopan dan ramah harus menjadi karakteristik penting yang harus dimiliki oleh seorang customer service. Tunjukkan juga empati kepada pelanggan untuk lebih mudah memahami kebutuhan pelanggan. Mempercepat Anda dalam memberikan solusi yang tepat kepada mereka.
3. Informatif dan Interaktif
Seorang agen customer service harus menyajikan informasi yang tepat kepada pelanggan. Bangun percakapan yang interaktif untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Keterlibatan pelanggan dalam interaksi dengan agen customer service menjadi salah satu indikator kepuasan dan loyalitas pelanggan
4. Personalisasi Layanan Pelanggan
Pastikan Anda memahami karakteristik customer dengan baik, untuk memberikan personalisasi layanan. Tunjukkan jika Anda benar-benar mengenali dan memperhatikan mereka untuk memberikan kesan positif saat berkomunikasi.
5. Penampilan
Penampilan karyawan menjadi unsur penting dalam pelayanan suatu perusahaan. Di sisi lain, penampilan meningkatkan rasa percaya diri karyawan ketika melayani pelanggan. Contoh penampilan prima adalah pakaian rapi sesuai standar perusahaan, bahasa dan cara bicara yang baik, serta tubuh yang proporsional.

Kesimpulannya, perusahaan perlu mengukur kepuasan konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Pengukuran ini sangat penting untuk menilai efektivitas pelayanan prima yang bertujuan membuat pelanggan merasa puas. Dengan menerapkan karakteristik-karakteristik tersebut, perusahaan dapat memperkuat kualitas layanannya, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sehingga kemungkinan customer bisa kembali berkunjung kembali.

Layanan Digital

Layanan Digital Perpustakaan merupakan perkembangan sebuah perpustakaan modern. Layanan yang terintegrasi dengan sumber-sumber informasi online, seperti mengakses browsing dan aktivitas pencarian. Wahono, (2013) berpendapat bahwa “Perpustakaan digital adalah suatu perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. Istilah digital library sendiri mengandung pengertian sama dengan electronic library dan virtual library.”

Zainal A. Hasibuan mengatakan digital library atau sistem perpustakaan digital merupakan “konsep menggunakan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan.” Sedangkan menurut Fahmi, (2004). Perpustakaan digital “merupakan sebuah sistem yang terdiri dari perangkat hardware dan software, koleksi elektronik, staf pengelola, pengguna, organisasi, mekanisme kerja, serta layanan dengan memanfaatkan berbagai jenis teknologi informasi.”

Dari beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan digital merupakan sebuah sistem atau layanan yang terintegrasi dengan sumber informasi online, seperti buku elektronik dan dokumen elektronik lainnya yang dikelola oleh pustakawan melalui jaringan komputer dan bisa diakses oleh penggunanya melalui browser yang dimilikinya baik itu handphone, computer, dan laptop.

Macam-Macam Layanan Digital

Di era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini, berbagai program pendidikan literasi informasi yang dikembangkan sebagai cara untuk menerapkan layanan referensi yang berbeda semakin diakui sebagai cara yang efisien untuk memberikan pemahaman kepada pengguna perpustakaan tentang berbagai layanan dan sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan.

Berikut beberapa layanan perpustakaan digital sebagai berikut :

1. **Layanan Sirkulasi**
Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya baik secara manual maupun elektronik.
2. **Layanan Perpustakaan keliling**
Layanan Perpustakaan keliling adalah kegiatan layanan perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK). Layanan ini diselenggarakan dalam bentuk layanan paket dan layanan langsung.
3. **Layanan rujukan**
Layanan rujukan adalah layanan memberikan informasi kepada pengguna Perpustakaan berdasarkan koleksi sumber rujukan yang dimiliki.
 - a. Layanan rujukan cepat, Layanan rujukan cepat adalah memberi jawaban langsung atas permintaan informasi dari pengguna perpustakaan melalui pemanfaatan sumber rujukan seperti kamus, ensiklopedia, direktori dan lain-lain.
 - b. Bimbingan pemakaian sumber rujukan. Bimbingan pemakaian sumber rujukan adalah bantuan yang diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan untuk memanfaatkan sumber-sumber rujukan yang dimiliki antara lain berkaitan dengan isi, susunan, dan cara mencari informasi termasuk sumber rujukan elektronik. Bidang Layanan Perpustakaan dan Informasi menyediakan komputer dan fasilitas wi-fi untuk akses internet serta koleksi e-book secara gratis.
4. **Layanan penelusuran literatur**
Layanan penelusuran literatur adalah kegiatan mencari atau menemukan kembali informasi kepustakaan mengenai suatu bidang tertentu yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan dengan menggunakan bantuan OPAC (Online Public Access Catalogue), literatur sekunder dan sarana penelusuran lainnya. Kegiatan penelusuran literatur ini umumnya digunakan untuk mendukung penelitian dan atau penulisan ilmiah, serta bahan bacaan sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.
5. **Layanan audio visual**
Layanan audio visual atau pandang dengar adalah kegiatan mengoperasikan peralatan pandang dengar termasuk komputer dan membimbing penggunaannya.
6. **Layanan penyediaan bahan pustaka**
Layanan penyediaan bahan pustaka adalah kegiatan mencari dan menyediakan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui koleksi setempat atau melalui silang layan perpustakaan.
7. **Layanan Tandon**
Koleksi tandon atau bisa disebut dengan koleksi reserve merupakan koleksi cadangan dari semua judul buku yang ada di perpustakaan atau bisa juga disebut bahwa koleksi tandon adalah koleksi dari buku copy satu dari semua judul buku yang ada di perpustakaan (Buwana, 2015).
8. **Layanan Repository**
Layanan ini merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk mempublikasi jurnal atau karya ilmiah lainnya. Layanan ini biasanya digunakan dalam perpustakaan perguruan tinggi untuk mempublikasi tugas akhir mahasiswa yang mana sebagai salah satu syarat yudisium.
9. **Layanan Ruang Baca**
Layanan ruang baca merupakan penyediaan fasilitas ruang untuk membaca buku dan belajar. Adapun fasilitas lain yang berada di ruang baca ialah, meja, kursi, ac, wifi, ruang diskusi, dan computer penelusuran (OPAC).
10. **Layanan Workstation dan Multimedia**
Layanan ini merupakan layanan yang menyediakan fasilitas komputer yang bisa digunakan untuk kegiatan pelatihan, pengetikan, penelitian maupun internet. Juga bisa digunakan dalam ruang layanan workstation yang disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.
11. **Layanan fotocopy**
Layanan Fotocopy diperuntukkan bagi pemustaka yang menginginkan foto copy koleksi secara terbatas untuk kepentingan pendidikan dan penelitian.

Indikator Layanan Perpustakaan

Indikator layanan perpustakaan digital adalah elemen-elemen yang digunakan untuk mengukur kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan digital. Beberapa indikator penting yang sering digunakan mencakup aspek aksesibilitas, kualitas koleksi, dan kepuasan pengguna.

Menurut Evans dan Saponaro (2005:12), “layanan perpustakaan mencakup aspek-aspek seperti penyediaan bahan pustaka, pelayanan pengguna, serta kemampuan perpustakaan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan informasi yang terus berkembang.” Di era digital ini, perpustakaan diharapkan mampu mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan kualitas layanannya. Berikut adalah beberapa indikator yang bisa digunakan :

1. Aksesibilitas
 - a. Kemudahan Akses: Seberapa mudah pengguna dapat mengakses layanan perpustakaan digital (misalnya melalui perangkat mobile, komputer, atau aplikasi).
 - b. Ketersediaan 24/7: Apakah perpustakaan digital dapat diakses kapan saja, tanpa batasan waktu.
 - c. Kecepatan Akses: Seberapa cepat halaman perpustakaan digital dan konten digital dapat diakses pengguna.
2. Kualitas Koleksi Digital
 - a. Variasi Konten: Seberapa luas dan beragam koleksi digital yang tersedia, mencakup e-book, jurnal elektronik, artikel ilmiah, multimedia, dll.
 - b. Ketersediaan Konten Terkini: Apakah koleksi digital terus diperbarui dengan publikasi terbaru.
 - c. Kelengkapan Koleksi: Apakah perpustakaan digital memiliki koleksi yang mencakup berbagai bidang ilmu dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Fungsi Pencarian dan Navigasi
 - a. Efektivitas Pencarian: Apakah sistem pencarian di perpustakaan digital mudah digunakan dan menghasilkan hasil yang relevan.
 - b. Filter dan Kategori: Tersedianya fitur penyaringan untuk memudahkan pengguna dalam menemukan konten spesifik.
 - c. User Interface: Seberapa mudah antarmuka pengguna (UI) digunakan, termasuk tata letak dan kemudahan navigasi.
 - d. Interaksi dan Layanan Pengguna
 - e. Ketersediaan Dukungan Pengguna: Apakah ada layanan bantuan atau customer service yang responsif untuk membantu pengguna dengan masalah teknis atau pencarian informasi.
 - f. Panduan Penggunaan: Tersedianya tutorial atau panduan dalam menggunakan perpustakaan digital, termasuk cara mencari dan mengakses koleksi.
 - g. Interaksi Sosial: Apakah ada fitur untuk pengguna berbagi, berkomentar, atau menilai koleksi.
 - h. Keamanan dan Privasi
 - i. Perlindungan Data Pengguna: Jaminan bahwa data pribadi dan aktivitas pengguna di perpustakaan digital dilindungi.
 - j. Keamanan Akses: Tersedianya protokol keamanan yang memastikan bahwa akses ke konten digital aman dari ancaman cyber.
 - k. Kepuasan Pengguna
 - l. Umpan Balik Pengguna: Seberapa puas pengguna dengan layanan yang diberikan, yang bisa diukur melalui survei atau umpan balik langsung.
 - m. Statistik Penggunaan: Frekuensi penggunaan layanan digital, termasuk jumlah pengunjung, unduhan, dan peminjaman konten.
 - n. Retensi Pengguna: Seberapa banyak pengguna yang terus menggunakan layanan perpustakaan digital secara berkelanjutan.
 - o. Ketersediaan Layanan Tambahan
 - p. Peminjaman Koleksi Digital: Kemudahan dan fleksibilitas dalam meminjam atau mengunduh bahan digital untuk dibaca secara offline.
 - q. Integrasi dengan Platform Lain: Apakah layanan perpustakaan digital dapat diintegrasikan dengan perangkat lunak manajemen referensi atau alat-alat akademik lainnya.
 - r. Layanan Pembelajaran Daring: Fitur tambahan seperti kursus online, webinar, atau pelatihan yang disediakan oleh perpustakaan digital.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, Dengan menggunakan indikator-indikator ini, perpustakaan dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya sehingga lebih bermanfaat bagi pengguna.

Sunarto (2004:244) mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas layanan yaitu:

- a. Kinerja : Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang di identifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi pegawai : Yaitu seperti keramahaan, sikap hormat, dan empathy di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan : Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya tahan : Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketepatan waktu dan kenyamanan :Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau di perbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa di berikan.
- f. Estetika :Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

- g. Kesadaran akan merk : Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merk atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:3), "metode penelitian yaitu metode yang digunakan untuk mendapat data yang objektif, valid, atau reliabel dan dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang terjadi." Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:9) "metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian keadaan alami subjek dimana peneliti adalah instrumen kuncinya." Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana layanan perpustakaan digital di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam meningkatkan minat baca pada masyarakat

Definisi Operasional

Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa operasional adalah "seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklarifikasi gejala di sekitar kedalam kategori khusus dari variabel." Adapun operasionalisme dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1
Definisi Operasional

Konsep	Indikator
Layanan Perpustakaan digital Christine Borgman dalam Kresh (2007:5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada Batasan fisik 2. Tersedia sepanjang waktu. 3. Pendekatan yang terstruktur 4. Temu balik informasi 5. Pemeliharaan dan preservasi
Peningkatan Pelayanan Sunarto (2004:244)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Interaksi pegawai 3. Keandalan 4. Daya tahan 5. Ketepatan waktu dan kenyamanan 6. Kesadaran akan merk

Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:294) mengatakan bahwa "fokus penelitian kualitatif itu pada informan itu sendiri, informan sebagai sumber data peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitiannya sampai pada tahap pembuatan akhir kesimpulan." Maka dari itu pada tahap ini bagi peneliti sangatlah penting dalam penentuan informan karena berpengaruh. Dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa informan penelitian di Perpustakaan daerah Sumatera Selatan Kota Palembang. Adapun informan penelitian yang dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Pustakawan	1 Orang
2	Frontliner	1 Orang
3	Staff Pegawai Perpustakaan	2 Orang
4	Pengunjung	3 Orang
JUMLAH		7 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:62) teknik pengumpulan data merupakan “langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.” Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan kedua jenis data tersebut, yaitu :

1. Observasi
Observasi merupakan cara untuk memperoleh data melalui pengamatan - pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang akan diselidiki yaitu mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pegawai yang ada di Perpustakaan Daerah provinsi Sumatera Selatan.
2. Wawancara
Suatu cara pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang langsung bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi, keterangan-keterangan yaitu mengumpulkan data dengan tanya jawab langsung dengan beberapa pegawai yang ada hubungannya dengan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian laporan akhir ini.
3. Dokumentasi
Teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau foto - foto yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Selatan
4. Studi Kepustakaan
Mempelajari dokumen arsip, gambaran ilmu lokasi penelitian, jurnal, buku, karya ilmiah, majalah atau surat kabar dan sumber kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Teknik Analisis Data

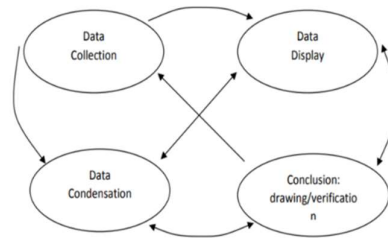
Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:10) menyebutkan bahwa “analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.”

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu metode yang menggunakan sudut pandang peneliti sebagai alat analisis utama. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Adapun untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna dari berbagai aspek yang ditemui dengan mengkaji pendapat, pemikiran, persepsi dan interpretasi dari pihak-pihak yang dianggap kompeten terhadap masalah penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif, dan penularannya didasarkan pada data yang cenderung bersifat verbal.

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) “di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.”

1. Kondensasi Data (Data Condensation)
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.
2. Penyajian Data (Data Display)
Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing)
Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana. Dibawah ini adalah gambar dari model analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana:

Gambar 1
Model Miles, Huberman dan Saldana



Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33)

Hasil Penelitian

Proses penelitian dilaksanakan pada tanggal 17 Maret - 17 bulan Mei 2025 di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan metode wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan sumber yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, penelitian berhasil mengambil informasi dari beberapa informasi dan dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang hasil penelitian mengenai Peranan Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Layanan Perpustakaan Digital adalah teori dari Christine Borgman dalam Kresh (2007:5) dan Variabel Peningkatan Pelayanan teori dari Sunarto (2004:244).

Data informan yang akan di wawancara yaitu Pustakawan, Frontliner ,Staf 1 (TI) ,Staf 2 (Layanan Pengguna), Pengunjung 1, Pengunjung 2, Pengunjung 3

A. Layanan Perpustakaan Digital

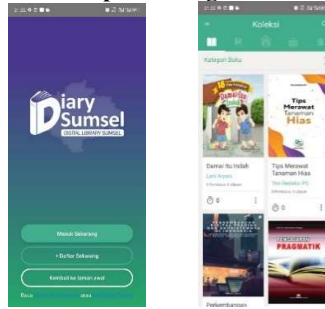
Layanan perpustakaan digital merupakan transformasi dari layanan perpustakaan konvensional ke bentuk layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, di mana koleksi pustaka seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dokumen pemerintah, maupun multimedia disediakan dalam format digital dan dapat diakses secara daring (online) melalui jaringan internet. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah mempermudah akses informasi bagi pengguna tanpa batasan geografis maupun waktu, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya informasi. Standar pelayanan digital menurut Christine Borgman dalam Kresh (2007:5) dijelaskan sebagai berikut.

1. Tidak ada batasan Fisik

Tidak adanya batasan fisik dalam layanan perpustakaan digital berarti pengguna tidak lagi terikat oleh ruang dan waktu untuk mendapatkan akses informasi. Perpustakaan digital memungkinkan siapa pun mengakses koleksi bahan pustaka dari mana saja, selama tersedia koneksi internet. Hal ini menjadi terobosan dalam memperluas jangkauan layanan perpustakaan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa perpustakaan digital secara nyata telah menghilangkan hambatan fisik dalam pelayanan informasi. Pengguna tidak lagi terbatas oleh lokasi geografis atau keharusan hadir secara fisik. Dengan hanya bermodal akun dan koneksi internet, layanan perpustakaan dapat diakses dari mana saja, bahkan oleh mereka yang berada di luar kota atau memiliki keterbatasan waktu. Ini menunjukkan bahwa perpustakaan digital telah berperan penting dalam memperluas akses informasi dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikut tampilan fisik dari perpustakaan digital Sumatera Selatan.

Gambar 2
Tampilan Fisik Aplikasi Digital Library Sumsel



2. Tersedia Sepanjang Waktu

Ketersediaan layanan perpustakaan digital selama 24 jam sehari merupakan bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat modern yang dinamis. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi kapan pun dibutuhkan, tanpa terikat oleh jam operasional kantor. Ketersediaan tanpa batas waktu ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

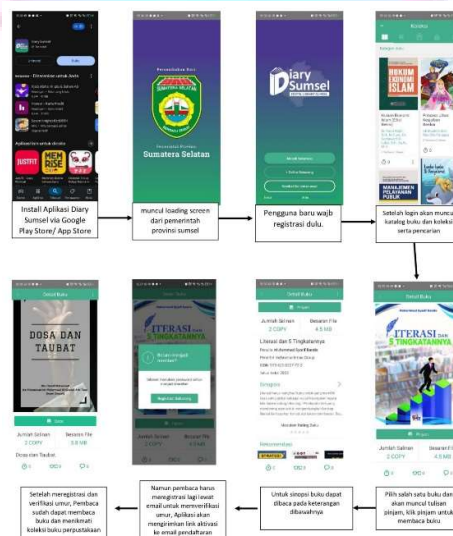
Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ketersediaan layanan perpustakaan digital selama 24 jam memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Fleksibilitas waktu akses memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang dan rutinitas untuk tetap mendapatkan layanan informasi sesuai kebutuhan mereka. Ini memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga yang adaptif dan inklusif dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

3. Pendekatan yang terstruktur

Pendekatan yang terstruktur dalam perpustakaan digital merujuk pada tata kelola sistem yang dirancang secara sistematis, mulai dari tampilan antarmuka hingga alur navigasi, agar pengguna dapat dengan mudah memahami cara penggunaan layanan dan mengakses informasi yang dibutuhkan. Struktur yang baik akan mempercepat pencarian informasi dan mengurangi kebingungan, terutama bagi pengguna baru.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem perpustakaan digital di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah dirancang dengan pendekatan yang terstruktur, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami alur penggunaan dan pencarian informasi. Antarmuka yang ramah pengguna, penyediaan panduan, serta navigasi yang logis menjadi faktor penting dalam terciptanya pengalaman yang efisien dan nyaman bagi semua kalangan pengguna, termasuk mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan digital ini. Berikut alur penggunaan aplikasi perpustakaan digital dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 7
Alur baca buku di aplikasi



4. Temu Balik Informasi

Temu balik informasi dalam konteks perpustakaan digital merujuk pada kemampuan sistem untuk mengarahkan pengguna secara cepat dan akurat pada sumber informasi yang relevan melalui fitur pencarian. Fitur pencarian yang efektif sangat penting untuk meningkatkan efisiensi akses, terutama ketika koleksi digital sangat luas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fitur pencarian dalam layanan perpustakaan digital sangat membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat, mudah, dan relevan. Efektivitas sistem dalam memproses berbagai input pencarian serta kemampuannya menampilkan hasil yang sesuai menjadikan fitur ini sebagai komponen penting dalam mendukung kepuasan dan produktivitas pengguna layanan digital.

5. Pemeliharaan dan Preservasi

Pemeliharaan dan preservasi dalam konteks perpustakaan digital mencakup upaya menjaga keberlangsungan akses terhadap koleksi digital serta perlindungan terhadap kerusakan atau kehilangan data. Ini mencakup aspek teknis seperti backup, pembaruan sistem, penggunaan format standar, serta aspek keamanan dari potensi gangguan teknis atau serangan siber.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan langkah-langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan dan keamanan koleksi digital. Upaya seperti backup harian, penggunaan teknologi enkripsi, sistem pemantauan berkala, serta kesiapsiagaan dalam merespons kerusakan file menunjukkan keseriusan institusi dalam memastikan koleksi digital tetap terjaga secara jangka panjang, baik dari sisi aksesibilitas maupun keamanan data.

B. Peningkatan Layanan Perpustakaan Daerah

Untuk mengukur konsep Peningkatan Layanan, ada penilaian yang terdiri dari 7 indikator yaitu kinerja, interaksi pegawai, kehandalan, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, estetika dan terakhir kesadaran akan merk.

1. Kinerja

Kinerja dalam konteks layanan perpustakaan digital merujuk pada efektivitas sistem dan sumber daya manusia dalam menyampaikan layanan informasi secara optimal. Aspek ini mencakup kecepatan sistem dalam memproses permintaan pengguna, kesiapan aplikasi dalam menghadapi beban akses yang tinggi, serta peran staf dalam menjaga kelancaran operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kinerja aplikasi Diary Sumsel, sebagai representasi layanan Perpustakaan Digital yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan, secara umum telah memberikan manfaat besar bagi pengguna dalam mengakses koleksi digital secara cepat dan fleksibel. Namun, dalam situasi tertentu seperti beban akses tinggi atau file berukuran besar, sistem masih menunjukkan keterbatasan kecepatan yang berpotensi mengganggu pengalaman pengguna.

2. Interaksi Pegawai

Interaksi pegawai dalam layanan perpustakaan digital mencerminkan kualitas komunikasi antara staf dan pengguna, baik dalam memberikan informasi, bantuan teknis, maupun pelayanan lainnya. Interaksi yang baik menjadi indikator penting dalam menciptakan suasana layanan yang ramah, profesional, dan suportif, khususnya dalam ekosistem digital.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa interaksi antara pegawai dengan pengguna dalam layanan Perpustakaan Digital berjalan cukup baik, ditandai dengan kesungguhan pustakawan dan staf dalam memberikan respons serta bantuan. Meski demikian, keterbatasan jumlah staf menyebabkan adanya jeda waktu dalam merespons pengguna, terutama pada saat jam sibuk atau ketika terjadi lonjakan permintaan. Meskipun terjadi keterlambatan dalam beberapa situasi, pengguna tetap merasa terbantu dan menghargai upaya staf dalam memberikan layanan yang ramah dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun distribusi tugas, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas interaksi di masa mendatang.

3. Keandalan

Keandalan dalam layanan perpustakaan digital mengacu pada kestabilan sistem dalam menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi tanpa gangguan teknis yang signifikan. Aspek ini mencakup kemampuan sistem untuk tetap berfungsi dalam kondisi penggunaan tinggi, serta ketersediaan akses setiap saat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keandalan sistem Perpustakaan Digital melalui aplikasi Diary Sumsel tergolong cukup baik, dengan mayoritas waktu akses berjalan normal dan stabil. Namun, pada saat-saat tertentu, terutama ketika lalu lintas pengguna meningkat atau dokumen berukuran besar diakses secara bersamaan, sistem menunjukkan penurunan performa. Gangguan seperti lambatnya proses unduhan atau kebutuhan untuk mengakses ulang menjadi catatan yang cukup sering muncul dari pengguna. Meskipun tim teknis telah berupaya melakukan pemeliharaan rutin, peningkatan kapasitas server dan efisiensi pengelolaan beban akses masih menjadi aspek yang perlu diperkuat untuk mendukung keandalan layanan jangka panjang.

4. Daya Tahan

Daya tahan dalam layanan perpustakaan digital menggambarkan kemampuan sistem dalam beradaptasi terhadap kebutuhan yang terus berkembang, serta ketahanannya dalam melayani pengguna secara konsisten dalam jangka panjang. Hal ini mencakup kapasitas teknis sistem, pembaruan berkelanjutan, serta strategi penguatan infrastruktur digital.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa secara umum daya tahan sistem Perpustakaan Digital melalui aplikasi Diary Sumsel menunjukkan kecenderungan yang positif, dengan upaya pembaruan sistem, perencanaan penggunaan cloud, serta peningkatan kapasitas server yang terus dilakukan. Namun, realisasi dari penguatan ini masih menghadapi tantangan, terutama karena belum semua pembaruan berdampak langsung pada kenyamanan pengguna. Beberapa pengguna berharap adanya peningkatan kecepatan akses dan fitur tambahan seperti akses offline. Minimnya frekuensi akses dari masyarakat umum juga menjadi indikator bahwa sistem masih perlu diperkuat dalam hal promosi dan relevansi jangka panjang. Oleh karena itu, meskipun secara teknis arah pengembangan cukup menjanjikan, implementasinya masih memerlukan percepatan dan perbaikan berkelanjutan agar sistem dapat benar-benar tangguh dan berdaya tahan dalam jangka panjang.

5. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan

Ketepatan waktu dan kenyamanan merupakan dua aspek penting dalam layanan digital yang berorientasi pada pengguna. Ketepatan waktu mengacu pada kecepatan sistem dan staf dalam merespon kebutuhan pengguna, sedangkan kenyamanan mencerminkan seberapa mudah dan menyenangkan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dan kenyamanan penggunaan aplikasi Diary Sumsel sebagai layanan Perpustakaan Digital cukup baik namun belum sepenuhnya konsisten. Para pengguna merasakan manfaat dari fleksibilitas dan kemudahan akses, tetapi masih menghadapi kendala ketika terjadi lonjakan lalu lintas pengguna yang menyebabkan perlambatan dalam proses akses. Faktor-faktor teknis seperti kecepatan server dan waktu tunggu dalam pemuatan dokumen masih menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, meskipun kenyamanan pengguna secara umum terjaga, peningkatan performa sistem terutama pada jam-jam sibuk sangat diperlukan agar layanan ini dapat memenuhi ekspektasi kecepatan dan efisiensi yang diharapkan oleh masyarakat.

6. Kesadaran Akan Merk

Kesadaran akan merek (brand awareness) adalah sejauh mana masyarakat mengenal dan mengetahui keberadaan sebuah produk atau layanan. Dalam konteks layanan perpustakaan digital, penting bagi aplikasi seperti Diary Sumsel untuk dikenal luas, agar potensi pemanfaatannya bisa maksimal di berbagai kalangan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran akan merek aplikasi Diary Sumsel masih perlu ditingkatkan. Meskipun fungsinya sangat bermanfaat dan koleksi digitalnya lengkap, keterbatasan dalam promosi membuat aplikasi ini belum dikenal luas oleh masyarakat. Diperlukan strategi sosialisasi yang lebih agresif dan menyeluruh untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi oleh seluruh lapisan pengguna.

PEMBAHASAN

A. Layanan Perpustakaan Digital

Pelayanan publik berbasis digital merupakan wujud transformasi teknologi informasi dalam sektor layanan, termasuk pada bidang perpustakaan. Aplikasi Diary Sumsel yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan menjadi salah satu bentuk inovasi dalam menyediakan akses informasi berbasis digital yang praktis dan adaptif. Untuk melihat efektivitas layanan tersebut, aspek tampilan fisik, kehandalan sistem, dan ketanggapan pustakawan menjadi indikator awal dalam mengevaluasi pelaksanaan layanan perpustakaan digital. Berikut pembahasan indikator layanan perpustakaan digital menurut Christine Borgman dalam Kresh (2007:5) dijelaskan sebagai berikut

1. Tidak Ada Batasan Fisik

Layanan perpustakaan digital menghilangkan batasan fisik, memungkinkan pengguna mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja selama tersedia koneksi internet, sehingga tidak lagi terikat oleh ruang dan waktu. Hal ini merupakan terobosan dalam memperluas jangkauan layanan perpustakaan kepada masyarakat.

Menurut pustakawan Ibu Syaimona, S.IP, pengguna dengan akun dan akses internet tidak perlu datang langsung ke perpustakaan karena semua koleksi bisa diakses dari rumah. Ibu Nyimas Utari, S.Sos selaku frontliner, menambahkan bahwa banyak pengguna merasa terbantu karena tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor perpustakaan hanya untuk membaca buku atau jurnal. Bapak Drs. Suhana, M.Si, staf bidang Teknologi Informasi, menekankan bahwa platform digital dapat menjangkau masyarakat di daerah pelosok yang sebelumnya kesulitan mengakses koleksi secara langsung. Ibu Dra. Desi Marlina, staf layanan pengguna, juga menyampaikan bahwa banyak pengguna dari luar kota kini bisa mengakses koleksi tanpa perlu datang langsung, yang jelas memperluas jangkauan layanan. Dari sisi pengguna, Evrin Sura Triata yang kuliah di luar Palembang merasa sangat terbantu karena tetap bisa mengakses bahan pustaka melalui aplikasi. Ibu Fitri Utami sebagai pengunjung juga merasakan manfaatnya, karena kini cukup membuka dari HP atau laptop di rumah, berbeda dengan sebelumnya yang harus datang langsung ke perpustakaan. Senada dengan itu, Khaidir Hernal, seorang pengunjung, menyatakan bahwa dengan adanya layanan digital, ia tidak perlu izin keluar kantor hanya untuk mencari referensi, cukup akses online saja. Dengan demikian, perpustakaan digital secara nyata telah menghilangkan hambatan fisik dalam pelayanan informasi, memperluas akses informasi, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Tersedia Sepanjang Waktu

Ketersediaan layanan perpustakaan digital selama 24 jam sehari merupakan bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat modern yang dinamis. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi kapan pun dibutuhkan, tanpa terikat oleh jam operasional kantor, dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna.

Pustakawan Ibu Syaimona, S.IP, menyampaikan bahwa layanan 24 jam membuat masyarakat lebih leluasa mengakses bahan bacaan, terutama yang bekerja di siang hari, sehingga jelas meningkatkan jangkauan layanan. Ibu Nyimas Utari, S.Sos selaku frontliner, menambahkan bahwa banyak pengguna merasa lebih nyaman membaca di malam hari, sehingga sistem 24 jam ini sangat membantu meningkatkan kepuasan pengguna. Bapak Drs. Suhana, M.Si dari bidang Teknologi Informasi, mengamati peningkatan traffic akses terutama di malam hari dan akhir pekan, yang menjadi bukti dampak positif akses 24 jam terhadap penggunaan layanan. Ibu Dra. Desi Marlina, staf layanan pengguna, menyoroti bahwa jika hanya dibuka saat jam kerja, pasti banyak yang kesulitan, dan kini pengguna bisa mengakses kapan saja sehingga layanan terasa lebih dekat. Pengunjung Evrin Sura Triata merasa layanan 24 jam sangat membantu karena sering membuka tengah malam untuk tugas. Ibu Fitri Utami, seorang ibu rumah tangga, juga merasa sangat terbantu dengan akses tanpa batas waktu karena hanya bisa membuka di malam hari. Khaidir Hernal, pengunjung lain, menyatakan bahwa layanan 24 jam ini sangat membantu, bahkan memungkinkannya mencari referensi sebelum subuh, hal yang tidak mungkin jika perpustakaan fisik. Oleh karena itu, ketersediaan layanan perpustakaan digital selama 24 jam memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat, memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga yang adaptif dan inklusif.

3. Pendekatan yang Terstruktur

Pendekatan yang terstruktur dalam perpustakaan digital mengacu pada tata kelola sistem yang dirancang sistematis dari antarmuka hingga navigasi, mempermudah pengguna memahami dan mengakses informasi. Struktur yang baik akan mempercepat pencarian informasi dan mengurangi kebingungan, terutama bagi pengguna

baru. Pustakawan Ibu Syaimona, S.IP, menyatakan bahwa struktur navigasi aplikasi didesain sesederhana mungkin, dengan menu utama, kategori koleksi, dan fitur pencarian yang memudahkan pengguna baru sekalipun. Ibu Nyimas Utari, S.Sos selaku frontliner, menambahkan bahwa tersedia panduan penggunaan dalam bentuk video tutorial di awal aplikasi. Bapak Drs. Suhana, M.Si, staf bidang Teknologi Informasi, menjelaskan bahwa arsitektur sistem dibuat berjenjang untuk mengarahkan pengguna secara bertahap dari menu umum ke koleksi yang lebih spesifik, mengurangi kemungkinan tersesat.

Ibu Dra. Desi Marlina, staf layanan pengguna, mengungkapkan bahwa meskipun pengguna sering bingung di awal, setelah memahami struktur menu, mereka menganggapnya mudah dipahami, dan bantuan juga disediakan melalui layanan chat. Pengunjung Evrin Sura Triata langsung mengerti cara mencari buku saat pertama kali menggunakan karena menunya jelas, tidak rumit, serta ada label dan ikon yang mudah dikenali. Ibu Fitri Utami, pengunjung, merasa sistemnya sudah tertata dan nyaman untuk pemula karena dari awal membuka aplikasi, langsung tahu apa yang harus diklik. Khaidir Hernal, pengunjung, menyatakan bahwa ia tidak perlu bertanya-tanya dan bisa mengikuti alur menu, serta mencari koleksi hanya dengan mengetik di kolom pencarian. Dengan demikian, sistem perpustakaan digital di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah dirancang dengan pendekatan yang terstruktur, memudahkan pengguna dalam memahami alur penggunaan dan pencarian informasi, serta menciptakan pengalaman yang efisien dan nyaman bagi semua kalangan pengguna.

4. Temu Balik Informasi

Temu balik informasi dalam konteks perpustakaan digital mengacu pada kemampuan sistem untuk secara cepat dan akurat mengarahkan pengguna ke sumber informasi yang relevan melalui fitur pencarian. Fitur pencarian yang efektif sangat penting untuk meningkatkan efisiensi akses, terutama ketika koleksi digital sangat luas. Ibu Syaimona, S.IP selaku pustakawan, menjelaskan bahwa fitur pencarian sudah disesuaikan dengan metadata koleksi, memungkinkan pengguna mencari berdasarkan judul, penulis, atau kata kunci, dan sistem akan langsung menampilkan hasil yang relevan.

Ibu Nyimas Utari, S.Sos selaku frontliner, sering menerima pujian dari pengguna karena hasil pencarian muncul cepat dan sesuai, bahkan dapat difilter berdasarkan tahun atau jenis bahan. Bapak Drs. Suhana, M.Si, staf bidang Teknologi Informasi, menyatakan bahwa mesin pencari dikembangkan agar responsif terhadap berbagai format input, termasuk ejaan tidak baku, membantu pengguna yang mungkin kurang tepat dalam mengetik. Ibu Dra. Desi Marlina, staf layanan pengguna, menjelaskan bahwa pengguna cukup memasukkan kata kunci utama, tidak harus lengkap atau formal, dan sistem tetap bisa menampilkan hasil yang berkaitan. Pengunjung Evrin Sura Triata pernah mencari jurnal hanya dengan satu kata dan langsung muncul beberapa pilihan yang relevan. Ibu Fitri Utami, pengunjung, menganggap fitur pencariannya bagus karena dengan mengetik kata kunci, semua yang berhubungan langsung keluar, sangat mempermudah. Khaidir Hernal, pengunjung, sering menggunakan fitur pencarian dan selalu merasa akurat, bahkan bisa langsung mengetahui mana yang full text dan mana yang ringkasan. Oleh karena itu, fitur pencarian dalam layanan perpustakaan digital sangat membantu pengguna dalam menemukan informasi secara cepat, mudah, dan relevan, menjadikan fitur ini komponen penting dalam mendukung kepuasan dan produktivitas pengguna layanan digital.

5. Pemeliharaan dan Preservasi

Pemeliharaan dan preservasi dalam perpustakaan digital meliputi upaya menjaga keberlanjutan akses terhadap koleksi digital serta perlindungan dari kerusakan atau kehilangan data, termasuk aspek teknis seperti backup, pembaruan sistem, penggunaan format standar, dan keamanan dari gangguan teknis atau serangan siber. Pustakawan Ibu Syaimona, S.IP, menyampaikan bahwa setiap koleksi digital disimpan dalam format yang tahan lama dan mudah dipindahkan antar platform, demi keamanan dan aksesibilitas di masa depan. Ibu Nyimas Utari, S.Sos selaku frontliner, menambahkan bahwa sistem memiliki notifikasi rutin untuk pembaruan dan pengingat jika ada file yang perlu diperbarui. Bapak Drs. Suhana, M.Si, staf bidang Teknologi Informasi, menjelaskan bahwa mereka melakukan backup otomatis setiap hari yang disimpan di cloud dan server lokal, serta menggunakan enkripsi data untuk mencegah akses ilegal. Ibu Dra. Desi Marlina, staf layanan pengguna, menyatakan bahwa jika ada laporan file rusak atau tidak bisa dibuka, mereka langsung berkoordinasi dengan tim TI untuk mengunggah ulang versi cadangan. Dari sisi pengguna, Evrin Sura Triata belum pernah menemukan file yang rusak, bahkan koleksi lama pun masih bisa diakses dengan jelas. Ibu Fitri Utami, pengunjung, mengapresiasi bahwa dokumen-dokumen di aplikasi tetap terjaga dan ia pernah membaca buku digital yang diunggah 3 tahun lalu dan masih bisa diakses. Khaidir Hernal, pengunjung, merasa koleksinya awet dan tidak khawatir soal keamanannya karena

datanya terenkripsi dan dikelola dengan serius. Dengan demikian, Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan langkah-langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan dan keamanan koleksi digital, memastikan koleksi tetap terjaga secara jangka panjang, baik dari sisi aksesibilitas maupun keamanan data.

B. Peningkatan Layanan

Untuk melihat peningkatan layanan tersebut, aspek Kinerja, Interaksi pegawai, keandalan, Daya tahan, Ketepatan Waktu dan kenyamanan dan kesadaran akan merk menjadi indikator awal dalam mengevaluasi pelaksanaan peningkatan layanan.

1. Kinerja

Kinerja dalam konteks layanan perpustakaan digital merujuk pada efektivitas sistem dan sumber daya manusia dalam menyampaikan layanan informasi secara optimal. Aspek ini mencakup kecepatan sistem dalam memproses permintaan pengguna, kesiapan aplikasi dalam menghadapi beban akses yang tinggi, serta peran staf dalam menjaga kelancaran operasional. Ibu Syaimona (Pustakawan) menyampaikan bahwa sistem secara keseluruhan sangat membantu, namun tantangan utama adalah lambatnya akses, terutama untuk file berukuran besar, saat lalu lintas pengguna meningkat. Ibu Nyimas Utari (Frontliner) juga mengakui adanya kendala teknis seperti lambatnya sistem ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan. Bapak Drs. Suhana (Staf TI) menyebutkan keluhan pengguna tentang pencarian yang terkadang lambat, terutama untuk file besar. Ibu Dra. Desi Marlina (Staf Layanan Pengguna) menyatakan bahwa kecepatan akses masih menjadi tantangan. Pengunjung Evrin Sura Triata juga merasakan kesulitan mengakses file berukuran besar karena server terasa lambat. Meskipun kinerja aplikasi Diary Sumsel secara umum memberikan manfaat besar dalam mengakses koleksi digital, dalam situasi tertentu seperti beban akses tinggi atau file berukuran besar, sistem masih menunjukkan keterbatasan kecepatan yang berpotensi mengganggu pengalaman pengguna. Meskipun demikian, upaya staf dalam menjaga stabilitas sistem menunjukkan komitmen yang kuat, namun diperlukan peningkatan teknis untuk menjamin kelancaran akses dalam kondisi lalu lintas tinggi.

2. Interaksi Pegawai

Interaksi pegawai dalam layanan perpustakaan digital mencerminkan kualitas komunikasi antara staf dan pengguna, baik dalam memberikan informasi, bantuan teknis, maupun pelayanan lainnya. Interaksi yang baik menjadi indikator penting dalam menciptakan suasana layanan yang ramah, profesional, dan suportif, khususnya dalam ekosistem digital. Ibu Syaimona (Pustakawan) menyatakan bahwa staf berusaha memberikan layanan yang cepat dan responsif melalui chat online dan email, namun keterbatasan jumlah staf menyebabkan keterlambatan tanggapan saat permintaan banyak. Ibu Nyimas Utari (Frontliner) dan Bapak Drs. Suhana (Staf TI) juga mengakui adanya keterbatasan jumlah staf yang menyebabkan waktu tunggu lebih lama pada jam sibuk. Ibu Dra. Desi Marlina (Staf Layanan Pengguna) mengatakan ada jeda waktu sebelum pertanyaan terjawab karena banyaknya permintaan. Pengunjung Evrin Sura Triata, Fitri Utami, dan Khaidir Hernal, semuanya merasa pustakawan cukup responsif dan dilayani dengan baik, meskipun terkadang harus menunggu lama untuk mendapatkan jawaban. Interaksi antara pegawai dan pengguna dalam layanan Perpustakaan Digital berjalan cukup baik, dengan kesungguhan staf dalam memberikan respons dan bantuan. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah staf menyebabkan jeda waktu dalam merespons, terutama pada jam sibuk. Meskipun ada keterlambatan, pengguna tetap merasa terbantu dan menghargai upaya staf. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas interaksi.

3. Keandalan

Keandalan dalam layanan perpustakaan digital mengacu pada kestabilan sistem dalam menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi tanpa gangguan teknis yang signifikan. Aspek ini mencakup kemampuan sistem untuk tetap berfungsi dalam kondisi penggunaan tinggi, serta ketersediaan akses setiap saat. Ibu Syaimona (Pustakawan) menyampaikan bahwa sebagian besar waktu sistem dapat diandalkan, namun ada waktu tertentu ketika server mengalami beban tinggi, menyebabkan keterlambatan akses atau unduh dokumen. Ibu Nyimas Utari (Frontliner) melaporkan adanya downtime atau kecepatan akses yang menurun, dan pengguna harus mencoba beberapa kali untuk mengakses dokumen tertentu. Bapak Drs. Suhana (Staf TI) dan Ibu Dra. Desi Marlina (Staf Layanan Pengguna) juga mengakui adanya waktu di mana akses menjadi lebih lambat, terutama saat jam sibuk

atau akses file besar bersamaan. Pengunjung Evrin Sura Triata, Fitri Utami, dan Khaidir Hernal mengalami kesulitan mengakses file besar karena server lambat, dan terkadang harus menunggu atau mencoba ulang. Keandalan sistem Perpustakaan Digital melalui aplikasi Diary Sumsel tergolong cukup baik secara mayoritas waktu. Namun, pada saat tertentu, terutama saat lalu lintas pengguna meningkat atau dokumen besar diakses bersamaan, sistem menunjukkan penurunan performa. Gangguan seperti lambatnya unduhan atau kebutuhan akses ulang cukup sering muncul. Peningkatan kapasitas server dan efisiensi pengelolaan beban akses masih perlu diperkuat untuk mendukung keandalan layanan jangka panjang.

4. Daya Tahan

Daya tahan dalam layanan perpustakaan digital menggambarkan kemampuan sistem dalam beradaptasi terhadap kebutuhan yang terus berkembang, serta ketahanannya dalam melayani pengguna secara konsisten dalam jangka panjang. Hal ini mencakup kapasitas teknis sistem, pembaruan berkelanjutan, serta strategi penguatan infrastruktur digital. Ibu Syaimona (Pustakawan) menyatakan bahwa sistem dirancang untuk berkembang dengan pembaruan berkala, dan sedang beralih ke sistem berbasis cloud untuk efisiensi penyimpanan dan akses data serta penanganan lebih banyak pengguna. Ibu Nyimas Utari (Frontliner) percaya sistem akan terus berkembang dengan pembaruan rutin dan masukan pengguna. Bapak Drs. Suhana (Staf TI) terus berupaya memperkuat sistem dengan peningkatan kapasitas penyimpanan dan kecepatan akses. Ibu Dra. Desi Marlina (Staf Layanan Pengguna) menyatakan pembaruan sistem berkala untuk tetap relevan dan mempertimbangkan peningkatan kapasitas server. Para pengunjung, Evrin Sura Triata, Fitri Utami, dan Khaidir Hernal, berharap sistem terus berkembang, lebih cepat, diperbarui, dan bahkan berharap ada fitur akses offline. Daya tahan sistem Perpustakaan Digital melalui aplikasi Diary Sumsel menunjukkan kecenderungan positif dengan upaya pembaruan sistem, perencanaan penggunaan cloud, dan peningkatan kapasitas server. Namun, realisasi penguatan ini masih menghadapi tantangan karena belum semua pembaruan berdampak langsung pada kenyamanan pengguna. Beberapa pengguna berharap peningkatan kecepatan akses dan fitur tambahan. Minimnya frekuensi akses dari masyarakat umum juga menunjukkan bahwa sistem perlu diperkuat dalam hal promosi dan relevansi jangka panjang. Oleh karena itu, meskipun arah pengembangan menjanjikan, implementasinya masih memerlukan percepatan dan perbaikan berkelanjutan agar sistem dapat benar-benar tangguh dan berdaya tahan jangka panjang.

5. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan

Ketepatan waktu dan kenyamanan merupakan dua aspek penting dalam layanan digital yang berorientasi pada pengguna. Ketepatan waktu mengacu pada kecepatan sistem dan staf dalam merespons kebutuhan pengguna, sedangkan kenyamanan mencerminkan seberapa mudah dan menyenangkan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi. Ibu Syaimona (Pustakawan) menyatakan sebagian besar pengguna merasa nyaman, tetapi ada keluhan terkait waktu akses yang kadang melambat. Ibu Nyimas Utari (Frontliner) dan Bapak Drs. Suhana (Staf TI) juga melaporkan bahwa banyak pengguna merasa nyaman, namun ada saat-saat server terganggu atau kecepatan akses menurun di jam sibuk. Ibu Dra. Desi Marlina (Staf Layanan Pengguna) menyebutkan bahwa pengguna terkadang harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, terutama saat server mengalami lonjakan pengguna. Pengunjung Evrin Sura Triata, Fitri Utami, dan Khaidir Hernal, meskipun merasa nyaman, mengakui bahwa mereka harus bersabar ketika sistem mengalami perlambatan atau loading yang lama, terutama saat banyak orang mengakses bersamaan. Ketepatan waktu dan kenyamanan penggunaan aplikasi Diary Sumsel cukup baik namun belum sepenuhnya konsisten. Pengguna merasakan manfaat fleksibilitas dan kemudahan akses, tetapi masih menghadapi kendala ketika terjadi lonjakan lalu lintas pengguna yang menyebabkan perlambatan. Faktor teknis seperti kecepatan server dan waktu tunggu dalam pemuatan dokumen masih menjadi perhatian utama. Peningkatan performa sistem terutama pada jam sibuk sangat diperlukan agar layanan ini dapat memenuhi ekspektasi kecepatan dan efisiensi yang diharapkan.

6. Kesadaran Akan Merek (Brand Awareness)

Kesadaran akan merek (brand awareness) adalah sejauh mana masyarakat mengenal dan mengetahui keberadaan sebuah produk atau layanan. Dalam konteks layanan perpustakaan digital, penting bagi aplikasi seperti Diary Sumsel untuk dikenal luas, agar potensi pemanfaatannya bisa maksimal di berbagai kalangan. Ibu Syaimona (Pustakawan) menyampaikan bahwa aplikasi sudah lama tersedia, tetapi belum semua orang tahu, dan promosi masih perlu ditingkatkan, khususnya ke masyarakat umum dan perangkat daerah. Ibu Nyimas Utari (Frontliner)

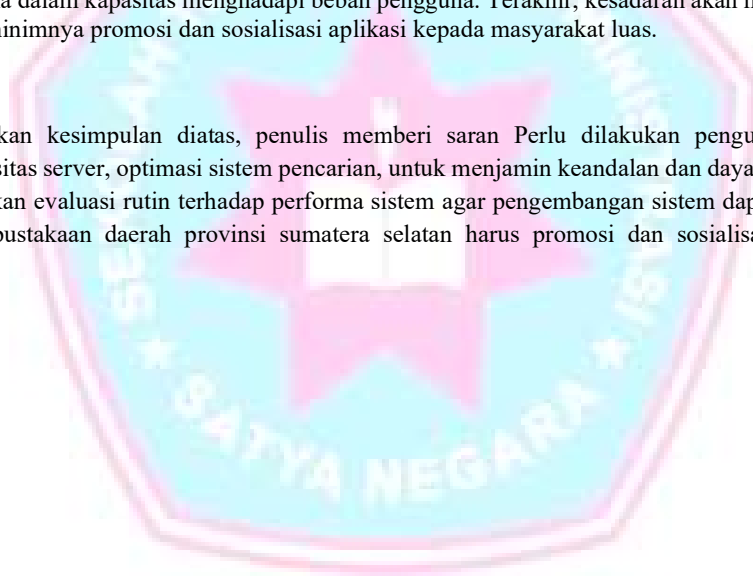
menuturkan bahwa banyak warga belum familiar dengan aplikasi Diary Sumsel, lebih mengenal media sosial, dan sosialisasi masih kurang ke komunitas masyarakat dan sekolah-sekolah. Bapak Drs. Suhana (Staf TI) menyatakan bahwa brand awareness masih rendah dan diperlukan pendekatan digital marketing yang lebih intens. Ibu Dra. Desi Marlina (Staf Layanan Pengguna) sering harus menjelaskan dari awal apa itu Diary Sumsel, menunjukkan publikasi dan branding belum sampai ke target pengguna, dan perlu banner, media promosi, atau kerja sama dengan sekolah/kampus. Para pengunjung, Evrin Sura Triata, Fitri Utami, dan Khaidir Hernal, semua mengetahui aplikasi ini dari teman, seminar, atau saat datang ke kantor camat, dan mereka merasa informasinya kurang, kurang dipromosikan secara luas, dan seharusnya promosinya lebih gencar melalui berbagai media. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesadaran akan merek aplikasi Diary Sumsel masih perlu ditingkatkan. Meskipun fungsinya bermanfaat dan koleksi digitalnya lengkap, keterbatasan promosi membuat aplikasi ini belum dikenal luas oleh masyarakat. Diperlukan strategi sosialisasi yang lebih agresif dan menyeluruh untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi oleh seluruh lapisan pengguna.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara umum, layanan Perpustakaan Digital telah berjalan cukup baik dimana terlihat pada variabel Layanan perpustakaan digital kekuatannya pada tidak ada batasan fisik Pengguna dapat mengakses koleksi kapan saja dan dari mana saja dengan koneksi internet, memperluas jangkauan layanan secara signifikan tanpa terhalang lokasi fisik. Berdasarkan wawancara, layanan perpustakaan digital sudah baik. Kemudian pada peningkatan layanan, Aplikasi ini dinilai fungsional, mudah digunakan, dan cukup responsif, baik dari sisi sistem maupun petugas layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, ditemukan bahwa daya tahan sistem perlu diperkuat, terutama dalam kapasitas menghadapi beban pengguna. Terakhir, kesadaran akan merek masih rendah, ditandai dengan minimnya promosi dan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat luas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberi saran Perlu dilakukan penguatan teknis seperti peningkatan kapasitas server, optimasi sistem pencarian, untuk menjamin keandalan dan daya tahan layanan. Dan juga Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap performa sistem agar pengembangan sistem dapat dilakukan secara terarah serta perpustakaan daerah provinsi sumatera selatan harus promosi dan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Algensindo, (2008). Pelayanan perpustakaan Jambi. Jambi : Sinar Baru
- Amal Ernawati (2019). Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi. e Jurnal Katalogis, Kabupaten Sigi
- Anwar, M., & Supriyanto, A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Baca Siswa SMP di Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmu Perpustakaan
- Aqila Ramadhian, (2023). Strategi Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui Perpustakaan Digital. Padjadjaran: Jurnal Perpustakaan dan kearsipan Abdi Pustakawan
- Congge Umar, 2023. Pelayanan Administrasi Publik. Jurnal Universitas Binjai
- Daryono, Riah, Dinar, Puspita (2017). PERAN PERPUSTAKAAN DALAM PENINGKATAN MINAT BACA MASYARAKAT. Solo: Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS
- Endang Fatmawati, (2017). Pemanfaatan aplikasi Perpustakaan digital Jateng melalui smartphone. Dipenogoro. Profetik Jurnal Komunikasi
- Evans, G. Edward & Saponaro, Margaret Z. (2005). Developing Library and Information Center Collections. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Faisal Amri, (2023). Faktor – faktor yang mempengaruhi minat membaca siswa kelas V Kecamatan Pandak Bantul. Yogyakarta : Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar Edisi 21 Tahun ke-8
- Gugun Faisal, (2023). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Medan: Jurnal Medan Area
- Kotler, Philip. (2008). Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Lang, Brian. Developing the Digital Library, (London : The British Library, 2000), Page 29
- Melinda Elizza. (2019). Hubungan Pelayanan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan peserta didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan. Journal Raden intan Lampung
- Moenir, A. S. (2005). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mudjito Nadia Firdausi, (2021) Layanan prima, perpustakaan digital, quotient siswa. Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 09 Nomor 01 Tahun 2021. Surabaya
- Muhammad Syafiq Kumala Putra, (2013). Pelestarian koleksi digital di Perpustakaan Universitas Terbuka. Jakarta. Universitas Islam Negeri
- Nurhadi. (2004). Pendidikan dalam Pembangunan Bangsa: Sebuah Pengantar. Jakarta: Penerbit Kompas gramedia
- Pendit, N. S. (2007). Perpustakaan Digital: Konsep dan Prinsip. Yogyakarta: Penerbit XYZ.
- Rachmawati, S., & Hasanah, U. (2020). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Universitas. Jurnal Ilmu Perpustakaan,
- Ramadani Sri (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan Daerah Kota Medan. Medan jurnal penelitian
- Ramadhian Aqila. (2018) “Strategi minat baca melalui perpustakaan digital”. Jakarta UI
- Richard Togaranta Ginting. (2018). Budaya Informasi Dalam Memanfaatkan Perpustakaan Digital Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Udayana. Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 31

- Runi Alcitra amalia. (2018). Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan digital dalam menghadapi tantangan era revolusi industri. <https://dkpus.babelprov.go.id/content/pemanfaatan-teknologi-informasi-di-perpustakaan-digital-dalam-menghadapi-tantangan-era>.
- Sari, R. M. (2019). Penerapan Teknologi dalam Layanan Perpustakaan Digital: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas XYZ. *Jurnal Penelitian Informasi dan Perpustakaan*.
- Shafina Putri Andita Shafa, (2019). Manfaat Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Minat Baca Generasi Milenial di Era Globalisas. Jakarta UI
- Sismanto. (2008). *Perpustakaan Digital: Konsep dan Implementasi*. Jakarta:Penerbit XYZ.
- Sri Ramadani, Franindya Purwaningtyas, (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan Daerah Kota Medan. Medan : JIPIS (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam)
- Sulastiyono, Agus. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit ganasha
- Sulistyo-Basuki. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit gajahmada
- Surya, M. (2003). *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung: Penerbit Kompas Gramedia
- Suwarno, Wiji. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit XYZ.
- Tedd, Lucy A., & Large, Andrew. (2005). *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. München: K.G. Saur
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, A. (2018). Tren Layanan Perpustakaan Digital di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*,
- Wibowo, A., & Setiawan, B. (2018). Analisis Minat Baca Siswa SMA di Jakarta: Faktor-faktor yang Mempengaruhi. *Jurnal Penelitian Pendidikan*
- Yadi Sas Rusdiyansah.(2011). 7 Faktor Penyebab Rendahnya Minat Baca : artikel harian Cimahi