

PELAYANAN DIGITAL LIBRARY DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

Andika Prabaskoro*, Aulia Wafiqna, Rafi Syarifulloh, Rosita Febrianti

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora, Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia

Abstract

This study aims to assess the quality of digital library services at the Banyumas Regency Archives and Library Office. Technological developments and innovations have created a new paradigm in service processes, one of which is at the Banyumas Regency Archives and Library Office, which has implemented a Digital Library. This study shows that the office implements Permenpan RB Number 30 of 2014 concerning guidelines for Public Service Innovation, particularly in library services. This study uses a qualitative descriptive research method. Data was collected through interviews, observation, and documentation study. The main focus of this study was to explore five aspects of Parasuraman's model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Through in-depth analysis, this study sought to understand how each of these aspects contributed to the experience of digital library service users. The results of the study show that the quality of service in these five aspects is relatively good, indicating progress in the provision of assistance services for digital library users at the Banyumas Regency Archives and Library Office. However, there are still several obstacles, particularly related to infrastructure and digital literacy, which need to be improved. These limitations can affect the accessibility and satisfaction of users with the services provided by the Banyumas Regency Regional Digital Library

Keywords: Quality; Digital Library; Service Transformation

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Perkembangan teknologi dan inovasi menciptakan paradigma baru dalam proses pelayanan, salah satunya di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas yang telah menerapkan *Digital Library*. Penelitian ini menunjukkan bahwa dinas tersebut menerapkan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik khususnya dalam pelayanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi lima aspek model Teori Parasuraman: tangibles, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati. Melalui analisis mendalam, penelitian ini berupaya memahami bagaimana masing-masing aspek tersebut berkontribusi terhadap pengalaman pengguna layanan perpustakaan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada kelima aspek tersebut tergolong baik, yang menunjukkan adanya kemajuan dalam penyediaan layanan bantuan bagi pengguna perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Namun, masih terdapat beberapa kendala, terutama terkait infrastruktur dan literasi digital yang perlu ditingkatkan. Keterbatasan ini dapat memengaruhi aksesibilitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Digital Daerah Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: Digital Library, Kualitas, Transformasi.

Article history:

Submission: October 2025

Revised: November 2025

Accepted: December 2025

Published: December 2025

*Corresponding author

Email: andikaprabaskoro01@gmail.com

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah merambah seluruh aspek kehidupan masyarakat Indonesia, menciptakan perubahan fundamental dalam cara berinteraksi dengan informasi dan layanan publik. Era Revolusi Industri 4.0 menuntut adaptasi komprehensif terhadap penggunaan teknologi digital, khususnya dalam sektor administrasi pemerintahan, ekonomi, kesehatan, dan layanan informasi (Anggraeni & Elan Maulani, 2023). Digitalisasi layanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat transparansi dan aksesibilitas bagi masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menciptakan paradigma baru dalam dunia perpustakaan. Konsep perpustakaan digital (*digital library*) muncul sebagai solusi inovatif yang memanfaatkan teknologi untuk menyimpan, mengelola, dan menyediakan akses terhadap berbagai jenis koleksi informasi digital (Ashari dkk., 2020). Perpustakaan digital memungkinkan penyimpanan dan akses terhadap beragam format koleksi seperti buku elektronik, jurnal ilmiah, artikel akademik, dan karya seni digital.

Perkembangan teknologi dan inovasi telah membentuk cara baru dalam pelayanan publik, termasuk melalui digitalisasi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi iPusda Banyumas untuk perpustakaan digital. Transformasi ini meningkatkan mutu layanan perpustakaan dengan memberikan akses cepat, handal, dan fleksibel ke koleksi digital melalui perangkat seluler sehingga dapat mengatasi hambatan seperti waktu buka dan jarak, serta memperkuat lima aspek kualitas Parasuraman yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penerapan ini sesuai dengan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang panduan inovasi pelayanan publik, yang mendorong penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi perpustakaan.

Perubahan ini langsung memengaruhi masyarakat dengan memberikan akses informasi kapan saja dan di mana saja untuk pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Hal ini meningkatkan literasi digital, mendukung kegiatan akademik, serta mengurangi kesenjangan pengetahuan, terutama di daerah pedesaan Banyumas. Data menunjukkan aplikasi iPusda telah digunakan oleh lebih dari 1.300 pengguna dengan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Tantangan seperti infrastruktur dan literasi digital masih perlu diatasi untuk memaksimalkan dampaknya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Digital Library menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuannya adalah memberikan saran perbaikan yang berkelanjutan.

Di Indonesia, pengembangan perpustakaan digital mengalami pertumbuhan signifikan sebagai respons terhadap kebutuhan akses informasi yang semakin tinggi. Inisiatif pemerintah dalam meningkatkan literasi digital masyarakat menjadikan kualitas layanan perpustakaan digital sebagai faktor krusial dalam menentukan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi (Widiastika dkk., 2023). Layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mengoptimalkan peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan pengetahuan seperti yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014.

Paradigma perpustakaan modern telah berevolusi dari sekadar tempat penyimpanan fisik menjadi platform digital yang menyediakan akses informasi tanpa batas geografis dan waktu (Wahyuningsih & Pranoto, 2020).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas telah

mengimplementasikan aplikasi Ipusda Banyumas sebagai wujud komitmen terhadap digitalisasi layanan. Data menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah diakses lebih dari 1.000 pengguna dari tahun 2020-2024 dengan tingkat kepuasan yang memuaskan. Data tersebut diambil melalui wawancara dengan Staff IT Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Aplikasi ini menyediakan koleksi e-book dan e-magazine yang beragam, memberikan akses gratis kepada masyarakat untuk mendukung pembelajaran mandiri dan peningkatan literasi digital.

Berdasarkan data dari Kepala Pelayanan Perpustakaan, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas menunjukkan dinamika yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pelayanan Perpustakaan

No	Tahun	Presentase
1.	2021	82,95%
2.	2022	82,30%
3.	2023	85,33%

Sumber: Wawancara Kepala Pelayanan Perpustakaan

Data tersebut menunjukkan adanya penurunan kepuasan pada tahun 2022, namun mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023. Pola ini mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi kualitas layanan dan mengidentifikasi strategi optimalisasi yang tepat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dapat dievaluasi dari berbagai perspektif. Nangka dan Kawung (2022) mengidentifikasi bahwa kualitas layanan perpustakaan ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia dan teknologi informasi yang diterapkan, namun dapat terhambat oleh keterbatasan koleksi dan infrastruktur teknis yang tidak memadai (Ignasia Rachelle Nangka dkk., t.t.).

Penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Framework ini memberikan kerangka analisis komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital (Rahman dkk., 2023).

Evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan digital menjadi penting mengingat peran strategis informasi sebagai aset berharga dalam pembangunan masyarakat berpengetahuan (Homepage dkk., 2020). Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas perlu memastikan bahwa layanan digital yang disediakan tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga mencerminkan standar kualitas yang dapat mendukung peningkatan literasi dan daya saing masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006), analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis,

menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi serta situasi dari data yang dikumpulkan (Hadi & Rusman, t.t.). Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan *digital library* di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti menggali fenomena sosial secara komprehensif dan alami sesuai dengan konteks yang sebenarnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dengan subjek penelitian yang terdiri dari dua kelompok utama. Pertama, pegawai dan staf Dinas Arsip Perpustakaan Daerah Banyumas yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi relevan terhadap fokus penelitian. Kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan informan dari kalangan pegawai meliputi beberapa aspek penting. Informan harus memiliki masa kerja minimal dua tahun di institusi tersebut, sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam memahami sistem pelayanan yang diterapkan. Selain itu, informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan digital library, khususnya mereka yang bertugas di bagian layanan perpustakaan digital, pengembangan sistem informasi, dan divisi teknologi informasi. Pemilihan juga mempertimbangkan posisi struktural informan, dengan mengutamakan staf yang memiliki kewenangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan layanan digital maupun pelaksana teknis yang berinteraksi langsung dengan pengguna. Pertimbangan lainnya adalah kemampuan informan dalam memberikan keterangan yang komprehensif mengenai aspek teknis, manajerial, dan operasional dari sistem digital library yang sedang dikaji.

Kedua, pengunjung perpustakaan dan pengguna aplikasi iPusda Banyumas yang ditentukan menggunakan teknik snowball sampling, yaitu teknik pengambilan informan tambahan berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya (Sugiyono, 2019). Penggunaan teknik snowball sampling pada kelompok pengguna didasarkan pada karakteristik populasi yang cukup beragam dan tidak semua pengguna aktif dapat diidentifikasi secara langsung. Kriteria awal yang ditetapkan untuk informan kunci meliputi pengguna yang telah mengakses aplikasi iPusda Banyumas dalam kurun waktu enam bulan terakhir dengan frekuensi penggunaan minimal tiga kali, sehingga memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan. Informan kunci tersebut kemudian diminta memberikan rekomendasi kepada pengguna lain yang memenuhi kriteria serupa, termasuk pengguna dari berbagai latar belakang pendidikan, usia, dan tujuan penggunaan untuk memperoleh keragaman perspektif. Proses ini berlanjut hingga tercapai saturasi data, yaitu ketika informasi yang diperoleh mulai menunjukkan pola yang berulang dan tidak ada temuan baru yang signifikan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menjangkau segmen pengguna yang mungkin sulit diakses melalui metode konvensional, sekaligus memastikan bahwa informan yang terpilih benar-benar memiliki pengalaman nyata dan mendalam dalam menggunakan layanan digital library.

Dalam proses penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu Wawancara mendalam dilakukan kepada pegawai, staf IT, pengguna aplikasi iPusda, serta pengunjung perpustakaan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan *digital library*. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati kondisi fisik, fasilitas, serta proses pelayanan yang berlangsung di

lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, sehingga peneliti dapat memahami situasi secara nyata. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian dengan mengumpulkan dokumen pendukung seperti laporan indeks kepuasan masyarakat, data pengguna aplikasi iPusda Banyumas, foto kegiatan, dan catatan administrasi (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (2014) yang mencakup tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pertama, pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan menyederhanakan data mentah dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar fokus pada hal-hal yang relevan dengan penelitian. Kedua, pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan deskripsi untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Ketiga, pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menarik makna dari data yang telah dianalisis dan melakukan verifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan keabsahan hasil.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Moleong, 2019). Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas pelayanan *digital library* di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas secara mendalam dan objektif.

Teknik Pengumpulan Data, Melibatkan observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik Analisis Data, Dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga data mencapai titik jenuh. Langkah-langkah analisis meliputi: 1) Reduksi Data: Memilih, memusatkan, dan menyederhanakan data yang relevan. 2) Penyajian Data: Menyusun informasi secara terstruktur untuk memungkinkan penarikan kesimpulan. 3) Penarikan Kesimpulan: Verifikasi data secara terus menerus untuk mencapai temuan baru yang kredibel. Keabsahan Data, Diperiksa melalui uji kredibilitas, transferability, dependability, dan confirmability untuk memastikan validitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Fokus Penelitian, Mengkaji sinergitas antara Polres Kolaka dan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam mengatasi kekerasan terhadap anak. Teori sinergitas yang digunakan menekankan pada dua aspek utama: koordinasi dan komunikasi antara kedua lembaga.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas mampu memberikan pelayanan yang terbaik serta menunjukkan kompetensinya untuk terus meningkatkan pelayanannya khususnya pada aspek *Digital Library*. Dari keberadaan Aplikasi IPUSDA Banyumas menjadi salah satu inovasi yang diberikan oleh pelayanan perpustakaan dengan data yang kita peroleh bahwa aplikasi tersebut telah diakses lebih dari 1.300 orang dengan penilaian yang cukup memuaskan dan beragam. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (Setyawan, t.t.).

Tabel 4. Fokus Penelitian

Fokus	Aspek	Sub Aspek
Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Setyawan, 2010).	<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi fasilitas fisik <i>Digital Library</i> 2. Ketersediaan peralatan teknologi yang memadai 3. Tampilan antarmuka <i>Digital Library</i>
	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan <i>Digital Library</i> sesuai jadwal 2. Keandalan sistem <i>Digital Library</i> dalam memberikan akses ke koleksi digital 3. Keakuratan dan kebaruan informasi yang disediakan oleh <i>Digital Library</i>
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan respon <i>Digital Library</i> terhadap permintaan pengguna 2. Kualitas bantuan yang diberikan oleh staf <i>Digital Library</i> 3. Kemampuan <i>Digital Library</i> dalam memberikan solusi terhadap masalah pengguna
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan keahlian staf <i>Digital Library</i> 2. Profesionalitas staf <i>Digital Library</i> dalam memberikan pelayanan 3. Kerahasiaan informasi pengguna yang dijaga oleh <i>Digital Library</i>
	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman staf <i>Digital Library</i> terhadap kebutuhan dan harapan pengguna 2. Perhatian personal yang diberikan oleh staf <i>Digital Library</i> kepada pengguna 3. Pelayanan yang ramah dan peduli dari <i>Digital Library</i>

Dari wawancara yang dilakukan penulis terdapat beberapa hasil dari penelitian ini, antara lain:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

a. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan cukup memadai, termasuk ruang baca ergonomis, koleksi literatur lengkap, dan akses internet yang baik. Fasilitas ini menunjukkan komitmen pengelola dalam mendukung kegiatan belajar dan pencarian referensi. Seorang staf menyatakan, "Fasilitas yang tersedia sudah mendukung layanan digital, mulai dari ruang baca, Wi-Fi, hingga komputer untuk pengunjung" (R1 – Kepala Dinas Arsip Perpustakaan). Pengguna juga merasa terbantu dengan aplikasi iPusda yang memudahkan akses tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Meski demikian, kapasitas ruang baca terbatas, dan beberapa koleksi belum sepenuhnya digital, sehingga akses terhadap beberapa literatur masih terbatas. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan penambahan ruang baca, pengembangan sistem digital, dan pemeliharaan fasilitas secara rutin.

b. Peralatan Teknologi

Perpustakaan menyediakan peralatan teknologi yang memadai, seperti aplikasi iPusda yang memungkinkan akses koleksi perpustakaan secara jarak jauh. Pengguna yang datang langsung juga dapat memanfaatkan akses internet gratis dan komputer

di area baca untuk pencarian referensi dan tugas akademik. Meski demikian, kapasitas jaringan internet dan jumlah komputer perlu ditingkatkan untuk melayani lebih banyak pengguna secara simultan. Pengelola juga disarankan untuk mengadakan pelatihan tentang cara efektif memanfaatkan aplikasi dan fasilitas digital lainnya, agar perpustakaan dapat berkembang menjadi pusat pembelajaran berbasis teknologi.

c. Tampilan Antarmuka iPusda

Aplikasi iPusda memiliki beberapa fitur seperti akun pengguna, beranda, kategori buku, rak buku, e-pustaka, dan fitur pencarian buku. Aplikasi ini mempermudah akses dan penyimpanan koleksi. Namun, pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas dan user experience, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi.

Perpustakaan Daerah iPusda Banyumas sudah memberikan layanan yang baik dengan fasilitas fisik yang memadai, aplikasi digital yang lengkap, dan akses internet yang baik. Namun, perlu perbaikan pada kapasitas ruang baca dan pengembangan teknologi untuk meningkatkan akses informasi dan kenyamanan pengguna. Dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu, kualitas fasilitas di iPusda Banyumas lebih baik daripada beberapa perpustakaan lain, seperti aplikasi INSLISLITE di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Utara yang memiliki banyak kekurangan, seperti suhu ruangan dan pencahayaan yang tidak memadai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perluasan ruang baca, akselerasi digitalisasi koleksi, dan peningkatan koneksi internet sangat dianjurkan

2. Reliabilitas (Reliability)

Aspek reliabilitas di Perpustakaan Daerah Banyumas cukup baik, dengan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Namun, terdapat beberapa kendala teknis yang kadang mengganggu layanan digital library. Berikut adalah beberapa sub aspek yang perlu diperhatikan:

a. Akses dan Pembaruan Koleksi Digital

Aplikasi iPusda Banyumas dapat diakses kapan saja, dengan koleksi digital yang rutin diperbarui untuk memastikan informasi yang relevan dan terkini. Staf IT menjelaskan, "Aplikasi bisa diakses kapan saja, dan koleksi rutin diperbarui agar tetap relevan" (R2 – Staf IT). Pengelola perpustakaan secara terstruktur memilih dan menyegarkan koleksi dengan mempertimbangkan kredibilitas sumber dan keperluan pengguna. Proses verifikasi dan kurasi yang efektif mengurangi penyebaran informasi yang usang atau kurang terpercaya. Fitur pencarian yang efisien, terintegrasi dengan basis data ilmiah, mempermudah pengguna dalam mengakses referensi terkini. Perpustakaan ini juga menjalin kolaborasi dengan lembaga akademik dan penerbit untuk memperluas koleksi premium. Ini mendukung pengembangan literasi digital dan menyediakan sumber informasi yang akurat serta relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

b. Ketersediaan Akses Sesuai Jadwal

Pengguna merasakan manfaat langsung dari reliabilitas sistem dalam kegiatan akademik, dengan akses yang stabil dan fleksibel melalui aplikasi iPusda. "Saya bisa mengandalkan iPusda untuk mencari referensi tugas tanpa khawatir tidak bisa diakses" (U1 – Pengguna Aplikasi). Layanan digital ini mendorong transformasi literasi masyarakat menuju era informasi, memungkinkan akses bahan bacaan berkualitas tanpa kendala waktu dan jarak. Desain aplikasi yang intuitif memudahkan pengguna dari berbagai latar belakang untuk mengakses koleksi digital, sementara pembaruan konten rutin memastikan informasi tetap relevan.

c. Keandalan Sistem Digital Library

Sistem perpustakaan digital di Banyumas menyediakan akses yang andal dengan aplikasi iPusda dan fasilitas pencarian berbasis komputer di perpustakaan. Sistem ini mampu mengelola volume pengguna yang besar tanpa hambatan, memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan efektif. Fitur tambahan seperti katalog daring dan rekomendasi literatur meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pencarian informasi. Dengan jaringan internet stabil dan keamanan data yang baik, layanan digital ini mendukung masyarakat untuk mengakses literatur kapan saja dan di mana saja. Meskipun demikian, peningkatan kapasitas server dan perluasan koleksi digital masih diperlukan untuk memenuhi dinamika kebutuhan pengguna.

Reliabilitas sistem di Digital Library Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dinilai baik, dengan ketersediaan akses sesuai jadwal dan akurasi informasi yang tinggi. Hal ini mencerminkan komitmen perpustakaan dalam menyediakan layanan yang konsisten, efisien, dan berkualitas. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, Perpustakaan Banyumas memiliki keunggulan dalam hal kompetensi pustakawan dan staf IT, yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik daripada beberapa perpustakaan lain yang masih mengalami kendala, seperti di Kota Tomohon, yang menghadapi masalah terkait pembaruan koleksi dan pengelolaan sumber daya manusia. Untuk meningkatkan reliabilitas, pengelola dapat mengembangkan Service Level Agreement (SLA) dengan target waktu respons maksimal 2 detik untuk setiap pencarian, serta membuat dashboard monitoring real-time untuk identifikasi masalah teknis. Selain itu, penjadwalan pemeliharaan rutin setiap bulan dengan pemberitahuan kepada pengguna minimal 48 jam sebelumnya akan meningkatkan kualitas layanan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Aspek daya tanggap di Perpustakaan Daerah Banyumas cukup baik, dengan staf yang siap membantu pengguna secara cepat dan efektif. Namun, ada kekurangan, seperti waktu tunggu yang terkadang lama untuk mendapatkan bantuan dari staf. Responsivitas dalam pengelolaan Digital Library merupakan elemen kunci untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat. Layanan yang cepat dan sesuai ekspektasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna, kepuasan, dan

membangun kepercayaan terhadap layanan perpustakaan digital. Responsivitas ini juga berperan penting dalam mendukung literasi digital dan akses informasi di era digital.

a. Kecepatan Respon Digital Library terhadap Permintaan Pengguna

Hasil wawancara menunjukkan staf perpustakaan responsif dalam membantu pengguna, terutama yang kesulitan mengakses aplikasi. Salah satu pengguna mengungkapkan, "Kalau ada kendala, petugas biasanya langsung membantu" (U2 – Pengguna Perpustakaan). Kecepatan respon staf meningkatkan pengalaman pengguna karena masalah dapat segera diatasi. Dua aspek utama dalam meningkatkan responsivitas adalah waktu tanggapan dan aksesibilitas layanan. Waktu tanggapan mengacu pada seberapa cepat sistem merespons permintaan melalui berbagai saluran, seperti email, chat, atau platform lainnya, dengan respons yang idealnya singkat untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Aksesibilitas layanan memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses platform, baik melalui website atau aplikasi, dengan jam operasional yang fleksibel.

b. Kualitas Bantuan yang Diberikan oleh Staf Digital Library

Kompetensi staf, keterampilan komunikasi, dan tindak lanjut terhadap permintaan pengguna adalah elemen penting untuk memastikan layanan Digital Library berkualitas. Staf harus memiliki pengetahuan mendalam tentang sistem yang tersedia agar dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan. Pelatihan berkala sangat diperlukan untuk meningkatkan kompetensi staf. Selain itu, keterampilan komunikasi yang baik, seperti kesopanan, kejelasan, dan ketepatan dalam menjawab pertanyaan, berperan besar dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Tindak lanjut yang efektif juga menunjukkan perhatian staf dalam memberikan layanan yang memuaskan.

c. Kemampuan Digital Library dalam Memberikan Solusi terhadap Masalah Pengguna

Identifikasi masalah, inovasi, dan feedback adalah aspek penting dalam menjaga kualitas layanan Digital Library. Kemampuan staf untuk mengenali masalah pengguna dengan cepat dan menawarkan solusi inovatif sangat diperlukan. Perpustakaan digital harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna untuk menjaga kelancaran layanan. Penerimaan umpan balik dari pengguna harus dilakukan secara sistematis agar dapat digunakan untuk perbaikan layanan berkelanjutan.

Peningkatan responsiveness yaitu menambah jumlah petugas help desk dengan sistem shift untuk memastikan tersedia minimal tiga petugas pada jam sibuk, membangun knowledge base dan FAQ interaktif yang dapat diakses pengguna kapan saja untuk menjawab pertanyaan umum, menerapkan sistem ticketing terintegrasi untuk memantau dan menangani keluhan, dengan target penyelesaian maksimal 24 jam untuk masalah non-teknis dan 48 jam untuk masalah teknis, mengadakan pelatihan

customer service bagi seluruh staf minimal dua kali per tahun untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Jaminan (Assurance)

Aspek jaminan di Perpustakaan Daerah Banyumas cukup baik, dengan staf yang memiliki pengetahuan memadai dan sikap profesional. Aplikasi iPusda Banyumas meningkatkan efektivitas dan akurasi dalam menjaga integritas perpustakaan. Dengan fitur-fitur yang disediakan, pengguna dapat lebih mudah mengakses dan meminjam buku, meningkatkan ketepatan dalam penggunaan sumber daya perpustakaan. Aplikasi ini juga menyediakan informasi lengkap tentang status buku, yang mendukung pengelolaan peminjaman buku secara lebih efisien. Namun, masih ada kekurangan terkait kurangnya informasi yang jelas tentang layanan digital library.

a. Pengetahuan dan Keahlian Staf Digital Library

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna menilai staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang baik dan profesional dalam memberikan pelayanan. Salah satu pengguna mengungkapkan, "Petugasnya paham sistem dan menjelaskan dengan jelas" (U1 – Pengguna Aplikasi). Staf diharapkan memiliki kompetensi yang cukup untuk mengoperasikan sistem digital dan memberikan layanan berkualitas tinggi. Mereka juga perlu mengikuti pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman mengenai manajemen data dan informasi. Selain itu, staf harus memiliki kemampuan komunikasi yang efektif untuk memberikan dukungan kepada pengguna, terutama dalam membantu mengatasi masalah teknis yang dihadapi.

b. Profesionalisme Staf Digital Library dalam Memberikan Pelayanan

Profesionalisme staf sangat penting dalam membentuk kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Staf diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sikap ramah, serta kesabaran dalam berinteraksi dengan berbagai tipe pengguna. Mereka harus memiliki pengetahuan yang komprehensif mengenai sistem dan teknologi informasi yang diterapkan di perpustakaan, serta mampu memberikan bantuan yang cepat dan akurat. Staf juga perlu menangani keluhan dan masalah dengan pendekatan yang sopan dan solutif untuk menciptakan pengalaman yang optimal bagi pengguna.

c. Kerahasiaan Informasi Pengguna yang Dijaga oleh Digital Library

Perlindungan kerahasiaan data pengguna merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan terhadap layanan Perpustakaan Digital. Perpustakaan harus menerapkan teknologi enkripsi untuk melindungi data pengguna dan membatasi akses hanya kepada staf yang berwenang. Kebijakan privasi yang jelas juga perlu dibuat untuk memastikan pengguna memahami bagaimana data mereka dilindungi. Selain itu, sistem keamanan harus diperbarui secara rutin untuk mengantisipasi ancaman siber baru. Pelatihan staf mengenai pentingnya menjaga keamanan data juga esensial dalam mencegah kebocoran informasi.

Rekomendasi untuk peningkatan assurance yaitu memberikan sertifikasi kompetensi layanan informasi digital kepada staf dengan target 80% staf tersertifikasi dalam dua tahun, mengadakan pelatihan khusus tentang keamanan siber, privasi data, dan sistem perpustakaan digital minimal satu kali per semester, melakukan audit keamanan sistem oleh pihak independen minimal dua kali per tahun untuk memastikan standar keamanan terpenuhi, membuat panduan perpustakaan digital dalam bentuk booklet, video tutorial, dan infografis yang mudah dipahami oleh semua pengguna.

5. Empati (Empathy)

Aspek empati di Perpustakaan Daerah Banyumas cukup baik, dengan staf yang mudah menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Namun, masih ada beberapa kekurangan, seperti kurangnya upaya untuk memahami kebutuhan pengguna secara mendalam. Aspek ini mencakup beberapa sub-aspek, antara lain:

a. Pemahaman Staf terhadap Kebutuhan dan Harapan Pengguna

Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf memberikan pendampingan khusus kepada pengguna yang mengalami kesulitan, terutama pengguna lanjut usia. Salah satu staf IT mengatakan, "Kami biasanya mendampingi pengguna yang kurang paham teknologi" (R2 – Staf IT). Pendekatan personal ini berdampak langsung pada pengalaman pengguna, karena mereka merasa diperhatikan dan tidak ditinggalkan oleh sistem digital yang kompleks. Staf Digital Library menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan dan harapan pengguna, terutama dalam hal peminjaman buku. Mereka menyadari bahwa banyak pengguna, terutama orang tua, mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena usia dan keterbatasan teknologi. Staf juga menyadari bahwa tampilan aplikasi mungkin kurang jelas bagi pengguna yang lebih tua, sehingga mereka berusaha memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai cara menggunakan aplikasi tersebut. Ini menunjukkan bahwa staf berusaha memahami tantangan yang dihadapi pengguna dan berupaya memberikan solusi yang sesuai.

b. Perhatian Personal dari Staf Digital Library kepada Pengguna

Staf Digital Library memberikan perhatian personal dengan cara mendengarkan keluhan dan masukan pengguna secara langsung. Misalnya, ketika seorang pengguna lanjut usia mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, staf tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga berusaha untuk memahami situasi pengguna tersebut. Mereka juga melakukan sosialisasi di berbagai tempat, seperti sekolah dan desa, untuk memastikan bahwa informasi tentang aplikasi dapat diakses oleh semua kalangan. Hal ini menunjukkan bahwa staf tidak hanya fokus pada fungsi aplikasi, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara keseluruhan.

c. Pelayanan yang Ramah dan Peduli dari Digital Library

Pelayanan staf Digital Library terkesan ramah dan peduli. Mereka berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pengguna, dengan memberikan informasi yang jelas dan membantu dalam proses peminjaman. Staf juga menunjukkan sikap positif terhadap masukan dari pengguna dan berusaha memperbaiki kekurangan yang ada. Misalnya, mereka menyadari bahwa aplikasi hanya dapat diakses di perangkat Android dan berusaha mencari solusi agar aplikasi dapat diakses di perangkat lain, seperti iPhone. Selain itu, mereka memberikan informasi tentang fitur-fitur baru dan cara menggunakannya, sehingga pengguna merasa diperhatikan dan didukung.

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek empati dalam pelayanan Digital Library di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas cukup baik. Staf memahami kebutuhan pengguna, terutama lanjut usia, dan memberikan sosialisasi serta edukasi tentang penggunaan aplikasi. Mereka juga mendengarkan keluhan dan aktif melakukan sosialisasi di berbagai tempat untuk meningkatkan inklusivitas layanan. Pelayanan staf terkesan ramah dan peduli, membantu pengguna dengan informasi jelas dan proses peminjaman. Meskipun belum ada laporan keluhan resmi, staf tetap responsif terhadap masukan dan berkomitmen memperbaiki tampilan aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan Digital Library di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, yang menunjukkan hasil baik. Fasilitas yang memadai, responsivitas petugas terhadap keluhan, serta konsistensi dalam pelaksanaan layanan menjadi faktor penunjangnya. Meskipun ada kendala teknis dan kurangnya sosialisasi, digitalisasi perpustakaan memberikan dampak positif pada efisiensi operasional dan akses informasi yang lebih mudah. Pengguna dapat mengakses koleksi digital dan layanan peminjaman online, serta meningkatnya literasi digital di masyarakat.

Rekomendasi untuk pengembangan layanan meliputi peningkatan infrastruktur, sosialisasi yang lebih luas, dan pelatihan rutin bagi staf. Dengan perbaikan berkelanjutan, diharapkan layanan Digital Library dapat semakin memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Secara keseluruhan, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan pengembangan lebih lanjut, diharapkan layanan ini dapat lebih optimal di masa depan.

REFERENSI

- Anggraeni, R., & Elan Maulani, I. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Bisnis Modern. *Jurnal Sosial Teknologi*, 3(2), 94–98. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v3i2.635>
- Ashari, M. R., Pradana, D. S., & Wahyuni, E. D. (2020). Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Reppositor*, 2(3), 351–362. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i3.405>
- Hadi, A., & Rusman, A. (t.t.). *PENELITIAN KUALITATIF STUDI FENOMENOLOGI, CASE STUDY, GROUNDED THEORY, ETNOGRAFI, BIOGRAFI*.

Homepage, J., Desa, E. P., Kerta, W., Payangan, K., Gianyar, K., Putu, I., & Suardika, A. (2020).

Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik.

Ignasia Rachelle Nangka, C., R Kawung, E. J., & Tampongangoy, D. (t.t.). PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA TOMOHON QUALITY OF LIBRARY SERVICES AT THE DEPARTMENT OF TOMOHON CITY OF TOMOHON CIVIL AND REGIONAL LIBRARY. Dalam *Januari* (Vol. 5).

Rahman, E., Jazman, M., Zarnelly, Z., & Permana, I. (2023). ANALYSIS OF DIGITAL LIBRARY SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION USING WEBQUAL, LIBQUAL AND IPA METHODS. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(4), 715–722. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.4.942>

Ramadani, S., & Purwaningtyas, F. (t.t.). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan Daerah Kota Medan.* <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.5167>

Setyawan, H. (t.t.). ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (*Studi Kasus Pada Kantor Samsat di Kota Semarang*).

Wahyuningsih, D., & Pranoto, E. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Dalam Akses Layanan Arsip. *MAGISTRA Law Review*, 1(01), 31. <https://doi.org/10.35973/malrev.v1i01.1408>

Widiastika, I. G. B., Luh, N., Ning, P., Putri, S., Putu, I. G., & Juliharta, K. (2023). *Pengembangan E-Library "PUSAKA" SMA Negeri 1*. 6, 10704–10714.

Winoto, Y. (2020). Studi tentang kualitas layanan digital I-BAGENDIT dan hubungannya dengan citra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat: Studi eksplanatori survey. Dalam *Indonesian Journal of Academic Librarianship* (Vol. 4, Nomor 1).