



Optimalisasi layanan teknologi digital berbasis *Total Quality Management* (TQM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Nur Aeni Safira*, Muh Ahlis Ahwan

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Km.2 Ngaliyan Semarang, Indonesia

Paper type:
Research Article

Article history:
Received December 3, 2024
Revised December 26, 2024
Accepted December 30, 2024

Keywords:

- Total Quality Management
- Digital Library
- iJateng Application

Abstract

Purpose. This study aims to assess the optimization of iJateng services at the Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah using Total Quality Management (TQM) principles. Additionally, it seeks to identify challenges and propose strategies for enhancing service performance and efficiency.

Methodology. Employing a qualitative descriptive approach, this research collects data through observation, interviews, and documentation to provide an in-depth analysis of the optimization process.

Results and discussion. Findings reveal that the optimization of iJateng services incorporates TQM elements, including 1) benchmarking, 2) continuous improvement, 3) staff empowerment, 4) teamwork, 5) user identification, 6) listening to users, 7) process analysis, and 8) statistical process control. Despite these efforts, challenges persist, such as a limited reading culture, budget constraints, and insufficient socialization efforts.

Conclusions. The optimization of digital library services through the iJateng application has been implemented effectively using TQM principles, demonstrating a commitment to continuous improvement. Libraries aiming to develop or enhance digital services can adopt TQM strategies to enhance service quality and user satisfaction. Addressing the identified obstacles, particularly in fostering a reading culture and improving outreach, will further enhance the impact and accessibility of digital library services.

1. Pendahuluan

Perkembangan peradaban manusia di abad ke-20 telah menjadikan informasi sebagai salah satu komoditas utama dalam kehidupan sehari-hari. Melimpahnya arus informasi di masyarakat menuntut setiap individu untuk memiliki kemampuan literasi informasi agar terhindar dari penyebaran informasi yang tidak akurat dan menyesatkan. Literasi informasi berkaitan dengan pengalaman individu dalam menggunakan informasi serta bagaimana mereka mengolahnya untuk mencapai tujuan tertentu (Bruce, 2013). Meski kemajuan teknologi, termasuk kehadiran mesin pencari dan *artificial intelligence*, mempermudah akses informasi dengan cepat, kemudahan ini berpotensi menimbulkan ketergantungan pada pencarian instan tanpa disertai upaya memverifikasi kredibilitas sumber informasi yang diperoleh.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dianggap sudah tidak relevan lagi dengan era sekarang, isu tersebut pernah disinggung oleh Zurkowski (2013) bahwa perpustakaan perlu beradaptasi dengan perkembangan informasi era sekarang. Hal tersebut senada dengan isi Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang

* Corresponding author.

Email addresses: aeni.safira@gmail.com (N. A. Safira), ahlisahwan@walisongo.ac.id (M. A. Ahwan)



Perpustakaan (2007) yang berbunyi "Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi". Perpustakaan dalam menjalankan mandatnya telah melakukan berbagai inovasi dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanannya. Dibuktikan dengan keberadaan perpustakaan digital yang memiliki prinsip "Dapat diakses di mana pun dan kapan pun".

Penggunaan teknologi informasi pada layanan perpustakaan membantu pemustaka dalam penelusuran dan temu kembali informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Pemustaka dapat mengakses informasi di mana pun dan kapan pun mereka berada dengan adanya perpustakaan digital yang dikenal dengan istilah *digital library*. perpustakaan digital menurut Digital Library Federation (Kar & Seadle, 2004) adalah suatu organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk staf khusus untuk memilih, menyusun, menawarkan, menafsirkan, mendistribusikan, melestarikan, dan memastikan koleksi karya digital sedemikian rupa, sehingga tersedia secara mudah dan ekonomis untuk digunakan masyarakat.

Menurut Hartinah (2009) pengelolaan perpustakaan digital membutuhkan beberapa elemen seperti sumber-sumber digital, infrastruktur teknologi, pengalaman dan petugas yang ahli, dan pelayanan perpustakaan digital. Di samping itu, konsep utama dalam perpustakaan menurut Candela (as cited in Noprianto, 2018) mencakup enam hal, yaitu konten, pemustaka, fungsionalitas, kualitas, kebijakan, dan arsitektur. Sementara itu, komponen teknologi yang dibutuhkan dalam membangun perpustakaan digital menurut Kusmayadi (as cited in Hartono, 2019) yaitu *hardware*, server, komputer, *hub* dan *switch*, *scanner*, *printer*, *barcode*, dan kabel *Local Area Network* (LAN). Perpustakaan dalam menyelenggarakan perpustakaan digital setidaknya memiliki unsur-unsur tersebut, seperti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Perpusda Jateng) yang telah memiliki layanan dengan teknologi digital.

Layanan perpustakaan berbasis teknologi digital telah dikembangkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam bentuk aplikasi iJateng. Aplikasi iJateng dirilis pada 12 Juli 2017 bekerjasama dengan Aksaramaya, sebuah pengembang platform teknologi untuk membangun ekosistem konten digital (Writer, 2017). Pada awal tahun 2024, aplikasi iJateng telah memiliki 24.716 pengguna dengan jumlah koleksi 21.389 judul dan 206.579 eksemplar. Aplikasi iJateng memiliki versi 1.1.3 yang diperbarui pada 10 Oktober 2023. Beberapa fitur iJateng yang disediakan seperti koleksi buku digital, ePustaka, Feed, Rak buku, dan eReader (Purwaningsih & Dewi, 2019). Semua perkembangan tersebut disediakan untuk memenuhi kehausan informasi pemustaka.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan, bahwa kehadiran aplikasi iJateng masih terdengar awam bagi masyarakat Jawa Tengah. Beberapa pemustaka yang dijumpai di Perpusda Jateng kurang begitu mengetahui keberadaan aplikasi iJateng dan cara mengaksesnya, mereka cenderung terbiasa dengan koleksi cetak yang sudah tersedia di ruang koleksi Perpusda Jateng. Untuk menghadapi hal tersebut perpustakaan memanfaatkan media sosial resmi mereka serta menyediakan *barcode* titik baca di beberapa tempat pelayanan publik milik Provinsi Jawa Tengah. Namun, pemustaka yang sudah menggunakan aplikasi iJateng mengeluhkan keterbatasan jumlah koleksi, kecepatan mesin pencari yang dinilai lamban dan belum *user friendly* (Ganggi, 2019). Keluhan tersebut terdapat di kolom komentar *Play Store* di mana tempat aplikasi iJateng dapat diunduh (<https://play.google.com/store/search?q=ijateng&c=apps&hl=en>), sehingga perlu adanya optimalisasi layanan berbasis teknologi digital khususnya aplikasi iJateng untuk mengatasi hal tersebut. Agar iJateng dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

Optimalisasi merupakan usaha untuk memaksimalkan kegiatan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan dan dikehendaki (Rattu et al., 2022). Optimalisasi dalam bidang

perpustakaan berkaitan dengan upaya perbaikan kualitas layanan yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemustaka (Wulandari et al., 2021). Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap hasil maupun kinerja suatu produk (Kotler et al., 2017).

Usaha yang dilakukan oleh Perpustakaan Jateng dalam meningkatkan layanan aplikasi iJateng telah disusun ke dalam Rencana Strategis (Renstra) untuk tahun 2024-2026. Kebijakan yang dirancang berupa peningkatan dan perluasan akses layanan melalui inovasi layanan; peningkatan kapasitas SDM yang kompeten; kualitas sarana dan prasarana; serta pengembangan informasi melalui perpustakaan. Upaya peningkatan kualitas atau mutu pelayanan perpustakaan tersebut tentunya membutuhkan sebuah manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen tersebut dapat berupa *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu.

TQM merupakan proses yang sistematis, berfokus pada perbaikan berkelanjutan, dilaksanakan berdasarkan fakta, menggunakan instrumen-instrumen tertentu dalam menganalisis pekerjaan, mengevaluasi setiap proses yang dicapai dengan mengutamakan pengguna (Elva, 2019). Konsep kualitas pada manajemen modern merujuk pada *total quality* pengalaman perubahan yang menekankan pada peningkatan proses maupun sumber daya manusia secara berkelanjutan. Sementara itu, TQM juga merupakan sebuah proses manajemen untuk menjaga maupun meningkatkan kualitas atau mutu dalam sebuah organisasi (Morgan & Murgatroyd, 1994). Proses tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan berorientasi pada kualitas dengan menyertakan seluruh aspek yang berkaitan dengan organisasi.

Perbedaan mendasar antara TQM dengan manajemen tradisional terletak pada tata kelolanya yang bersifat adaptif (Anugrah et al., 2022). Perbedaan lainnya adalah sudut pandang penempatan pegawai atau staf (Dahlgaard et al., 2008). Posisi pegawai pada TQM berada dekat dengan puncak piramida manajerial yang diduduki oleh pengguna (*customer*). Posisi tersebut menggambarkan bahwa pegawai memegang kendali dalam meningkatkan kualitas sebuah layanan, sehingga dibutuhkan pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam mengelola sebuah layanan.

Sama halnya dengan lembaga pelayanan publik lainnya, perpustakaan dapat memiliki prinsip bahwa perpustakaan diciptakan oleh masyarakat, dari dana masyarakat, dan untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, proses optimalisasi layanan perpustakaan dapat menerapkan konsep TQM yang diambil dari prinsip-prinsip dasar yang telah berkembang. Beberapa konsep TQM yang diterapkan dalam bidang perpustakaan di antaranya: 1) konsep *benchmarking*; 2) konsep perbaikan berkelanjutan; 3) konsep pemberdayaan staf; 4) konsep *teamwork*; 5) konsep identifikasi pemustaka; 6) konsep mendengarkan pemustaka; 7) analisis proses; dan 8) proses pengendalian secara statistik (Elva, 2019). Untuk mengidentifikasi sejauh mana prinsip-prinsip tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan juga sebagai lembaga pelayanan publik yang dikelola oleh dan untuk masyarakat, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi layanan berbasis teknologi digital berbasis TQM di Perpustakaan Jateng serta kendala dan solusi dalam prosesnya.

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital melalui penerapan konsep TQM, memperbaiki aksesibilitas informasi, serta meningkatkan kepuasan pemustaka. Hasilnya juga dapat menjadi pedoman bagi pengembangan layanan perpustakaan digital lainnya di era teknologi informasi dan digitalisasi.

2. Metode

Penelitian ini termasuk kajian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang dipilih berjumlah 3 (tiga) orang yakni pustakawan, tim pengembang Aksaramaya, dan pemustaka pengguna aplikasi iJateng. Pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dimana informan telah ditentukan kriterianya (Sugiyono, 2021). Penentuan informan tersebut berdasarkan pola hubungan ketiganya dalam penerapan layanan berbasis teknologi digital aplikasi iJateng. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik untuk memvalidasi dan mengkonfirmasi hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui tahapan reduksi data, penyajian data (*data display*), menarik kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing* atau *verification*) (Sugiyono, 2019).

3. Hasil dan Pembahasan

Penerapan konsep TQM di Perpustakaan Jateng dalam upaya optimalisasi layanan perpustakaan berbasis teknologi digital aplikasi iJateng mengacu pada konsep menurut (Elva, 2019), yakni *benchmarking*, perbaikan berkelanjutan, pemberdayaan staf, *teamwork*, identifikasi pemustaka, mendengarkan pemustaka, analisis proses, dan pengendalian secara statistik.

3.1 Konsep *Benchmarking*

Perpustakaan Jateng telah melaksanakan konsep *benchmarking* untuk membangun jaringan dengan perpustakaan daerah lain. Perpustakaan Jateng mengambil nilai-nilai baik dari hasil *benchmarking* yang dapat diimplementasikan oleh lembaganya sendiri. "Studi banding biasanya tiap bulan kami pasti ada. Biasanya perpustakaan lain yang melakukan studi banding ke sini baik itu perpustakaan kota atau kabupaten lain, perpustakaan perguruan tinggi, maupun perpustakaan sekolah. Kami juga biasanya studi banding dengan Perpustakaan Nasional." (Fd).

Renstra Perpustakaan Jateng tahun 2024-2026 menargetkan pelaksanaan rapat, koordinasi, dan konsultasi ke dalam dan luar organisasi selama 12 bulan dalam satu tahun. *Benchmarking* yang telah dilakukan adalah komparasi iJateng dengan aplikasi lain. Hal yang membedakan antara aplikasi iJateng dengan aplikasi lainnya yakni *version upgrading*.

Benchmarking merupakan sebuah proses yang sistematis dan berkesinambungan. Proses tersebut berlangsung secara terus menerus untuk mengukur kelebihan dan kekurangan organisasi sendiri dengan organisasi lain. *Benchmarking* menekankan bahwa proses yang berlangsung tidak sama dengan tindakan meniru. *Benchmarking* menjadi alat bantu untuk mengidentifikasi proses-proses di bagian mana yang membutuhkan perbaikan. Menurut Karlof dan Ostblom (as cited in Dahlgaard et al., 2008) bahwa *benchmarking* berkaitan dengan kualitas, produktivitas, dan waktu.

Tujuan penerapan *benchmarking* dalam upaya optimalisasi layanan perpustakaan digital adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Proses tersebut terjadi dengan melakukan perbandingan mengenai hal-hal apa saja yang perlu dibenahi dan diterapkan oleh organisasi sendiri dan apa yang sudah diterapkan organisasi lain untuk menjadi contoh. Apabila perpustakaan menerapkan konsep *benchmarking*, maka mereka memiliki keinginan untuk menciptakan layanan yang berkualitas dan lebih baik dari sebelumnya.

3.2 Konsep Perbaikan Berkelanjutan

Penerapan konsep perbaikan berkelanjutan pada layanan iJateng dilakukan dalam bentuk *upgrade* maupun *maintenance* aplikasi. *Developer* bertanggung jawab dalam proses pengadaan koleksi digital serta perawatan infrastruktur aplikasi hingga proses layanan kepada pengguna. Sementara itu, upaya yang dilakukan oleh Perpustakaan Jateng adalah menerima kritik dan saran dari pemustaka yang disampaikan kepada *developer*. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menciptakan perbaikan berkelanjutan pada aplikasi iJateng adalah dengan meningkatkan jumlah koleksi sebesar 15% pada periode 2024-2026, menggunakan anggaran sebesar Rp.2.716.500.000. Namun, selain penambahan koleksi, aplikasi iJateng juga perlu melakukan pembaruan pada antarmuka pengguna (*user interface*) agar lebih responsif dan ramah pengguna. Pengembangan sumber-sumber informasi harus dirancang secara optimal, sesuai dengan kondisi perpustakaan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani (Setiawan, 2009).

Konsep perbaikan berkelanjutan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas dalam TQM. Imai (as cite in Dahlgaard et al., 2008) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang dapat ditingkatkan. Penerapan konsep ini dalam optimalisasi layanan perpustakaan digital didukung dengan sumber informasi digital, infrastruktur digital, pengalaman dari petugas ahli, serta pelayanan perpustakaan digital yang memadai.

3.3 Konsep Pemberdayaan Staf

Pada piramida kendali TQM, unsur pegawai atau staf berada dekat dengan puncak piramida yang diduduki oleh *customer* atau *user*. Staf menjadi lini penting yang membantu proses peningkatan kualitas produk. Peran staf dalam TQM mencakup gagasan demokratisasi dan komponen kunci pemberdayaan bagi tiap individu maupun tim kerja. Mereka merupakan bagian dari elemen pendukung optimalisasi layanan perpustakaan digital. Dalam hal ini pengalaman dan kemampuan mereka dibutuhkan untuk membangun, mengelola, dan mengoperasikan sistem perpustakaan digital.

Petugas yang bertanggung jawab pada layanan perpustakaan digital di Perpustakaan Jateng telah berpengalaman dan berkualifikasi. Baik dari pihak *developer* maupun perpustakaan. Mengacu pada Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (2021), layanan perpustakaan digital memiliki 3 personil dalam pelaksanaannya dengan petugas yang memiliki kompetensi terkait di bidang layanan perpustakaan. Persentase peningkatan SDM ditunjukkan dalam jumlah SDM lulus ujian kompetensi terealisasi sebanyak 49 orang (2022) dan 15 orang (2023) sesuai dengan target yang ditetapkan, sementara itu jumlah SDM yang mengikuti pelatihan sebanyak 300 orang (2022) dan 450 orang (2023).

Pemberdayaan staf didefinisikan sebagai kemampuan individu atau sebuah tim untuk bekerja dengan cara mereka sendiri dalam batas waktu yang disepakati berdasarkan tujuan organisasi (Morgan & Murgatroyd, 1994). Pemberdayaan staf dalam konteks perpustakaan berkaitan dengan keikutsertaan mereka dalam menyusun kebijakan, proses pengambilan keputusan, perencanaan program pendidikan dan pelatihan.

3.4 Konsep *Teamwork*

Beberapa hal yang mendukung terciptanya kerja sama tim dalam sebuah organisasi adalah saling mendukung, satu tujuan, saling percaya, partisipasi, keterampilan individu, akuntabilitas, dan saling membantu. Kerja sama tim di Perpustakaan Jateng telah berjalan

dengan baik, menciptakan iklim kerja yang positif dan mendukung produktivitas. Meskipun setiap pustakawan dan tenaga teknis memiliki tugas yang berbeda di berbagai bagian layanan, mereka saling melengkapi satu sama lain. Hal ini dimungkinkan karena seluruh staf telah dibekali pelatihan yang merata mengenai layanan iJateng. Seperti informan sampaikan, "Kerja sama tim sudah berjalan dengan baik untuk meningkatkan iklim kerja yang baik pula. Meskipun kita beda-beda bagian tetapi kami saling melengkapi karena tiap pustakawan maupun tenaga teknis kami sudah dibekali mengenai layanan yang ada di perpustakaan." (Fd).

Kerja sama tim merupakan elemen dasar dalam penerapan TQM mengingat organisasi bukanlah milik individu sepenuhnya dan berisi banyak kepala dengan satu tujuan yang sama. Oleh karena itu, optimalisasi layanan dalam sebuah organisasi menerapkan kerja bersama bukan individual. Terciptanya *teamwork* mengacu pada beberapa kondisi, seperti 1) ada kesepakatan tujuan yang sama; 2) memiliki aturan dasar yang menetapkan kerangka kerja organisasi; 3) ada distribusi tanggung jawab dan wewenang yang adil serta diperlakukan setara; dan 4) beradaptasi terhadap perubahan (Goetsch & Davis, 2016).

3.5 Konsep Identifikasi Pemustaka

Pemustaka sebagai *user* aplikasi iJateng belum merasa puas dan belum terpenuhi kebutuhan dan harapannya. Hal yang menjadi catatan ketidakpuasan tersebut adalah jumlah koleksi yang terbatas dan aplikasi kurang *user friendly*. Jumlah pengunjung dan layanan perpustakaan *online* (iJateng) memiliki target pada tahun 2022 sebanyak 1.000.000 orang dengan jumlah terealisasi 2.570.2601 orang. Kemudian ditingkatkan menjadi 3.000.000 orang pada tahun 2023. Senada informan sampaikan, "Misalkan dibilang sudah memenuhi atau belum, menurut saya masih perlu ditingkatkan lagi layanannya atau programnya... Karena jujur saya sedikit bingung menggunakannya dan tidak ada sosialisasi dari perpustakaan mengenai aplikasi." (Ai).

Upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dilakukan dengan meningkatkan kualitas *skill* dan keterampilan SDM mereka, sedangkan untuk mengidentifikasi pemustaka mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan adalah melakukan rapat yang kemudian dituangkan ke dalam rencana strategis Perpustakaan Jateng dengan rentang waktu beberapa tahun.

Perpustakaan Jateng di sisi lain menyediakan layanan keanggotaan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mendatangi langsung ke Perpustakaan Jateng ataupun *online*, namun layanan pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA) secara *online* saat ini tidak bisa diakses melalui (<https://perpus.jatengprov.go.id/halaman/detail/layanan-keanggotaan>). Konsep identifikasi pemustaka telah dilakukan baik oleh Perpustakaan Jateng maupun *developer* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, tetapi perlu ditingkatkan lagi karena layanan keanggotaan pemustaka sering terjadi masalah pemuatan.

Pelanggan dalam TQM menduduki tempat teratas dalam piramida kendali manajemen. Pelanggan dipandang sebagai orang yang membeli dan menggunakan produk suatu organisasi (Morgan & Murgatroyd, 1994). Pelanggan dalam konteks perpustakaan disebut sebagai pemustaka yang merupakan salah satu konsep utama dalam membangun perpustakaan digital. Pemustaka (*user*) merupakan bagian dari peran manusia sebagai pengguna maupun *inanimate entities*.

Memahami pemustaka sama dengan memahami kualitas layanan, sehingga optimalisasi layanan perpustakaan digital dapat dimulai dengan mengidentifikasi pemustaka sebagai pengguna layanan. Faktor-faktor yang dimiliki pemustaka dalam menentukan kualitas layanan adalah: 1) Pemustaka menjadi prioritas utama; 2) Keberlangsungan hidup organisasi bergantung pada pemustaka; 3) Kepuasan dan

pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka menjamin layanan yang berkualitas dengan menerapkan perbaikan berkelanjutan (Goetsch & Davis, 2016).

3.6 Konsep Mendengarkan Pemustaka

Jika konsep identifikasi pemustaka bertujuan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna pada layanan aplikasi iJateng, maka konsep mendengarkan pemustaka merupakan langkah lanjutan mengingat pendapat pemustaka menentukan kualitas dari sebuah layanan dalam TQM. Membangun komunikasi antara Perpustakaan Jateng dan pengembang dengan pemustaka memiliki hubungan yang bersifat dinamis tidak statis. Pendapat yang disampaikan oleh pemustaka dikumpulkan melalui masukan dan umpan balik seperti survei kepuasan pengguna.

Beberapa hal yang dapat membantu organisasi dalam mengelola kritik dan saran dari pemustaka (Goetsch & Davis, 2016) di antaranya: 1) menentukan atribut layanan yang digunakan oleh pemustaka. Dalam penelitian ini mencakup elemen pendukung keberadaan perpustakaan digital, yaitu sumber digital; infrastruktur teknologi; pengalaman dan petugas yang ahli; dan pelayanan perpustakaan digital; 2) Menentukan tingkat kepuasan pengguna pada tiap atribut layanan perpustakaan digital; 3) Mengaitkan hasil masukan dan umpan balik dari pemustaka dengan proses manajemen layanan perpustakaan digital; 4) Mempertahankan komunikasi terbuka dan berkelanjutan dengan semua *stakeholder* yang berhubungan dengan layanan perpustakaan digital.

Konsep mendengarkan pemustaka yang diterapkan oleh Perpustakaan Jateng adalah dengan menyediakan layanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Penerapan tersebut dapat dilihat dengan adanya kotak saran yang terdapat di gedung perpustakaan, layanan aduan masyarakat melalui link yang tersedia di <https://perpus.jatengprov.go.id/hubungi>, serta laman media sosial milik Perpustakaan Jateng. Nilai survei kepuasan masyarakat terhadap perpustakaan pada tahun 2023 terealisasi dengan nilai 79,24 kemudian ditargetkan menjadi 80 pada tahun 2024-2026.

Perpustakaan Jateng telah menerapkan konsep mendengarkan pemustaka dengan menerima kritik dan saran, baik langsung melalui pustakawan maupun melalui media yang disediakan. Keberadaan aplikasi iJateng telah membantu pemustaka dalam mencari informasi, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan layanan di masa mendatang.

3.7 Konsep Analisis Proses

Topik yang selalu dibahas dalam TQM adalah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Perbaikan berkelanjutan berkaitan dengan bagaimana manajemen meningkatkan kualitas produk mereka dengan orientasi pada kepuasan pengguna. Pemakaian kualitas dalam TQM tidak hanya berkaitan dengan produk atau *output* semata, tetapi juga pada proses dan sumber daya manusia yang dilakukan berkelanjutan. Kualitas dalam TQM harus sepenuhnya terintegrasi dengan seluruh organisasi. Kualitas ditentukan oleh produk dan proses yang dicapai dengan teknik kontrol yang efektif. Dengan demikian upaya optimalisasi layanan teknologi berbasis teknologi digital (iJateng) di Perpustakaan Jateng dibutuhkan adanya analisis proses dalam pengelolaan perpustakaan digital.

Pengelolaan aplikasi iJateng dilakukan oleh Aksaramaya sebagai pengembang dan keduanya saling bekerja sama dalam mengawasi setiap proses. Menurut Rifuddin (2016) dan Malaji (2022), proses pengelolaan dokumen digital membutuhkan teknik khusus yang berbeda dengan dokumen cetak. Proses pengelolaan aplikasi iJateng yang dilakukan

meliputi Proses digitalisasi dokumen, proses penyimpanan, proses pengaksesan dan pencarian kembali, dan proses pelayanan perpustakaan digital.

3.8 Konsep Pengendalian Proses Secara Statistik

Salah satu tujuan penggunaan data statistik dalam optimalisasi layanan adalah untuk membantu mengevaluasi proses yang dilaksanakan apakah sudah sesuai dengan kualitas yang diharapkan atau belum. Menurut Deming (as cited in [Dahlgaard et al., 2008](#)), metode statistik dapat membantu organisasi dalam merumuskan suatu kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengendalian proses statistik layanan aplikasi iJateng dirangkum ke dalam Rencana Strategis Perpustakaan Jateng tahun 2024-2026 berupa jumlah pengguna, jumlah kunjungan, dan perkembangan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, serta didukung dengan data statistik pengguna yang dimiliki oleh Aksaramaya.

Optimalisasi merupakan sebuah proses pencarian solusi terbaik di mana tujuannya untuk memaksimalkan keuntungan agar meminimalkan biaya yang dikeluarkan ([Rachman, 2017](#)). Proses optimalisasi dalam suatu lembaga tentunya membutuhkan manajemen yang tepat untuk mencapai suatu tujuan. Optimalisasi juga tentunya berhubungan dengan mutu atau kualitas. Upaya meningkatkan kualitas atau mutu dalam dunia manajemen telah dikenal dengan TQM. Penggunaan TQM pada masa sekarang tidak hanya sebatas di dalam dunia industri atau bisnis semata, tetapi juga dapat diterapkan dalam lembaga nonprofit seperti perpustakaan.

3.9 Kendala dan Solusi

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa optimalisasi layanan perpustakaan digital seperti iJateng masih menghadapi beberapa kendala utama yang dirasakan oleh pemustaka, pustakawan, dan pengembang. Kendala tersebut meliputi budaya membaca yang belum kuat, keterbatasan anggaran, serta minimnya sosialisasi layanan. Budaya gemar membaca masyarakat, yang menjadi bagian dari Rencana Strategis (Renstra) Perpustakaan Jateng 2024-2026, memengaruhi keberhasilan transformasi layanan digital. Menurut [Laudon & Laudon \(2020\)](#), faktor kunci dalam transformasi layanan berbasis teknologi adalah kesiapan pengguna, infrastruktur, dan kebijakan strategis. Kendala tersebut berkaitan erat dengan teori kesenjangan literasi digital yang menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat tentang literasi dan tingginya ketergantungan pada informasi instan dapat menghambat pemanfaatan layanan digital ([Warschauer \(2004\)](#)).

Data Renstra Perpustakaan Jateng mencatat Nilai Tingkat Membaca (TGM) di tahun 2022 sebesar 70,96 dan Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) sebesar 74,36. Target indeks literasi pada periode 2024-2026 diharapkan mencapai 16 hingga 17,5 poin. Meski demikian, upaya peningkatan literasi membutuhkan program strategis seperti perpustakaan keliling dan optimalisasi aplikasi iJateng sebagai perpanjangan tangan perpustakaan. Program ini dapat dikoordinasikan oleh Sub Koordinator Pembudayaan Kegemaran Membaca pada Bidang Pengembangan Perpustakaan.

Masalah anggaran menjadi tantangan lain yang dirasakan pengembang layanan digital, mengingat pendanaan perpustakaan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Jawa Tengah. Model bisnis *Business to Government* (B to G) yang diadopsi oleh pengembang membuat pendapatan mereka bergantung pada APBD, yang digunakan untuk pengadaan layanan digital termasuk dokumen digital dan *maintenance*. Menurut [Mikesell \(2018\)](#), tantangan anggaran dapat diatasi dengan mengalokasikan dana pada program prioritas dan menjalin kerja sama dengan institusi lain.

Dilihat dari perspektif teori promosi layanan publik (Osborne & Brown, 2013), sosialisasi ijateng masih kurang optimal karena hanya mengandalkan media sosial, papan iklan, dan kunjungan *onsite*. Pendekatan promosi yang lebih kreatif seperti konten interaktif di media sosial dan kolaborasi dengan komunitas literasi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat. Sari & Salma (2024) menegaskan bahwa kolaborasi dan inovasi dalam promosi dapat memperkuat keterlibatan masyarakat. Dengan mengoptimalkan teknologi, memperluas promosi, dan menerapkan pendekatan kolaboratif, diharapkan target peningkatan indeks literasi masyarakat sesuai dengan Renstra 2024-2026 dapat tercapai.

4. Kesimpulan

Perpusda Jateng telah mengoptimalkan aplikasi ijateng sebagai layanan berbasis teknologi digital dengan menerapkan konsep TQM melalui *benchmarking*, perbaikan berkelanjutan, pemberdayaan staf, *teamwork*, identifikasi pemustaka, mendengarkan pendapat pemustaka, analisis proses, dan pengendalian proses secara statistik. Namun, budaya gemar membaca masyarakat, anggaran, dan sosialisasi masih menjadi kendala dan harus dicegah menggunakan sistem yang efektif dan terukur. Upaya optimalisasi layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memprioritaskan perbaikan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip TQM.

Daftar Pustaka

- Anugrah, A., & Amrullah, A. M. K. (2022). Tipologi Manajemen Tradisional dan Modern dan Klasifikasinya dalam Manajemen Pendidikan Islam. *The Teacher of Civilization: Islamic Education Journal*, 3(1). <https://journal.iain-manado.ac.id/index.php/jpai/article/view/1792>
- Bruce, C. S. (2013). Information literacy research and practice: an experiential perspective. *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice: European Conference on Information Literacy, ECIL 2013 Istanbul, Turkey, October 22-25, 2013 Revised Selected Papers 1*, 11–30. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-03919-0_2
- Dahlgaard, J. J., Kanji, G. K., & Kristensen, K. (2008). *Fundamentals of total quality management*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203930021>
- Elva, R. (2019). Manajemen perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM. In *Depok: Rajawali Pers, Depok*. Raja Grafindo Persada.
- Ganggi, R. I. P. (2019). Evaluasi desain user interface berdasarkan user experience pada ijateng. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 11–21. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/26854/23694>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. Pearson.
- Hartinah, S. (2009). Pemanfaatan alih media untuk pengembangan perpustakaan digital. *Visi Pustaka*, 11(3), 13–18.
- Hartono. (2019). *Manajemen perpustakaan elektronik (e-library): Konsep dasar, dinamika dan sustainable di era digital*. Gava Media.
- Kar, D. C., & Seadle, M. (2004). International Conference on Digital Libraries 2004 Conference. *Library Hi Tech News*, 21(5), 3–7. <https://doi.org/10.1108/07419050410546301>
- Kotler, P., Keller, K., Ang, S., Tan, C., & Leong, S. (2017). *Marketing Management : An Asian*

- Perspective*. Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson.
- Malaji, A. (2022). *Perpustakaan digital*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pangkal Pinang Kota. <https://dispersip.pangkalpinangkota.go.id/perpustakaan-digital/>
- Mikesell, J. L. (2018). *Fiscal administration : Analysis and applications for the public sector* (10 ed.). Cengage Learning.
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total quality management in the public sector: An international perspective*. McGraw-Hill Education (UK).
- Noprianto, E. (2018). Tantangan dalam mewujudkan perpustakaan digital. *Pustakaloka*, 10(1), 104–112. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v10i1.1212>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing.
- Peraturan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 487.22/5315 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, Pub. L. No. 487.22/5315 Tahun 2021 (2021). https://perpus.jatengprov.go.id/download/file/Standar_Pelayanan.pdf
- Purwaningsih, & Dewi, A. O. P. (2019). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital Ijateng menggunakan metode DigiQUAL. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 214–227.
- Rachman, R. (2017). Optimalisasi produksi di industri garment dengan menggunakan metode simpleks. *Jurnal Informatika*, 4(1). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ji/article/view/1419>
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi kinerja bidang sosial budaya dan pemerintahan dalam perencanaan pembangunan (Studi di kantor badan perencanaan pembangunan, penelitian dan pengembangan daerah Kabupaten Minahasa). *Governance*, 2(1), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40264>
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan arsip elektronik berbasis teknologi. *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 4(2), 168–178. <https://doi.org/10.24252/kah.v4i27>
- Sari, S. N., & Salma, N. (2024). Peran media sosial sebagai promosi pemanfaatan jasa informasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 10(2), 235–248. <https://doi.org/10.20961/jpi.v10i2.87098>
- Setiawan. (2009). *Pengadaan bahan pustaka*. <https://repository.um.ac.id/1460/>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Memahami penelitian kualitatif* (Cet III). Alfabeta.
- Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, (2007). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. MIT press.
- Writer, N. (2017, Juli 18). iJATENG: Aplikasi perpustakaan digital sudah bisa diakses. *Bisnis.com*. <https://semarang.bisnis.com/read/20170718/535/767965/ijateng-aplikasi-perpustakaan-digital-sudah-bisa-diakses>
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>
- Zurkowski, P. G. (2013). Information literacy is dead... long live information literacy. *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice: European Conference on Information Literacy, ECIL 2013 Istanbul, Turkey, October 22-25, 2013 Revised Selected Papers 1*, 1–10. https://doi.org/10.1007/978-3-319-03919-0_1