



Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Layanan Sirkulasi Buku Melalui INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Chelinda Amalia Santoso¹, Diana Hertati²

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: chelindaamls@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 17, 2025

Revised March 15, 2025

Accepted April 23, 2025

Available online May 18, 2025

Kata Kunci:

E-Government; INLISLite; Pelayanan Publik; Layanan Sirkulasi

Keywords:

E-Government; INLISLite; Public Services; Circulation Services



This is an open access article under the [CC BY SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Kajian ini berfokus pada implementasi pelayanan publik *E-Government* dalam layanan sirkulasi buku melalui INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Studi ini menyoroti kemajuan yang dicapai dalam penyediaan layanan publik yang difasilitasi oleh teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Metode penelitian menggunakan studi literatur dari jurnal, data situs resmi, dan analisis praktik magang. Fokus utamanya pada layanan sirkulasi buku, termasuk peminjaman dan pengembalian, dan pengelolaan perpustakaan. Studi ini mengidentifikasi elemen-elemen pengembangan implementasi *E-Government*, yaitu elemen *support*, elemen *capacity* dan elemen *value*. Hasil kajian ini menunjukkan keberadaan INLISLite memberi berbagai manfaat dalam hal efisiensi dan transparansi pelayanan, namun terdapat tantangan seperti ketidakstabilan jaringan internet dan keamanan sistem. Diperlukan perhatian terhadap berjalannya layanan sirkulasi buku agar tetap stabil dan pengembangan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan yang ada.

ABSTRACT

This study discusses the implementation of E-Government public services in the book circulation system through INLISLite at the East Java Provincial Library and Archives Office. The study highlights the progress made in the provision of public services facilitated by the integration of information and communication technology (ICT). The research method uses literature studies from journals, official website data, and analysis of internship observations. Its main focus is on book circulation services, including borrowing and returning, and library management. This study identifies the elements of E-Government implementation development, namely the support element, capacity element and value element. The results of this study show that the existence of INLISLite provides various benefits in terms of service efficiency and transparency, but there are challenges such as internet network instability and system security. Attention is needed to the running of book circulation services to remain stable and sustainable development to overcome existing challenges.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk perwujudan instansi pemerintah dalam menjalankan kewajiban dan kewenangannya sebagai aktor penyedia layanan bagi masyarakat. Pelayanan publik yang dijalankan memberikan peranan penting guna memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, transparansi dan akuntabilitas pemerintah, menciptakan keadilan sosial hingga pengembangan SDM sekaligus menjadi wadah meningkatnya kepercayaan

masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Menurut (Sholicha & Oktariyanda, 2023), semakin optimal dan baiknya penyelenggaraan sistem pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka akan memperlihatkan bahwasanya pemerintahan juga semakin baik. Kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berdasar pada prinsip dan tata kelola pemerintahan.

Oleh sebab itu, pemerintah harus berusaha untuk meningkatkan sistem yang lebih berkembang dalam pelayanan publiknya oleh berbagai upaya agar kinerja dalam ranah melayani publik menjadi lebih baik. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah untuk upaya meningkatkan kualitas sistem kerja menjadi lebih tepat. Inovasi pelayanan publik sebagai sasaran indikator yang penting untuk mengejar terselenggaranya pemerintahan yang semakin berhasil untuk masyarakat. Sebagaimana isi dari Permenpan RB RI Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa "Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat". Inovasi pelayanan publik adalah wujud perubahan dan kebaruaran dalam penyelenggaraan publik dan aktor-aktor yang terlibat di dalam pelayanan tersebut.

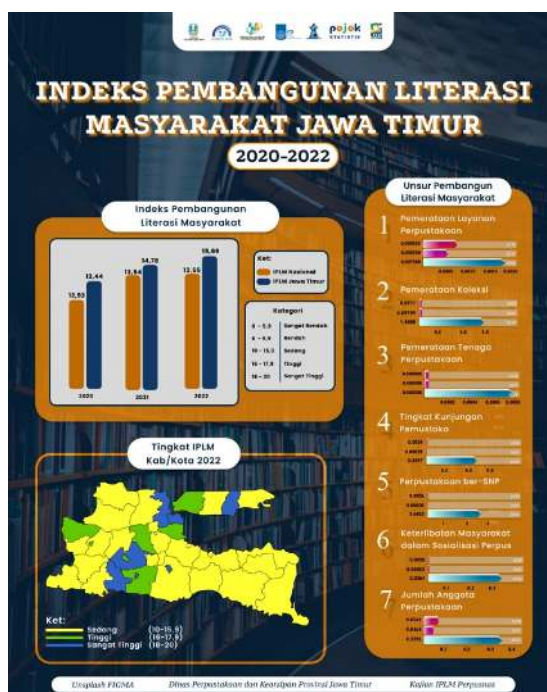
Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengalami perubahan dan kemajuan pesat yang mempengaruhi semua aspek kehidupan, termasuk di bidang instansi pemerintah. Adanya teknologi perkembangan fundamental ini telah mendorong instansi pemerintah di Indonesia untuk melakukan transformasi digital untuk mengembangkan sistem pelayanan publiknya, yang dapat membantu pemerintah lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya untuk mencapai peningkatan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif di negaradi era ini.

Pemerintah harus dapat berperan penting untuk meningkatkan keadaan tersebut. Maka Inovasi dinilai sebagai solusi tepat untuk mengubah cara pandang masyarakat, meningkatkan fasilitas pelayanan, dan meningkatkan kinerja pelayanan publik (Mindarti & Juniar, 2019). Salah satu bentuk inovasinya ialah dalam menciptakan jasa dan proses pelayanan lebih cepat dan tepat dengan memanfaatkan kecanggihan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ini. Menurut (Aziz et al., 2022), prinsip kebaruan membedakannya terhadap inovasi dalam teknologi, yang dimana ini merupakan ciri khas unik yang menjadi pembeda dengan yang lain karena inovasi pelayanan publik selalu ditiru dan diperbarui secara replikasi, maka kebaruan tersebut dapat menjadi evolusi dari suatu inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

Transformasi pelayanan publik yang menggunakan TIK mengacu pada konsep *e-government*. *E-government* sendiri merupakan penerapan dan adopsi TIK oleh instansi pemerintah dengan tujuan untuk mendigitalisasikan pelayanan publik. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada publik, bisnis, dan *stakeholder*. Penerapan *e-government* di Indonesia didasarkan pada terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berisi kebijakan dan strategi nasional dalam rangka pengembangan *e-government* atau penggunaan TIK dalam proses pemerintahan dan juga diperkuat dengan peraturan lainnya.

E-government dalam pelayanan publik merupakan transformasi sistem pemerintahan dari sistem konvensional ke sistem digital. Konsep ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. *E-government* mencakup berbagai bentuk layanan yang dapat diakses dengan cara yang lebih sistematis dan cepat untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Disperpusip Prov Jatim) merupakan lembaga daerah yang bertanggung jawab terhadap ranah perpustakaan dan arsip di lingkungan Provinsi Jawa Timur. Instansi ini berperan penting dalam meningkatkan literasi dan akses informasi bagi masyarakat melalui berbagai program dan layanan inovatif.



Gambar 1. 1 Info Grafis IPLM Masyarakat Jawa Timur 2020-2022 (Sumber : Website Resmi Disperpusip Prov. Jatim, 2024)

Dari waktu ke waktu semua hal dalam ranah perpustakaan khususnya yang terjadi di Disperpusip Prov. Jatim mengalami peningkatan. Seperti pada data dalam gambar di atas, dari data tersebut menunjukkan bahwa dari Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) mengalami peningkatan termasuk dari unsur pembangunnya seperti pemerataan layanan perpustakaan, pemerataan koleksi, pemerataan tenaga perpustakaan, tingkat kunjungan pemustaka hingga jumlah anggota perpustakaan menghasilkan peningkatan dari tahun ke tahun. Perpustakaan menjadi wadah yang berperan sangat penting dalam menyajikan pengetahuan, informasi hingga bahan penelitian. Dari berbagai kebermanfaatannya penting dari kehadiran perpustakaan itu, maka penting pula untuk dapat diseimbangkan fasilitasnya dengan menyesuaikan tingkat kebutuhan, perkembangan zaman, TIK serta aspek lainnya.

Beberapa tantangan masih terlihat dalam terselenggaranya pelayanan publik dalam layanan perpustakaan, berupa terjadi pengembalian buku oleh pemustaka yang terlambat, yang dimana jika terjadi keterlambatan maka sistem dari peminjaman buku tersebut akan tercantum seluruh data transaksi buku tersebut serta perhitungan keterlambatan waktunya juga sudah otomatis terlihat. Tak hanya itu, pemustaka yang meminjam atau mengembalikan buku atau bahan pustaka dari perpustakaan tidak menentu jumlahnya di setiap hari dan waktu. Oleh sebab itu, guna meminimalisir antrian dalam layanan sirkulasi hal tersebut dapat lebih menguras waktu dan tenaga. Maka untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik serta agar tidak menimbulkan berbagai keluhan, diperlukan fasilitas dan prosedur yang mendukung suatu pelayanan perpustakaan menjadi lebih baik.

Sejalan dengan tugas dan fungsi Disperpusip Prov. Jatim sebagai penyedia pelayanan informasi, menumbuhkan minat baca sekaligus kunjungan masyarakat. Melihat dari hal tersebut dan semakin meningkatnya pemustaka atau pengunjung yang datang maka perpustakaan membutuhkan pelayanan yang harus lebih cepat dan sederhana dari yang telah disediakan sebelumnya. Salah satu pelayanan publik utama yang ada di Disperpusip Prov. Jatim adalah layanan sirkulasi, khususnya dalam perihal peminjaman dan pengembalian buku.

Berkaca dari hal tersebut, Disperpusip Prov. Jatim telah berupaya untuk ini menjadi salah satu instansi pemerintah yang telah bertransformasi dan berinovasi berbasis *e-government* atau secara digital pada berbagai pelayanan publiknya yang sudah banyak memanfaatkan teknologi. Mulai dari layanan bagi pengunjung yang datang, sistem pengolahan bahan pustaka, layanan dongeng, katalog koleksi perpustakaan, katalog kearsipan, urusan administrasi, urusan informasi seputar Disperpusip Prov. Jatim, dll. Dalam konteks kajian ini, penerapan *e-government* terdapat pada sistem pelayanan perpustakaan yang memudahkan dalam hal pengelolaan dan akses layanan untuk publik.

Dalam pelaksanaan layanan publik di dalamnya, Disperpusip Prov. Jatim memanfaatkan TIK berupa aplikasi yang bernama Integrated Library Information System Lite (INLISLite). Aplikasi ini membantu dalam pengelolaan perpustakaan terhadap proses pencarian, peminjaman maupun juga dalam hal pengelolaan koleksi buku. Pengembangan dengan menggunakan INLISLite ini sejalan dengan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, berisikan mengamankan perpustakaan untuk memperhatikan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi sesuai kemajuan TIK dan dengan standar nasional perpustakaan serta dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat.

Salah satu layanan yang disajikan menggunakan INLISLite di Disperpusip Prov. Jatim ialah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi sebagai indikator penting terhadap sistem perpustakaan yang mencakup semua kegiatan pencatatan koleksi perpustakaan. Layanan sirkulasi sebagai penghubung antara pustakawan dan pengunjung/pemustaka. Menurut (Zulhaj & Nelisa, 2022), kegiatan layanan sirkulasi merupakan kegiatan layanan yang penting bagi pengguna atau pemustaka di perpustakaan, sehingga mutu perpustakaan erat kaitannya dengan cara pemberian layanan. Layanan sirkulasi ini menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Layanan peminjaman tidak hanya berupa peminjaman dan pengembalian buku, tetapi juga layanan

keanggotaan dan sanksi yang dikenakan kepada pengguna yang melanggar ketentuan peminjaman dan pengembalian buku/koleksi.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, penulis ingin mengetahui dan menganalisis pelayanan publik berbasis *e-government* dalam layanan sirkulasi buku melalui INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan Teori Elemen Sukses *E-Government* dari hasil riset yang dilakukan oleh *Harvard JFK School of Government*, yang berisi gambaran komprehensif tentang penggunaan *e-government* dalam pelayanan publik oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur., terutama di bidang layanan pinjaman dan pengembalian buku.

2. METODE

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan studi literatur dan pengamatan selama praktik magang. Studi literatur adalah kajian yang menggunakan jurnal, *website*, buku, sumber pustaka dan media sosial terkait dengan pembahasan kajian ini. Metode ini melibatkan pembacaan, pengumpulan, pencatatan, dan pengolahan bahan kajian yang telah ada sebelumnya sebelumnya. Menurut (Moh. Nazir, 2015) dalam (Sabrina et al., 2021), studi literatur adalah suatu teknik pengumpulan data yang terdapat adanya studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan.

Sumber data dalam penelitian ini berupa studi literatur sebagai data primer dan observasi/pengamatan selama magang sebagai data sekunder. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis melalui literatur yang telah dikaji sebelumnya, Undang-Undang Negara, sumber-sumber dari internet yang relevan dan hasil pengamatan yang penulis analisis. Tahapan pengumpulan bahan bacaan ini dengan mengumpulkan data-data yang linear dengan topik di dalam penulisan ini yang lalu dilakukan analisis bahan bacaan dan data yang telah diperoleh dan selanjutnya menyimpulkan topik utama yang berkenaan dengan pelayanan publik berbasis *e-government*, INLISLite, Layanan sirkulasi buku serta Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Penggunaan INLISLite

INLISLite ialah sebuah *software* yang digagas langsung oleh lembaga Perpustakaan Nasional (Perpusnas). Hadirnya aplikasi ini menjadi terobosan baru dalam mengembangkan pelayanan publik khususnya di dunia perpustakaan, termasuk di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini. INLISLite ini memiliki beberapa versi yang dikembangkan dari waktu ke waktu sebagai bentuk migrasi. Selama penggunaan INLISLite ini dapat mempermudah dalam sistem pengelolaan data dan layanan perpustakaan secara menyeluruh serta menjadi wujud dukungan sistem yang lebih terintegrasi secara teknologi. Tak hanya itu, aplikasi ini dirancang sebagai alat bantu untuk kinerja pegawai instansi dalam melayani publik serta menjadi bentuk penerapan otomasi perpustakaan secara digital dengan lebih efisien.

Penggunaan INLISLite di Disperpusip Prov. Jatim, menunjukkan bahwa aplikasi ini berguna dalam membantu pengelolaan perpustakaan. Dengan pemanfaatan *e-government* tersebut, perpustakaan dapat menjadi lebih responsif dan cepat dalam melayani kebutuhan pengunjung. Khususnya pada layanan peminjaman dan pengembalian buku sesuai fokus studi ini. INLISLite menjadi fasilitas berbasis teknologi yang mengurangi beban kerja yang secara manual.

b. Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Buku)

Layanan sirkulasi sebagai layanan yang secara langsung berhadapan dengan pengguna atau pemustaka dalam melayani kebutuhan mereka di perpustakaan. Menurut (Vlora et al., 2024), tujuan dari layanan sirkulasi adalah memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menggunakan sumber daya berupa informasi dengan kurun waktu yang ditentukan oleh perpustakaan dan agar koleksi atau sumber informasi yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Layanan sirkulasi ini mencakup beberapa jenis layanan mulai dari peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan keanggotaan. Layanan sirkulasi merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang paling banyak digunakan oleh pengguna. Karena menyangkut sirkulasi bahan pustaka perpustakaan, di sinilah proses peminjaman bahan pustaka. Bahan-bahan ini dapat dipinjam untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan peraturan perpustakaan (Adab et al., 2022).

Layanan sirkulasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang sudah tersistem melalui INLISLite ini mencakup beberapa layanan. Pada layanan sirkulasi kepada pemustaka, terdapat beberapa ketentuan dan tahapannya dalam penggunaan di INLISLite. Berikut penjabaran ketentuan dan tahapannya:

a) Peminjaman Buku

- Ketentuan Peminjaman Buku:
 1. Telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan Disperpusip
 2. Menunjukkan Kartu Tanda Anggota (KTA) atau KTP
 3. Buku yang dipinjam maksimal hanya sebanyak 3 judul buku dan waktu peminjaman buku adalah selama 2 minggu
 4. Buku yang dipinjam dapat diperpanjang maksimal sebanyak 2 kali dengan lama waktu masing-masing perpanjangan selama 2 minggu kedepan
- Tahapan penggunaan INLISLite dalam layanan peminjaman buku:
 1. Login dari modul *backoffice* tampilan awal dari INLISLite
 2. Jika sudah di beranda, pilih layanan sirkulasi dan klik entri peminjaman
 3. Mengisi nomor anggota
 4. *Scan barcode* pada buku yang akan dipinjam
 5. Klik cetak struk peminjaman dan *print*
 6. Stampel batas tanggal peminjaman di struk yang telah di *print* dan kartu di halaman belakang buku
 7. Petugas dan peminjam/pemustaka menandatangani struk peminjaman buku

8. Struk peminjaman diberikan ke pemustaka disimpan sebagai bukti peminjaman buku

b) Pengembalian Buku

- Ketentuan Pengembalian Buku:
 1. Memberikan buku yang akan dikembalikan sesuai dengan yang telah dipinjam
 2. Pengembalian buku tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan sejak peminjaman
 3. Keterlambatan pengembalian buku maka akan berdampak tidak boleh meminjam buku sesuai jumlah hari keterlambatan
 4. Apabila buku hilang maka diwajibkan mengganti buku tersebut dengan buku yang sama atau topik yang sama apabila buku yang hilang tersebut sudah tidak ada di pasaran
- Tahapan penggunaan INLISLite dalam layanan pengembalian buku:
 1. Login dari modul *backoffice* tampilan awal dari INLISLite
 2. Jika sudah di beranda, pilih layanan sirkulasi dan klik entri pengembalian
 3. Petugas menge-*scan barcode* yang ada pada buku
 4. Cek dan pastikan buku sesuai dan tidak melebihi batas pengembalian
 5. Cetak struk pengembalian
 6. Stampel struk dengan tanda buku telah kembali
 7. Petugas dan pemustaka menandatangani struk
 8. Data buku yang telah dikembalikan oleh pemustaka dimasukkan dalam daftar di spreadsheet pengembalian

c. Elemen Sukses INLISLite

Berdasarkan teori elemen keberhasilan pengembangan *e-government*, menurut hasil kajian dan penelitian oleh *Harvard JFK School of Government*, *e-government* dalam pengembangan dan implementasinya dapat ditunjukkan sebagaimana keberhasilan pelaksanaan *e-government*. Ada tiga (3) elemen sukses yang diperhatikan dalam penerapan inovasi *e-government* dalam pelayanan sektor publik dalam (Indrajit, 2006). Tiga elemen sukses tersebut adalah:

1. **Elemen Support**, suatu kemauan dari berbagai tingkatan para pemangku kepentingan publik untuk bersungguh-sungguh dalam mengimplementasikan konsep *e-government* yang tidak hanya sebagai mengikuti trend atau menentang inisiatif terkait dengan prinsip-prinsip *e-government*. Ada beberapa indikator dukungan dalam elemen ini, yang pertama adalah kesepakatan mengenai kerangka *e-government* sebagai kunci negara meraih visi dan misi. Kedua, dialokasikannya berbagai sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dll). Ketiga, membangun banyak infrastruktur dan superstruktur pendukung untuk mendukung lingkungan pengembangan *e-government* (peraturan perundang-undangan). Keempat, sosialisasi konsep *e-government* dengan merata.
2. **Elemen Capacity**, yaitu terdapat unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat untuk mewujudkan “impian” *e-government* menjadi

nyata. Setidaknya ada tiga (3) hal minimum yang harus dimiliki pemerintah yang berkaitan dengan elemen ini. Pertama, tersedia sumber daya yang memadai dalam implementasi inisiatif *e-government* (finansial). Kedua, tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai (TI menjadi 50% pemegang keberhasilan penerapan). Ketiga, tersedia sumber daya manusia yang memadai agar penerapan sesuai asas manfaat yang diharapkan.

- 3. Elemen Value**, berupa elemen yang menentukan besar kecilnya manfaat yang didapatkan tidak hanya dirasakan oleh pemerintah melainkan juga bagi masyarakat dan kelompok yang berkepentingan juga memperoleh dari penerapan *e-government*. Yang dimana elemen ini juga mengacu pada nilai yang dihasilkan dan memastikan bahwa layanan *e-government* memberikan manfaat yang nyata.

Pembahasan

Dalam mewujudkan pengembangan dalam pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih baik dari sebelumnya, dengan mempertimbangkan serta menyesuaikan dengan kebutuhan yang semakin meningkat. Maka dari itu diperlukan terselenggaranya pelayanan publik yang lebih menunjang kualitasnya. Pelaksanaan layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku dalam penggunaan perangkat lunak INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menunjukkan hasil yang sesuai tujuan dapat diketahui dengan menggunakan elemen-elemen sukses *e-government* menurut *Harvard JFK School of Government*, yaitu:

1. Elemen Support

Suatu keinginan mengimplementasikan konsep *e-government*. Tanpa adanya unsur *political will*, berbagai inisiatif yang ditujukan untuk pembangunan dan pengembangan pada *e-government* tidak dapat berfungsi dengan baik. Peraturan perundang-undangan dan regulasi menjadi dasar penerapan konsep *e-government* (Mariam & Kudus, 2022). Berdasarkan visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berupa "Mewujudkan Masyarakat Gemar Membaca", berbagai bentuk pengembangan, termasuk pelayanan, sangat diperlukan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana. Salah satunya adalah penerapan *e-government*. Berkaca dari hal tersebut, maka secara langsung diperlukan banyak aspek dan faktor sebagai pendukung agar pelaksanaannya sesuai dengan tujuan. (Zahwa & Yuningsih, 2024) mengemukakan, bahwa pemerintah memerlukan perangkat hukum yang mengatur secara jelas pelaksanaan *e-government* dan sesuai dengan mekanisme yang kondusif.

Pelayanan *e-government* INLISLite yang diselenggarakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sangat membutuhkan dukungan, salah satu bentuk dukungan itu adalah dengan berbagai pihak yang mendukung dan berbagai regulasi. Dari para pemimpin atau pejabat publik dan khususnya dari lembaga perpustakaan pusat, yaitu Perpustakaan Nasional (Perpusnas) yang berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penetapan INLISLite

sebagai aplikasi resmi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas). Serta terdapat Surat Kepala Perpustakaan Nasional nomor 602.1/HMP.02.00/I.2017 yang berisi seruan kepada kepala dinas perpustakaan daerah untuk menggunakan INLISLite. Sekaligus berdasar dalam Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan, "Setiap perpustakaan mengembangkan otomasi perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi" (*Peraturan Gubernur Jawa Timur, 2014*).

Dukungan lainnya ialah pada penyediaan fasilitas dalam menerapkan *e-government* tersebut dalam penggunaan INLISLite ini terbukti dengan adanya komputer, keyboard, mouse, printer, jaringan internet, scanner barcode, tenaga ahli di bidangnya, adanya pelatihan bagi pegawai, dll. Sarana dan prasarana yang disediakan menjadikan INLISLite khususnya dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian buku menjadi lebih cepat dan tepat.

Sosialisasi yang dilakukan dalam menggencarkan penggunaan INLISLite di Disperpusip Prov. Jatim dilaksanakan agar membangun kesiapan perpustakaan dalam menerapkan TIK dan instrumen pendukung penghimpunan koleksi nasional dalam jejaring. Tenaga IT yang langsung dari Perpustakaan Nasional RI juga turut diterjunkan sebagai narasumber dalam kegiatan sosialisasi INLISLite yang ditujukan untuk perpustakaan OPD Provinsi Jatim dan perpustakaan SMA/SMK/MA di Jatim. Tak hanya itu, Perpusnas juga mempelopori dengan adanya pembentukan Forum INLISLite yang bertujuan sebagai fasilitas para administrator dari perpustakaan umum kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur.

2. Elemen Capacity

Penggunaan INLISLite sebagai terobosan teknologi dalam pelaksanaannya diperlukan kemampuan dan keberdayaan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur karena mempengaruhi hasil. Seperti dalam sumber daya finansial yang digunakan dalam penerapan INLISLite haruslah dapat mencukupi tatanan yang berkaitan dengan penyediaan INLISLite. Diperlukan perencanaan dan perhitungan yang matang dikarenakan dalam penerapan *e-government* anggarannya terhitung tidak sedikit. Hal tersebut berkaitan dengan pengadaan berbagai sumber daya, antara lain sumber daya manusianya, pelatihan, infrastruktur, peralatan perangkat lunak & keras, *maintenance* alat, dll. (Zahran et al., 2024), ketersediaan anggaran akan mempengaruhi perbaikan infrastruktur yang akan berdampak pada keberhasilan program implementasi *e-government*. Keberadaan sumber daya finansial memberikan modal dalam kegiatan pembiayaan, baik untuk penyediaan sumber daya material maupun non-material. Sumber finansial yang memenuhi kebutuhan adanya *e-government* di Disperpusip Prov. Jatim dibiayai dan ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan perbantuan dari Perpusnas.

Selanjutnya di elemen ini juga berhubungan dengan bentuk infrastruktur terhadap TIK yang digunakan, sebab di sini menjadi kunci utama dalam penerapan di pelayanan publik. Apabila infrastruktur tersebut sangat kurang mencukupi maka bisa berakibat penerapan *e-government* di suatu instansi

menjadi buruk dan tidak sesuai dengan tujuannya. Hal itu sejalan dalam (Zahran et al., 2024), jika penyediaan infrastruktur teknologi telah memadai maka akan menunjang produktivitas operasional aplikasi, namun sebaliknya jika infrastruktur teknologi kurang memadai dalam operasional aplikasi/website maka akan menjadi penghambat dalam pengoperasian aplikasi/*website* tersebut.

Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sendiri, menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang ada sudah mencukupi tatanan pelaksanaan INLISLite sebagai wujud *e-government* dalam menjalankan pelayanannya. Berbagai alat-alat baik perangkat keras hingga perangkat lunak telah tersedia di Disperpusip Prov. Jatim. Seperti tersedianya banyak komputer di setiap bidang guna menunjang proses tupoksi masing-masing. Terutama pada bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi yang berhadapan langsung untuk melayani pengunjung. Jaringan internet (*Wi-Fi/Hotspot*) yang memadai untuk menjalankan INLISLite, digunakan pengunjung secara gratis, pegawai dalam menjalankan tupoksinya, dll. Tak lupa juga adanya alat-alat berupa *server, printer, router, keyboard, barcode scanner*, dll. Peminjaman dan pengembalian buku ini dilakukan hanya dengan meng-*klik* dan *scan* bisa langsung terinput data buku dan pemustaka ke dalam sistem, maka hal ini lebih mempersingkat waktu pelayanan dan membuat pemustaka menjadi lebih nyaman dalam peminjaman maupun pengembalian. Namun masih memerlukan struk yang dicetak sebagai bukti yang disimpan oleh para pemustaka.

Selain itu, dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, penting untuk mendukung efektivitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada masyarakat. Diperlukan sumber daya manusia dengan keterampilan dan kemampuan yang tepat untuk mengelola INLISLite di provinsi Disperpusip. Minggu Timur. Kinerja karyawan di area layanan sendiri menunjukkan bahwa sudah baik dalam melayani kegiatan layanan sirkulasi buku kepada pemustaka. Terdapat pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang sempat sempat menjalankan diklat khusus mengenai penggunaan INLISLite, perbantuan langsung oleh Perpunas bagi pegawai hingga pihak ahli TI.

3. Elemen Value

Kebermanfaat dari pelaksanaan suatu inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* ini menjadi kunci bahwa dalam diterapkannya pada masyarakat dapat mencapai keberhasilan. Menurut (Sitompul & Widiyarta, 2023), penerapan *e-government* tentunya membawa suatu manfaat baik bagi pemerintah sendiri sebagai pelaksana maupun bagi masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Pelayanannya dapat lebih cepat dan transparan karena pelayanannya sendiri bisa dilihat dan dipantau langsung oleh masyarakat.

Penggunaan INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jawa Timur memberikan beberapa manfaat penting bagi instansi, masyarakat hingga kelompok kepentingan. Bagi instansi sendiri, INLISLite dapat

meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses layanan sirkulasi buku, mengurangi pekerjaan administratif manual. Pengelolaan data lebih mudah karena disimpan secara digital dan terpusat. INLISLite juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan melalui penyimpanan data, transaksi otomatis, memfasilitasi akses informasi bagi pengguna dan mendukung penerapan *e-government* dengan memodernisasi layanan publik.

Manfaat yang dihasilkan dari penerapan tersebut didapatkan dari masyarakat secara langsung sebagai penerima layanan. Proses layanan sirkulasi buku menjadi lebih cepat dan efisien karena transaksi tercatat secara digital, mengurangi waktu tunggu di meja layanan dan antrian. Sistem ini memberikan kemudahan dengan menyediakan riwayat transaksi yang dapat dilihat dengan mudah dalam sistem terkait daftar buku yang dipinjam dan jadwal pengembaliannya. Penggunaan INLISLite juga mendapat pengalaman lebih modern dan ramah teknologi, sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa dengan layanan digital. Masyarakat atau pemustaka dapat berkomunikasi dan memberikan tanggapan terhadap instansi melalui kritik dan sarannya mengenai layanan sirkulasi yang didapatkan. Hal tersebut dapat disampaikan masyarakat melalui form kritik dan saran yang telah disediakan di perpustakaan hanya dengan melalui *smartphone*.

Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dengan menghasilkan keefektivitasan dan efisiensi waktu, tenaga hingga biaya. Melalui sistem yang terorganisir secara otomatis membuat kinerja pegawai menjadi lebih mudah dalam mengetahui sirkulasi koleksi yang digunakan oleh pemustaka. Dalam kegiatan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku hal tersebut tentu sangat membantu, karena percepatan akses dan secara sistematis membuat layanan ini menjadi lebih efektif dan efisien.

Tantangan Dalam Pelayanan

Selain kebermanfaatannya dari penerapan INLISLite, dalam layanan peminjaman dan pengembalian buku di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Timur juga menghadapi beberapa tantangan yang signifikan dalam konteks pelayanan. Pertama, jaringan Internet menunjukkan ketidakstabilan yang memengaruhi kinerja sistem, dengan koneksi yang terkadang lemah tetapi hanya sesekali saja. Kedua, dalam sarana dan prasarana yang dimana terdapat sejumlah perangkat komputer mengalami penurunan kinerja karena usianya. Namun itu hanya beberapa saja, sebagian besar infrastruktur telah dimodernisasi dengan yang baru. Situasi ini mencerminkan upaya progresif yang dilakukan untuk mengembangkan perpustakaan. Ketiga, perihal aspek keamanan sistem otomatis perpustakaan. Sistem INLISLite rentan terhadap gangguan eksternal, seperti serangan virus atau upaya peretasan. Sempat terjadi beberapa insiden signifikan, termasuk gangguan melalui sistem INLISLite. Dikarenakan INLISLite sendiri ialah aplikasi yang secara digital. Salah satu risiko keamanan yang paling mengkhawatirkan adalah potensi hilangnya data terkait transaksi pinjaman dan pengembalian buku perpustakaan.

Meskipun ada risiko kehilangan data karena gangguan, adanya mekanisme pencadangan bulanan dapat mengurangi risiko ini. Dari adanya data cadangan tersebut menjadi acuan terhadap layanan selanjutnya, yakni apabila transaksi peminjaman dan pengembalian tidak muncul akan dilakukan pencatatan secara

manual terlebih dahulu. Nantinya akan diinput atau dimasukkan lagi data transaksi layanan sirkulasi buku tersebut oleh pegawai.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan publik berbasis *e-government* melalui INLISLite, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan sirkulasi buku. Berdasarkan teori elemen sukses pengembangan *e-government*, meliputi tiga elemen. Pertama elemen support, keberhasilan INLISLite dalam layanan sirkulasi buku didukung oleh keterlibatan banyak pihak dan didasarkan juga dari beberapa peraturan. Yang dimana dukungan berupa infrastruktur dan kebijakan TI yang sesuai dalam digitalisasi layanan. Kedua elemen capacity, pengembangan keterampilan sumber daya dan penggunaan teknologi modern menjadi faktor penting yang menjamin sistem bekerja secara efektif dan efisien. Ketiga elemen value, INLISLite memberikan nilai tambah yang signifikan bagi instansi dan pengguna, seperti efisiensi proses layanan, peningkatan transparansi, dan kemudahan akses informasi, serta pengalaman pelayanan yang lebih tepat disesuaikan dengan kebutuhan.

Secara keseluruhan, penerapan INLISLite tidak hanya mendukung transformasi digital dalam layanan publik, tetapi juga mendorong terwujudnya layanan yang lebih efektif, inklusif dan transparan. Dengan pengembangan berkelanjutan yang berfokus pada kebutuhan, layanan berbasis *e-government* ini berpotensi menjadi model inovasi yang menjawab pengembangan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Saran yang dapat diberikan agar pengembangan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat terus berjalan baik diharapkan untuk dapat diperiksa secara berkala perihal infrastruktur teknologi, mulai dari perangkat lunak dan perangkat keras yang ada dalam pelayanan perpustakaan. Pengembangan fitur INLISLite, seperti peringatan pengingat pengembalian buku melalui pesan kepada peminjam, juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Pemantauan dan evaluasi berkala penting untuk mengukur kepuasan pengguna dan meningkatkan layanan. Mungkin dapat dilakukan suatu berkolaborasi dengan pihak lain dalam hal pengawasan keamanan sistem.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adab, F., Humaniora, D. A. N., & Ar-raniry, U. I. N. (2022). *Dampak penerapan aplikasi inlislite terhadap layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten aceh tengah*.
- Anindya, E. F., & Wicaksono, M. F. (2021). Analisis Pemanfaatan Inlislite (Integrated Library System) Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 13(1), 67-84. <https://doi.org/10.37108/shaut.v13i1.441>
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-

- Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 211–220. <https://doi.org/10.26740/joap.v2n3.p211-220>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Kesuma, M. E.-K., Yunita, I., Fitra, J., Sholiha, N. A., & Oktaria, H. (2021). Penerapan Slims Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *AL Maktabah*, 6(2), 103. <https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>
- Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39–50. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1081>
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2019). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- Peraturan Gubernur jawa timur*. (2014). 1950, 3–5.
- Sabrina, A., Ridwan, I. R., & Susilawati, S. (2021). Analisis Penggunaan Media Audio Visual Pada Studi Ilmu Pengetahuan Sosial Untuk Meningkatkan Hasil Studi Siswa Di Kelas Iv Sekolah Dasar. *Didaktika*, 1(2), 274–282. <https://doi.org/10.17509/didaktika.v1i2.34473>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). *Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung*. 5(1), 220–230.
- Vlora, R. K., Islam, U., Raden, N., Palembang, F., Article, I., & Commons, C. (2024). *Sistem layanan sirkulasi di perpustakaan universitas bina darma palembang*. 2(01), 11–22.
- Zahran, A. M., Redjo, S. I., & Darmawan, I. (2024). *Penerapan e-Government Melalui Website Bandung Smart Map Plus (BSM +) dalam Penataan Ruang di Kota Bandung Tahun 2022*. 5(2), 480–496.
- Zahwa, A. S., & Yuningsih, N. Y. (2024). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Electronic Government Melalui Website Pindang Cemplung di Kabupaten Jepara Tahun 2022-2023*. 5(2), 997–1013.
- Zulhaj, I., & Nelisa, M. (2022). Sistem Layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh. *Istinarah: Riset Keagamaan, Sosial Dan Budaya*, 4(2), 79. <https://doi.org/10.31958/istinarah.v4i2.7831>