

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan Digital

2.1.1 Definisi Perpustakaan Digital (E-Library)

Sebelum kita mendalami konsep perpustakaan digital, penting untuk memahami terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan perpustakaan. Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang menyimpan berbagai koleksi yang bisa diakses oleh siapa saja. Dalam pengertian lain, perpustakaan adalah lembaga yang secara profesional mengelola koleksi tulisan, cetakan, dan/atau rekaman dengan sistem yang terstandarisasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan hiburan para penggunanya.³²

Setelah memahami pengertian perpustakaan, mari kita bahas konsep perpustakaan digital. Perpustakaan digital mengacu pada kumpulan informasi atau koleksi yang disimpan dan diatur dalam format digital. Layanan terhadap koleksi digital ini dilakukan melalui media elektronik dan teknologi informasi dan komunikasi, memungkinkan akses yang lebih mudah dan efisien.³³ Wahono, dalam penjelasannya di buku Habiburrahman, mengartikan perpustakaan

³² Perpustakaan Nasional RI, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009), hal. 7.

³³ Retno Sayekti dan Mardianto, *Perpustakaan Digital: Mengukur Penerimaan Inovasi Teknologi* (Medan: Perdana Publishing, 2019), hal. 12.

digital sebagai sebuah fasilitas yang menyimpan data dalam format elektronik, termasuk teks, gambar, dan suara, serta mendistribusikannya melalui protokol elektronik melalui jaringan komputer.³⁴

Menurut definisi dari Digital Library Federation yang disampaikan oleh Arum, perpustakaan digital dapat diartikan sebagai organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk staf yang terampil, untuk memilih, menyusun, memberikan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, melestarikan integritas, dan memastikan keberlangsungan koleksi karya digital sehingga dapat diakses dengan mudah dan efisien oleh komunitas yang ditentukan..³⁵

Dari definisi tersebut dijelaskan bahwa perpustakaan digital ialah organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk staf khusus, untuk memilih, menyusun, menawarkan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, menjaga integritas, serta memastikan kegigihan koleksi karya digital dari waktu ke waktu sehingga dapat dengan mudah diakses. Serta disediakan secara ekonomis agar dapat digunakan oleh masyarakat.

³⁴ Habiburrahman dan Jeihan Nabila, *Perpustakaan Digital Pengembangan Repository Sebagai Sarana Preservasi Digital* (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022), hal. 5.

³⁵ Ayu Puspa Arum dan Yoana Marfianti, "Pengembangan Perpustakaan Digital Untuk Mempermudah Informasi," *Information Science And Library* 2, no. 2 (2021): hal. 94.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan digital adalah jenis perpustakaan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk aksesnya. Koleksinya tersedia dalam format digital dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat melalui smartphone.

Seiring dengan perkembangan zaman perpustakaan juga semakin berkembang, yang awalnya perpustakaan hanya dapat diakses secara offline sekarang menjadi perpustakaan yang dapat diakses secara online dengan alat bantu smartphone saja. Perkembangan yang seperti ini memberikan dampak positif bagi pemustaka karena dapat mengakses perpustakaan kapan saja dan dimana saja secara mudah. Perpustakaan digital ini memiliki kemiripan dengan perpustakaan pada umumnya, yang berbeda adalah perpustakaan konvensional koleksinya berbentuk cetak sedangkan perpustakaan digitalnya berbentuk digital dengan bantuan IT.

E-Library atau Perpustakaan Elektronik adalah sebuah institusi pengetahuan yang tidak memiliki lokasi fisik, di mana koleksi-koleksinya hadir dalam bentuk digital, dengan ruang dan referensi yang bersifat virtual. *E-Library* sering dikenal sebagai perpustakaan digital, yang mana merupakan sebuah institusi yang menyediakan informasi dalam format digital. Dengan demikian, perpustakaan digital ini adalah sebuah varian

dari perpustakaan yang koleksinya disajikan dalam format elektronik.³⁶

Berdasarkan definisi di atas bahwa *E-Library* atau Perpustakaan Elektronik adalah institusi pengetahuan tanpa lokasi fisik yang menyediakan koleksi digital dalam ruang dan referensi virtual. Ini merupakan varian perpustakaan dengan koleksi dalam format elektronik.

Perpustakaan digital merupakan kombinasi dari dua konsep, yaitu perpustakaan dan digital. Sementara perpustakaan umumnya adalah tempat penyimpanan informasi dalam bentuk buku, istilah digital berhubungan dengan angka dan khususnya dengan teknologi perangkat lunak serta perangkat keras.³⁷ Selain itu, perpustakaan digital dikenal karena sistemnya yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan pengetahuan yang telah diorganisasi dalam bentuk digital.³⁸ Perpustakaan digital disebut juga sebagai sistem yang menyediakan berbagai layanan dan informasi dalam format digital untuk memfasilitasi akses terhadap beragam objek informasi melalui perangkat elektronik.³⁹ Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan digital atau *E-Library* adalah evolusi modern dari perpustakaan konvensional, yang bertujuan untuk mempermudah akses informasi bagi para pengguna.

³⁶ Agus Rifai, *Media Teknologi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 9.6

³⁷ Putu Laxman Pendit, *Perpustakaan Digital: Kesenambungan dan Dinamika*, (Jakarta: Cita Karyakarsa Mandiri, 2009), hlm. 9

³⁸ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hlm. 25

³⁹ Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsih, *Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital*, (Yogyakarta: Kanisius, 2008), hlm. 18

Informasi yang tersedia dalam perpustakaan digital ini disajikan dalam bentuk digital, sehingga memungkinkan akses melalui internet selama 24 jam sehari.

2.1.2 Tujuan *E-Library*

Berikut adalah tujuan dari hadirnya *E-Library* atau perpustakaan digital:⁴⁰

- a) Aksesibilitas yang Luas: *E-Library* memungkinkan akses yang mudah dan cepat ke sumber daya informasi di mana saja dan kapan saja, tanpa terbatas oleh batasan fisik atau waktu. Hal ini memungkinkan individu dari berbagai latar belakang dan lokasi untuk mengakses informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka.
- b) Penghematan Ruang dan Biaya: *E-Library* mengurangi keterbatasan fisik yang terkait dengan perpustakaan tradisional, seperti kebutuhan akan ruang penyimpanan fisik untuk buku dan dokumen. Hal ini mengurangi biaya yang terkait dengan pemeliharaan dan penyimpanan koleksi, serta memungkinkan institusi untuk mengalokasikan sumber daya mereka secara lebih efisien.
- c) Kemudahan dalam Pencarian dan Penyimpanan Informasi: *E-Library* menyediakan alat pencarian yang canggih dan fitur organisasi yang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah

⁴⁰ Mulyadi, *Pengelolaan Perpustakaan Digital*, (Palembang: Noer Fikri Offset, 2016), hlm. 61

menemukan, menyimpan, dan mengelola informasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memperoleh dan memanfaatkan sumber daya informasi.

- d) Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas: *E-Library* dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan menyediakan opsi seperti teks alternatif, perangkat lunak pembaca layar, dan fitur-fitur lainnya yang mendukung akses bagi semua pengguna tanpa memandang keterbatasan fisik atau sensorik mereka.
- e) Pengembangan Literasi Digital: Melalui penggunaan *E-Library*, pengguna dapat meningkatkan literasi digital mereka dengan berinteraksi dengan berbagai jenis teknologi dan platform digital. Ini membantu meningkatkan keterampilan digital mereka, yang merupakan aspek penting dalam kehidupan dan karir modern

2.1.3 Aplikasi *E-Library* (Digilib UBB)

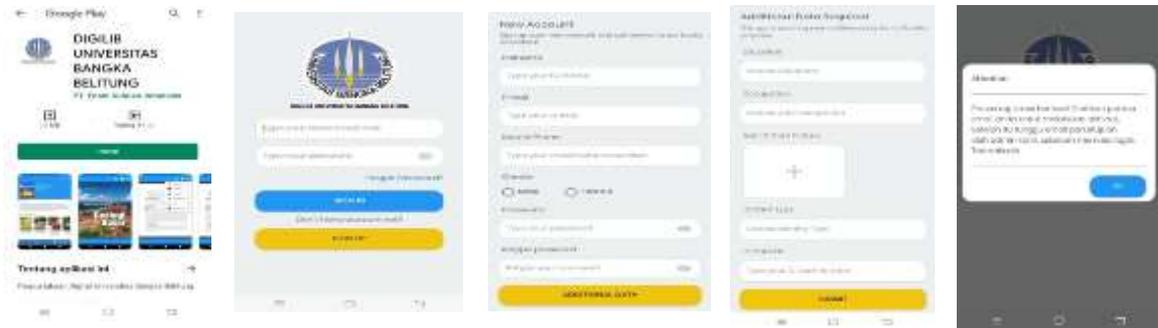
Dalam konteks perguruan tinggi Universitas Bangka Belitung memiliki 5 fakultas dan 29 program studi dengan total mahasiswa sebanyak 7031 mahasiswa aktif, konsep perpustakaan digital semakin jelas lagi memperlihatkan kesinambungan bukan semata-mata hanya untuk mengikuti perkembangan teknologi saja tetapi juga memiliki tujuan yang lain yaitu untuk memenuhi kebutuhan pemustaka,

mempermudah dalam pencarian informasi, menghemat waktu dan biaya pemustaka sehingga pemustaka tidak perlu datang jauh-jauh ke perpustakaan untuk meminjam ataupun mencari informasi. Perpustakaan tentu saja berharap pemustaka dapat merasakan dampak positif dari diadakannya aplikasi ini sehingga aplikasi ini akan terus berkembang menjadi lebih baik dengan jumlah pengguna dan koleksi yang bertambah serta fitur-fiturnya semakin menarik.

Kondisi di atas semakin nyata ketika teknologi informasi digunakan sebagai alat katalis penyebarluasan informasi ilmiah untuk Universitas Bangka Belitung. sejak masa pandemi COVID-19 universitas bangka Belitung meluncurkan aplikasi mobile untuk memudahkan pemustaka melakukan pencarian informasi kapan saja dan di mana saja tanpa harus pergi ke perpustakaan mengingat menyebarnya virus corona yang dimana mahasiswa dilarang untuk pergi keluar rumah,

Hadirnya aplikasi mobile dengan nama digilib Universitas Bangka Belitung yang sudah ada sejak 24 Februari 2021 perpustakaan berbasis aplikasi ini diluncurkan bekerja sama dengan PT.Enam Kubuku Indonesia dalam rangka mendukung konsep smart city yang diimplementasikan di masyarakat melalui perpustakaan mobile, memiliki anggota pemustaka aktif sebanyak 177 anggota, di bandingkan dengan total jumlah mahasiswa Universitas Bangka

Belitung yang mayoritas adalah pemustaka di lingkungan perpustakaan universitas bangka Belitung,. Untuk jumlah koleksi yang ada di aplikasi sebanyak 226 judul dan 1/1 eksemplar dengan kategori koleksi buku : bahasa dan sastra, filsafat, kesehatan, pertanian, perkebunan, perternakan, dan kelautan, social teknik dan arsitektur, novel, kedokteran, ekonomi, hukum, matematika dan sains, psikologi, statistika, bisnis studi dan pengajaran, dan perpustakaan. untuk koleksi buku tercetak di perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang berjumlah 11758 judul dengan 29064 eksemplar judul tercetak Berdasarkan total jumlah koleksi tersebut maka terlihat perbandingan bahwa koleksi tercetak lebih banyak dibandingkan koleksi yang ada di aplikasi *E-Library*, koleksi yang ada di aplikasi sangat sedikit di karenakan perpustakaan Universitas Bangka Belitung baru melakukan 2 kali pengadaan Aplikasi ini tersedia untuk platform Android dan Windows. Versi Android dapat diunduh secara gratis dari Play Store, sementara versi Windows bisa didapatkan melalui situs web <https://kubuku.id/>. Untuk bergabung sebagai anggota perpustakaan di aplikasi, Anda hanya perlu menggunakan username dan password yang telah disetujui oleh pengelola saat pendaftaran awal. Dengan cara ini, perpustakaan dapat memberikan layanan dan manfaat kapan saja dan di mana saja.



Gambar 2.1 Register akun E-Library (DIGILIB UBB)

Untuk mendaftar menjadi anggota di aplikasi *E-Library* DIGILIB UBB ini cukup mudah, langkah-langkahnya berikut ini:

- a. Buka aplikasi play store
- b. Unduh/install aplikasi digilib ubb
- c. Buka aplikasi digilib ubb
- d. Masukkan nama lengkap anda
- e. Pilih salah satu jenis kelamin
- f. Masukkan ID atau email anda yang aktif
- g. Lalu masukkan nomor ponsel
- h. Buat kata sandi yang kuat
- i. Pilih pendidikan dan pekerjaan anda

- j. Masukkan kartu identitas yang anda miliki, lalu pilih tipe identitas yang anda gunakan
- k. Ketik nomor kartu indentitas yang anda gunakan, setelah itu centang saya setuju dengan syarat ketentuan dan kebijakan privasi
- l. Dan yang terakhir klik ‘kirim’, tunggu hingga di acc oleh admin atau pengelola aplikasi *E-Library* (DIGILIB UBB)

Aplikasi *E-Library* adalah sebuah perangkat lunak yang dirancang untuk menyediakan akses elektronik ke berbagai koleksi buku, jurnal, artikel, dan sumber informasi lainnya Berikut adalah penjelasan secara rinci tentang pengertian aplikasi *E-Library*:⁴¹

- a) **Platform Digital:** Aplikasi *E-Library* biasanya merupakan platform digital yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai materi bacaan secara online melalui perangkat seperti komputer, tablet, atau ponsel pintar.
- b) **Koleksi Materi:** Aplikasi *E-Library* menyediakan akses ke berbagai jenis materi bacaan, termasuk buku elektronik (e-books), jurnal ilmiah, makalah, artikel, tesis, dan bahan referensi lainnya. Koleksi tersebut dapat mencakup berbagai disiplin ilmu, mulai dari ilmu pengetahuan alam, ilmu sosial, humaniora, teknologi, hingga seni dan sastra.
- c) **Fungsi Pencarian:** Aplikasi *E-Library* dilengkapi dengan fitur pencarian yang memungkinkan pengguna untuk mencari materi

⁴¹ Ibid., hlm. 22.

berdasarkan judul, penulis, kata kunci, atau topik tertentu. Fitur pencarian ini memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien.

- d) **Aksesibilitas Fleksibel:** Salah satu keunggulan utama dari aplikasi *E-Library* adalah aksesibilitasnya yang fleksibel. Pengguna dapat mengakses koleksi materi kapan saja dan di mana saja selama terhubung ke internet. Ini memungkinkan pengguna untuk belajar atau melakukan penelitian tanpa terbatas oleh waktu atau lokasi tertentu.
- e) **Peminjaman dan Pengembalian:** Sebagian besar aplikasi *E-Library* menyediakan fitur peminjaman dan pengembalian materi secara online. Pengguna dapat meminjam buku atau materi lainnya dalam jangka waktu tertentu dan mengembalikannya secara elektronik setelah selesai digunakan.
- f) **Anotasi dan Markah:** Beberapa aplikasi *E-Library* juga dilengkapi dengan fitur anotasi dan markah yang memungkinkan pengguna untuk menandai, menyimpan catatan, atau menyorot bagian-bagian penting dalam materi bacaan. Fitur ini membantu pengguna untuk mengorganisir dan memanfaatkan informasi dengan lebih efektif.
- g) **Keamanan dan Privasi:** Aplikasi *E-Library* umumnya dilengkapi dengan langkah-langkah keamanan dan privasi untuk melindungi informasi pengguna serta koleksi materi yang disediakan. Ini termasuk enkripsi data, akses terbatas, dan kebijakan privasi yang ketat.

- h) **Pengelolaan Koleksi:** Di balik layar, aplikasi *E-Library* biasanya memiliki sistem pengelolaan koleksi yang kompleks. Ini mencakup proses penerimaan, pengindeksan, pengelompokan, dan pemeliharaan materi bacaan agar dapat diakses dengan mudah oleh pengguna.
- i) **Interaksi dan Kolaborasi:** Beberapa aplikasi *E-Library* juga memfasilitasi interaksi antara pengguna, seperti forum diskusi atau ruang obrolan, yang memungkinkan mereka untuk berbagi pemikiran, bertanya, atau berdiskusi tentang topik tertentu. Ini menciptakan lingkungan belajar dan kolaboratif yang lebih dinamis.

2.2 Pelayanan Berbasis Digital

2.2.1 Definisi Pelayanan Perpustakaan

Menurut Darmono, dalam penjelasan Rahman, layanan di perpustakaan dapat dibagi menjadi dua aspek utama. Pertama, semua jenis informasi yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan disediakan dengan cermat, baik untuk penggunaan di tempat maupun untuk dibawa pulang guna digunakan di luar lingkungan perpustakaan. Kedua, layanan perpustakaan berfungsi sebagai sarana untuk menelusuri informasi yang tersedia di dalam perpustakaan sebagai dasar kebenaran informasi tersebut.⁴² Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek

⁴² Rahman Elfa, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, 1st ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm 2.

penting yang memerlukan perencanaan dalam pengelolaannya di sebuah perpustakaan. Fungsi utama dari layanan perpustakaan adalah menghubungkan pemustaka dengan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasi yang mereka cari.

2.2.2 Kualitas pelayanan

Terdapat beberapa aspek yang menjadi acuan dan pertimbangan penting dalam merancang pengembangan dan perencanaan untuk sebuah organisasi, khususnya Perpustakaan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan semata-mata berdasarkan perspektif subjektif atau dari perspektif internal Perpustakaan, tetapi harus dipertimbangkan juga dari sudut pandang pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa penting bagi sebuah organisasi atau penyedia pelayanan informasi untuk memperhatikan harapan konsumen terhadap layanan yang mereka berikan dengan mengukur kualitasnya menggunakan berbagai aspek dimensi kualitas. Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai semata-mata dari sudut pandang subjektif atau dari perspektif Perpustakaan saja, tetapi juga harus dipertimbangkan dari sudut pandang pengguna.

2.2.3 Definisi Pelayanan Digital

Menurut Dermawan dalam Luthfiyah, layanan digital adalah sebuah fasilitas yang memungkinkan pengguna untuk mencari jurnal, mengumpulkan informasi terkait sumber daya yang tersedia di internet, serta artikel dan penyajian informasi.⁴³ Kalimat tersebut menyatakan bahwa internet merupakan suatu sistem komunikasi jarak jauh yang sangat mengandalkan gelombang elektromagnetik, dengan kapasitas yang bervariasi dari byte yang kecil hingga besar. Data digital dapat diubah ke dalam berbagai format transfer, bergantung pada sistem operasi jaringan komputer yang digunakan. Informasi yang tersimpan dalam gelombang elektromagnetik dapat diakses dan ditampilkan melalui layar monitor pada komputer, sehingga dapat diakses dari berbagai lokasi di dunia.⁴⁴

Pelayanan berbasis digital yang memanfaatkan teknologi seperti aplikasi diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna di perpustakaan dan membuat mereka merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu perpustakaan dan kepuasan pengguna. Untuk membangun loyalitas dan menarik pengguna agar terus menggunakan layanan aplikasi perpustakaan,

⁴³ Fitwi Luthfiyah, “*Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*” 1, no. 2 (n.d.): hlm 198.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 199

perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang sangat baik. Peneliti ingin mengevaluasi layanan aplikasi Digilib UBB di UPT Perpustakaan Universitas Bangka Belitung dengan menilai kualitas layanan yang diberikan hingga saat ini. Dalam menilai kualitas layanan aplikasi Digilib UBB, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas layanan berbasis digital menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

2.3 Efektivitas

2.3.1 Pengertian efektivitas

Menurut Edy Sutrisno, efektivitas umumnya diukur melalui konsep efektivitas yang mencerminkan keberhasilan suatu organisasi. Steers (1977) yang dikutip oleh Edy Sutrisno menyatakan bahwa efektivitas sering kali hanya dihubungkan dengan tujuan organisasi, seperti laba, dan sering kali mengabaikan elemen krusial dari keseluruhan prosesnya, yakni sumber daya manusia. Dalam penelitian tentang efektivitas organisasi, fokus utama seharusnya adalah pada sumber daya manusia dan perilaku manusia. Upaya untuk meningkatkan efektivitas sebaiknya dimulai dengan mempelajari perilaku manusia di

tempat kerja. Edy Sutrisno juga mengartikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian terhadap tujuan yang diharapkan.⁴⁵

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan seberapa berhasil suatu tujuan tercapai. Ini merupakan salah satu aspek dari produktivitas yang berfokus pada pencapaian hasil maksimal, melibatkan target terkait kualitas, kuantitas, dan waktu. Berdasarkan definisi ini, efektivitas suatu aplikasi dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dalam program aplikasi tersebut. Suatu program atau aktivitas dalam aplikasi dapat dianggap efektif jika mampu memberikan dampak, hasil, dan kepuasan kepada masyarakat. Untuk menilai efektivitas suatu aplikasi, program, atau aktivitas, beberapa indikator dapat digunakan (Sutrisno, 2007).

2.3.2 Indikator Efektivitas

Ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam mengukur efektivitas, menurut Edy Sutrisno (2007)⁴⁶, yaitu :

- a) **Pemahaman Program:** Indikator ini mengukur sejauh mana pengguna aplikasi atau program memahami program tersebut. Pemahaman yang baik memungkinkan perencanaan yang terstruktur

⁴⁵ Ibid., hlm 124

⁴⁶ Edy Sutrisno, *Manejement sumber daya manusia*. (Jakarta : kencana prenatal media group, 2007), hlm.125-126

dan pelaksanaan program yang lebih mudah. Keberhasilan program ini dapat ditentukan oleh pemahaman kelompok sasaran.

- b) **Tepat Sasaran:** Indikator ini menilai sejauh mana program dirancang untuk mencapai kelompok sasaran tertentu dan apakah instansi berhasil mencapai target yang ditetapkan
- c) **Tepat Waktu:** Indikator ini berkaitan dengan penggunaan waktu dalam merealisasikan program. Efektivitas program dapat dinyatakan jika program dapat berjalan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya
- d) **Tercapainya Tujuan:** Indikator ini mengukur apakah tujuan pembuatan program telah tercapai atau belum.
- e) **Perubahan Nyata:** Indikator ini mengukur dampak nyata dari program dengan membandingkan kondisi sebelum dan setelah adanya program. Hal ini memungkinkan penilaian terhadap sejauh mana program berdampak atau membawa perubahan pada masyarakat.⁴⁷

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Supardi, berbagai faktor memengaruhi efektivitas, antara lain:⁴⁸

⁴⁷ gideon J Wijaya, “Analisis Efektivitas Aplikasi E-ArsiP”(Jakarta: Nauka Publishing, 2023), .hlm.34

⁴⁸ Supardi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm.53.

- a) Aspek-aspek Organisasi, yang mencakup teknologi dan struktur organisasi. Teknologi merujuk pada metode yang digunakan oleh organisasi untuk mengubah bahan mentah menjadi produk jadi. Sementara struktur organisasi merujuk pada cara organisasi mengatur sumber daya manusia atau mengorganisir individu ke dalam kelompok untuk menyelesaikan tugas.
- b) Faktor Lingkungan, baik internal maupun eksternal, memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas. Lingkungan internal meliputi hubungan antara semua elemen di dalam perusahaan, seperti karyawan. Sedangkan lingkungan eksternal melibatkan hubungan dengan pihak di luar perusahaan, seperti masyarakat sekitar.
- c) Peran Pekerja sangat penting dalam menentukan efisiensi organisasi. Secara keseluruhan, perilaku para karyawan merupakan faktor kunci dalam mengatasi berbagai tantangan menuju pencapaian tujuan organisasi.
- d) Kebijakan dan Praktek Manajemen memiliki pengaruh besar terhadap kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini bergantung pada bagaimana kebijakan dan praktik manajemen dijalankan oleh para pekerja dan organisasi.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas meliputi karakteristik organisasi,

kondisi lingkungan, peran individu dalam organisasi, serta kebijakan dan praktek manajemen dari keefektivitasan itu sendiri.

2.3.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan salah satu pendukung sebuah penelitian, hal ini karena kerangka berpikir adalah wadah dimana akan dijelaskan mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam melakukan karya tulis ilmiah. yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti. Arikunto mengatakan, “Kerangka berpikir merupakan wadah yang menerangkan variabel atau pokok permasalahan yang terkandung dalam penelitian.” Teori-teori tersebut digunakan sebagai bahan acuan untuk pembahasan selanjutnya. Dengan demikian, kerangka berpikir disusun agar penelitian diyakini kebenarannya

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



Efektivitas aplikasi dapat dirumuskan sebagai tingkat dalam melihat sasaran, sejauh mana sasaran program di dalam aplikasi tersebut telah ditetapkan. Suatu program di dalam aplikasi atau kegiatan dapat di katakan efektif apabila mampu memberikan efek, akibat, pengaruh, hasil, dan tentu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu aplikasi, program, atau aktivitas⁴⁹.

Pelayanan berbasis digital yang memanfaatkan teknologi seperti aplikasi digital diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan agar pengguna dapat merasakan kepuasan ketika menggunakan aplikasi tersebut. Pelayanan tersebut menjadi salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dan kepuasan pengguna. Untuk membuat pengguna loyal dan kembali menggunakan

⁴⁹ gideon J Wijaya, "Analisis Efektivitas Aplikasi E-ArsiP"(Jakarta: Nauka Publishing, 2023), .hlm.34

jasa aplikasi perpustakaan tersebut, maka perpustakaan tersebut harus memberikan pelayanan prima terhadap penggunanya. Peneliti ingin menggambarkan layanan terhadap aplikasi Digilib UBB di UPT perpustakaan Universitas Bangka Belitung terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pengguna hingga saat ini. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada pada aplikasi Digilib UBB, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berbasis digital, yakni meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998)⁵⁰

⁵⁰ Algifari, Mengukur Kualitas Layanan Dengan indkes kepuasan, Metode (Servqual Parasuraman Zeithaml, dan Berry (1998)) hlm 5.