

Difusi terhadap Inovasi Pelayanan *iTangKab* pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Tangerang

Talitha Putri Naila¹

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
talithapnai15@gmail.com

Agus Sjafari²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
agus.sjafari@untirta.ac.id

Agung Satrio Wicaksono³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
agungsatirio@untirta.ac.id

ABSTRACT

iTangKab is an innovative service offered by the Tangerang Regency Library and Archives Service, which is a digital library application based on social media, providing easy access for users to search for and read books without being constrained by time or distance. The transformation of services carried out by the Tangerang Regency Library and Archives Service is part of an effort to enhance library services, ensuring libraries remain relevant in the digital age and continuing to meet the community's knowledge and information needs. However, to ensure the success of the *iTangKab* initiative, an innovation diffusion process is necessary so that the public can become aware of and understand the innovation. This study employs a descriptive research method with a qualitative approach, using Everett M. Rogers' (2003) diffusion of innovation theory, which includes four elements: innovation, communication channels, time, and social system. The findings reveal that the diffusion of innovation for the *iTangKab* application has been implemented but is not yet fully optimized, leading to suboptimal dissemination. This is since innovation diffusion is only being carried out through limited social media and mass media channels, as well as interpersonal channels through direct socialization that have not yet reached all segments of society. Many people still do not understand the *iTangKab* application, and several challenges have been identified, such as insufficient distribution through social media and mass media, low public awareness, and the lack of communicators to spread information about *iTangKab*. Therefore, the Tangerang Regency Library and Archives Service needs to focus on being more consistent and organized in socializing the innovation and adopting strategic approaches to engage the community, ensuring the goals of *iTangKab* are fully achieved.

Keywords: Diffusion of Innovation, Public Services, *iTangKab*

LATAR BELAKANG

Pendidikan adalah hak setiap warga negara Indonesia, sehingga setiap orang berhak memperoleh pendidikan berkualitas sepanjang hidup tanpa memandang status sosial, ekonomi, suku, agama, maupun gender. Namun, hasil penelitian dari organisasi internasional menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan negara lain dan sering menduduki peringkat rendah di hampir semua aspek pembangunan. Ketertinggalan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas dan jumlah tenaga pengajar, infrastruktur pendidikan yang kurang memadai, kesenjangan sosial di kalangan siswa, biaya pendidikan yang tinggi, serta faktor-faktor lainnya. Salah satu penyebabnya adalah rendahnya minat baca masyarakat Indonesia.

Minat baca yang rendah ini didukung oleh hasil penelitian UNESCO dalam laporan *World's Most Literate Nations Ranked*, yang dilakukan oleh Central Connecticut State University pada Maret 2016. Indonesia menempati peringkat ke-60 dari 61 negara dalam hal minat membaca (Pradana, 2020, p. 2). Hal ini juga disebabkan oleh distribusi buku yang tidak merata, di mana sebagian besar buku hanya beredar di kota-kota besar. Selain itu, jumlah perpustakaan di sekolah-sekolah baru memenuhi sekitar 60% dari total sekolah di Indonesia, dan hanya 20% yang memiliki kualitas yang layak (Made Jaya et al., 2021, p. 62). Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, kecamatan, hingga desa, serta perpustakaan komunitas (Pasal 22 UU No. 43/2007 tentang Perpustakaan), baru mencapai ketersediaan sekitar 40% dari kebutuhan yang seharusnya. Berikut adalah tabel perbandingan antara jumlah ketersediaan dan kebutuhan perpustakaan di Indonesia.

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Ketersediaan Dan Kebutuhan Perpustakaan
Di Indonesia Tahun 2022

Jenis Perpustakaan	Jumlah	Kebutuhan Nasional	Presentase
Perpustakaan Umum (Provinsi-Desa)	27.861	91.191	30%
Perpustakaan Sekolah (SD-SMA)	149.927	287.631	52%
Perpustakaan Perguruan Tinggi	2.697	4.496	60%

Sumber: Perpustnas RI, 2022

Tabel di atas menunjukkan perbandingan antara jumlah perpustakaan yang ada di Indonesia dengan kebutuhan nasional. Terutama pada perpustakaan umum, terlihat bahwa ketersediaannya baru mencapai 30% dari jumlah yang dibutuhkan. Sementara itu, perpustakaan sekolah dan perguruan tinggi memenuhi sekitar setengah dari kebutuhan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya minat membaca di Indonesia juga disebabkan oleh ketidakmerataan distribusi perpustakaan. Keterbatasan jumlah perpustakaan ini mempengaruhi masyarakat yang tinggal jauh dari perpustakaan, sehingga mereka kesulitan mengakses buku dan fasilitas baca.

Seiring dengan perkembangan teknologi, perilaku membaca masyarakat Indonesia cenderung lebih rendah dibandingkan dengan mengakses internet dan media lainnya. Berdasarkan Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia Tahun 2022 dari Perpustakaan Nasional RI, rata-rata waktu yang dihabiskan masyarakat Indonesia untuk membaca buku per minggu adalah 8 jam 56,3 menit, sementara waktu yang dihabiskan untuk mengakses internet mencapai 11 jam 55 menit per minggu. Data ini mengindikasikan bahwa masyarakat lebih banyak menghabiskan waktu mencari informasi melalui internet dibandingkan dengan membaca buku (Satudata Perpustakaan RI, 2022).

Selain itu, menurut laporan terbaru Hootsuite (We Are Social, 2022), pengguna internet di Indonesia menghabiskan rata-rata 8 jam 52 menit per hari untuk mengakses internet, dengan 3 jam 41 menit di antaranya digunakan untuk media sosial. Hal ini menunjukkan perubahan signifikan dalam cara masyarakat mengonsumsi informasi, dengan lebih banyak waktu yang dihabiskan menggunakan perangkat digital dibandingkan dengan membaca buku. Oleh karena itu, untuk mendukung perbaikan dalam pendidikan dan minat baca masyarakat, pemerintah perlu meningkatkan kualitas perpustakaan agar dapat mendukung pembelajaran seumur hidup di tengah pesatnya perkembangan teknologi. Kualitas perpustakaan dapat diukur melalui Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) yang mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mengembangkan perpustakaan sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat. Di Provinsi Banten, IPLM tercatat sebesar 71,03, yang masuk dalam kategori sedang (Perpustakaan Nasional RI, 2022).

Tabel 2. Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) per Kab/Kota di Provinsi Banten Tahun 2022

No	Kabupaten/Kota	IPLM
1.	Pandeglang	54,71
2.	Lebak	50,70
3.	Kabupaten Tangerang	79,65
4.	Kabupaten Serang	47,13
5.	Kota Tangerang	99,20
6.	Kota Cilegon	88,70
7.	Kota Serang	68,79
8.	Kota Tangerang selatan	79,31
Provinsi Banten		71,03

Sumber: Perpustakaan RI, 2022

Tabel di atas menunjukkan nilai Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) untuk setiap Kabupaten/Kota di Provinsi Banten. Dari tabel tersebut, hanya tiga daerah yang nilai IPLM-nya masih di bawah rata-rata nasional. Meskipun sebagian besar Kabupaten/Kota di Provinsi Banten telah mencapai nilai IPLM di atas rata-rata nasional dan rata-rata provinsi, beberapa unsur dalam Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat

(UPLM) nasional masih belum tercapai. Salah satunya adalah Kabupaten Tangerang yang memiliki nilai IPLM sebesar 79,65. Komitmen pemerintah, terutama pemerintah daerah, sangat penting untuk menciptakan inovasi yang dapat membantu perpustakaan bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi. Untuk itu, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Tangerang (Disperpusip Kabupaten Tangerang), yang bertanggung jawab atas urusan perpustakaan dan kearsipan, terus melakukan pengembangan dan inovasi.

Disperpusip Kabupaten Tangerang menyadari tantangan yang dihadapi di era digital ini, sehingga berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan minat baca masyarakat di tengah pesatnya perkembangan media sosial dan teknologi. Berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 111 Tahun 2019, yang mengatur tentang penyelenggaraan perpustakaan, salah satu bentuk layanan perpustakaan daerah adalah perpustakaan digital berbasis web dan/atau aplikasi. Dalam upaya tersebut, Disperpusip Kabupaten Tangerang menciptakan inovasi baru berupa layanan perpustakaan digital yang berbasis media sosial, yaitu aplikasi "ITangKab". Aplikasi ini bertujuan memudahkan masyarakat, khususnya pelajar, untuk mencari dan membaca buku tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Inovasi ITangKab ini dikembangkan bekerja sama dengan Aksaramaya.

Diharapkan, aplikasi ITangKab dapat meningkatkan minat baca masyarakat, terutama di wilayah yang jauh dari perpustakaan umum. Aplikasi ini diharapkan dapat menjaga eksistensi perpustakaan di masyarakat. Namun, keberhasilan suatu inovasi pelayanan yang diciptakan pemerintah tidak lepas dari proses difusi inovasi, yang menjelaskan bagaimana suatu inovasi disampaikan melalui saluran tertentu kepada anggota sistem sosial (Pratama & Adiinto, 2022, p. 100). Untuk itu, penyebaran informasi mengenai ITangKab harus dilakukan dengan efektif agar manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Tangerang.

Penyebaran informasi mengenai inovasi ITangKab dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media massa, media sosial, pameran, dan sosialisasi ke sekolah-sekolah di Kabupaten Tangerang yang diadakan setiap tahun. Namun, meskipun program ITangKab sudah dirilis, masih ada beberapa masalah yang dihadapi. Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah dalam difusi inovasi pelayanan ITangKab, antara lain keterlambatan pengadaan sumber daya manusia di Disperpusip Kabupaten Tangerang, kurang maksimalnya sosialisasi langsung akibat pandemi Covid-19, serta rendahnya pengetahuan masyarakat Kabupaten Tangerang, terutama pelajar, mengenai aplikasi ITangKab. Selain itu, masih ada masalah terkait pengoperasian aplikasi dan website ITangKab, serta kesenjangan teknologi di masyarakat yang memerlukan perhatian khusus dari Disperpusip Kabupaten Tangerang agar tujuan pengembangan ITangKab dapat tercapai.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Konseptual tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, lembaga yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun secara gratis, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan publik (Rahmadana et al., 2020, p. 2). Menurut Bharata (dalam Riani, 2021, p. 2446), pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat beberapa standar yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan, yang dikenal dengan istilah standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik setidaknya mencakup hal-hal berikut (Putra, 2019, p. 13):

1. **Prosedur pelayanan**, yang merujuk pada tata cara pelayanan yang sudah distandarisasi bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk proses pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian**, yang menunjukkan jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga selesai, termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan**, yang mencakup biaya atau tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, beserta rincian biayanya.
4. **Produk pelayanan**, yang merupakan hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan prasarana**, yang mencakup penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai bagi penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**, yang menuntut petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai dengan standar yang ditetapkan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku.

Tinjauan tentang Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers merupakan teori yang banyak digunakan untuk memahami bagaimana keputusan inovasi dibuat. Dalam bukunya *Diffusion of Innovation (DOI)* yang diterbitkan hingga edisi kelima, Rogers memperkenalkan konsep difusi inovasi yang mencakup kecepatan adopsi ide-ide baru dalam suatu sistem sosial (Rogers, 2003, hlm. 14–27). Menurut Rogers, terdapat empat elemen utama dalam proses difusi inovasi, yaitu: **Inovasi**; Inovasi seringkali dihubungkan dengan perubahan, namun tidak setiap perubahan dapat dianggap sebagai inovasi. Rogers (2003, hlm. 14) mendefinisikan inovasi sebagai ide, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Inovasi dinilai berdasarkan persepsi individu terhadap kebaruan tersebut, sehingga apa yang dianggap inovasi bagi sebagian orang, belum tentu bagi orang lain. Inovasi memiliki atribut yang meliputi: 1) Keunggulan

Relatif, 2) Kompatibilitas, 3) Kompleksitas, 4) Dapat Diuji Coba, dan 5) Dapat Diamati (Rogers, 2003, hlm. 18). **Saluran Komunikasi**; Saluran komunikasi adalah sarana yang digunakan untuk mentransmisikan pesan dari satu individu ke individu lainnya (Rogers, 2003, hlm. 21). Saluran ini dapat berupa media komunikasi interpersonal maupun massa, yang berfungsi untuk menyampaikan informasi dari sumber kepada penerima. Menurut Rogers (2003), ada dua jenis saluran komunikasi: media massa untuk menjangkau audiens luas dan saluran interpersonal untuk mempengaruhi sikap atau perilaku secara personal. Dalam beberapa dekade terakhir, saluran komunikasi melalui internet juga semakin penting dalam difusi inovasi tertentu (Rogers, 2003, hlm. 21).

Waktu; Waktu merupakan faktor penting dalam proses difusi inovasi. Dimensi waktu berpengaruh pada: 1) Proses keputusan inovasi, yang dimulai dari pengetahuan tentang inovasi hingga pengadopsian atau penolakannya, 2) Keinovatifan individu, yaitu seberapa cepat atau lambat inovasi diadopsi dibandingkan anggota lain dalam sistem, dan 3) Tingkat inovasi, yang diukur berdasarkan jumlah anggota yang mengadopsi inovasi dalam periode waktu tertentu (Rogers, 2003, hlm. 23). Dengan demikian, waktu menjadi elemen penting dalam keputusan untuk menerima atau menolak inovasi. **Sistem Sosial**; Difusi inovasi terjadi dalam suatu sistem sosial, yang merupakan batas tempat dimana inovasi dapat tersebar. Proses difusi sangat dipengaruhi oleh struktur sosial, norma yang berlaku, serta peran pemimpin opini dan agen perubahan. Jenis keputusan inovasi, serta cara sistem sosial menghadapi konsekuensi inovasi, juga memainkan peran penting dalam proses difusi (Rogers, 2003, hlm. 27).

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Fokus utama dari penelitian ini adalah pada proses difusi inovasi layanan ITangKab yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tangerang. Sebanyak 13 informan terlibat dalam penelitian ini, yang dipilih menggunakan teknik bola salju (snowball sampling). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan beberapa metode, yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Dalam menganalisis data, peneliti mengacu pada model analisis data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Proses analisis data terdiri dari tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, karena penelitian ini melibatkan data dari berbagai sumber (baik primer maupun sekunder) yang kemudian dianalisis sesuai dengan kebutuhan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi adalah penemuan baru atau pengembangan dari hal-hal yang sudah ada sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Bagi pemerintah daerah,

inovasi dapat menjadi solusi kreatif untuk mengatasi berbagai masalah masyarakat dengan menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tangerang, sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan perpustakaan dan kearsipan, menyadari pentingnya memenuhi kebutuhan masyarakat terkait buku bacaan dan kebiasaan membaca yang masih rendah. Oleh karena itu, Disperpusip mengembangkan solusi berupa inovasi iTangKab. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, inovasi ini perlu didistribusikan (difusi) dengan strategi yang tepat agar dapat diterima dan dirasakan manfaatnya. Sayangnya, dalam proses penyebaran inovasi iTangKab, Disperpusip masih menghadapi kendala terkait sumber daya manusia, media, waktu penyebaran, dan budaya masyarakat, yang mengakibatkan rendahnya adopsi iTangKab di kalangan masyarakat Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini menyoroti inovasi iTangKab, sebuah perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tangerang sebagai upaya untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan perpustakaan, tidak hanya melalui layanan perpustakaan konvensional, tetapi juga melalui inovasi pelayanan lainnya. Hal ini bertujuan agar perpustakaan dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat di Kabupaten Tangerang. Pengguna iTangKab, baik pengajar, siswa, maupun masyarakat umum, merasakan manfaat seperti kemudahan mengakses buku digital tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Buku digital dapat dipinjam hanya dengan menggunakan perangkat mobile dan kuota internet. Fitur media sosial dalam aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melihat aktivitas orang lain, berbagi minat terhadap buku, dan berinteraksi, sehingga dapat memperluas jaringan sosial.

Bagi siswa dan pengajar, iTangKab sangat membantu, terutama ketika koleksi buku di perpustakaan sekolah terbatas. iTangKab menawarkan koleksi buku sekolah yang lebih lengkap dengan salinan buku yang lebih banyak. Aplikasi ini menggunakan vendor yang sama dengan aplikasi perpustakaan digital milik Disperpusip daerah lainnya, namun dengan fitur tambahan pada e-reader yang membuatnya lebih unggul, seperti mode baca gelap-terang, penanda halaman, sorotan teks, dan garis bawah teks, yang tidak tersedia pada aplikasi serupa. iTangKab mempermudah pencarian buku dibandingkan dengan perpustakaan konvensional dan digunakan sebagai bahan ajar di sekolah-sekolah Kabupaten Tangerang. Fitur media sosial memungkinkan pengajar untuk memantau aktivitas membaca siswa. Manfaat iTangKab bagi masyarakat termasuk kemudahan dalam membaca buku, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari perpustakaan atau memiliki jadwal sibuk, sehingga dapat menghemat waktu. Penggunaan iTangKab juga bermanfaat bagi siswa dalam meningkatkan kebiasaan literasi dan kreativitas serta menyeimbangkan perkembangan otak kanan dan kiri. Proses penggunaan aplikasi ini mudah dipahami, dari registrasi hingga peminjaman buku.

Namun, ada beberapa masalah yang dirasakan oleh pengguna, seperti alat pengenalan ucapan pada e-reader yang belum berfungsi di semua buku, aplikasi yang terkadang macet saat login, dan tidak tersedianya sinopsis di semua buku. Pengguna juga mengeluhkan koleksi buku digital yang perlu diperbarui dengan edisi terbaru dan penambahan salinan buku. Beberapa kendala teknis, seperti komputer dengan kapasitas memori kecil yang memperlambat penggunaan di sekolah, serta masalah jaringan internet yang tidak stabil saat sosialisasi, juga ditemukan. Sosialisasi iTangKab hanya melibatkan OPD terkait, tanpa melibatkan masyarakat secara langsung, padahal partisipasi masyarakat penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Feedback yang diterima dari sekolah-sekolah yang telah disosialisasikan menunjukkan bahwa mereka mengusulkan sosialisasi berulang agar lebih banyak siswa yang tertarik mengadopsi iTangKab. Dampak dari penggunaan iTangKab terlihat dalam peningkatan jumlah pengunjung yang membaca di perpustakaan, baik konvensional maupun digital, serta aktivitas peminjaman buku yang terus berlangsung setiap hari. Bagi sekolah yang telah mengadopsi iTangKab, siswa dapat dengan cepat merespon dan menarik kesimpulan selama pembelajaran. Meskipun fitur media sosial diharapkan dapat mendorong interaksi aktif dan membentuk komunitas literasi, hal tersebut masih belum terlihat dengan jelas.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tangerang (Disperpusip) menggunakan tiga saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi mengenai inovasi iTangKab, yaitu komunikasi antarpribadi, media massa, dan media sosial. Dalam penelitian ini, saluran komunikasi merujuk pada perantara yang digunakan oleh Disperpusip untuk menyampaikan informasi tentang inovasi iTangKab. Sosialisasi dilakukan dengan memanfaatkan saluran komunikasi yang sering digunakan masyarakat agar pesan dapat tersampaikan dengan efektif.

Sosialisasi secara langsung dilakukan melalui komunikasi antarpribadi dengan mengunjungi sekolah-sekolah menengah di Kabupaten Tangerang atau mengadakan acara di perpustakaan konvensional. Dalam acara tersebut, Disperpusip mengenalkan layanan iTangKab. Selain itu, promosi dilakukan dengan penempatan roll banner di sudut-sudut perpustakaan dan pembagian brosur iTangKab kepada pengunjung. Namun, penyebaran informasi melalui media sosial oleh Disperpusip terbilang lambat, sejak iTangKab diluncurkan hingga saat ini. Hal ini disebabkan oleh baru dikeluarkannya surat tugas untuk admin media sosial di Disperpusip. Sosialisasi langsung iTangKab cenderung lebih difokuskan pada siswa sekolah, sehingga penyebarannya kurang maksimal di kalangan masyarakat umum. Akibatnya, iTangKab belum dikenal luas oleh masyarakat dan belum dapat menjangkau seluruh kalangan. Pencapaian sasaran iTangKab belum optimal. Meskipun sasaran iTangKab mencakup seluruh masyarakat Kabupaten Tangerang, karena inovasi ini dapat digunakan oleh berbagai usia dan kalangan, Disperpusip lebih fokus pada penyebaran informasi ke sekolah-sekolah dengan target utama siswa sekolah menengah. Pendekatan yang dilakukan Disperpusip untuk

mengenalkan dan mengadopsi iTangKab masih terbatas. Tujuan dari penyebaran iTangKab adalah agar inovasi ini dapat diterima oleh masyarakat, khususnya pelajar, serta mempermudah mereka dalam mengakses informasi melalui koleksi digital di iTangKab. Selain itu, perluasan sasaran iTangKab diharapkan dapat meningkatkan kegemaran membaca di masyarakat secara keseluruhan.

Elemen waktu yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan durasi yang dibutuhkan oleh Disperpusip untuk menyebarluaskan iTangKab dan waktu yang diperlukan masyarakat untuk mengadopsinya. Kebijakan penetapan waktu difusi iTangKab oleh Disperpusip didasarkan pada anggaran dan jadwal yang telah ditentukan. Selama satu tahun, penyebaran iTangKab tidak selalu memiliki waktu yang pasti setiap bulannya. Terutama selama pandemi Covid-19, proses difusi sempat terhenti selama dua tahun tanpa ada sosialisasi.

Oleh karena itu, sosialisasi langsung perlu diperintensifkan kembali, mengingat hanya 31 sekolah yang telah disosialisasikan, sementara masih ada 132 sekolah di Kabupaten Tangerang yang belum mendapatkan sosialisasi. Proses difusi melalui media sosial juga belum terstruktur dengan baik, hanya melalui Instagram yang berisi pembaruan informasi mengenai iTangKab. Ketidakpastian dan ketidakkonsistenan dalam penetapan waktu penyebaran menyebabkan keberadaan iTangKab belum dikenal luas oleh masyarakat. Berdasarkan pendapat pengguna, banyak yang belum mengetahui iTangKab karena Disperpusip belum melakukan sosialisasi langsung ke desa-desa tempat tinggal masyarakat. Pengguna lebih banyak mengetahui iTangKab melalui sosialisasi langsung yang dilakukan oleh Disperpusip. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih menarik, baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Sikap yang terlihat dari Disperpusip saat melakukan sosialisasi langsung adalah tidak ada penolakan, dan semua pengguna antusias serta cepat memahami cara penggunaan aplikasi. Masukan dari pengguna lebih banyak terkait dengan perbaikan aplikasi, seperti penambahan dan pembaruan koleksi digital karena koleksi yang ada masih terbatas, mengingat pengadaan buku oleh Disperpusip tidak dilakukan setiap tahun. Beberapa sekolah juga meminta aplikasi iTangKab diunduh di sekolah mereka, agar perpustakaan sekolah tidak perlu mengadakan buku fisik dan hanya mengandalkan iTangKab. Namun, beberapa sekolah mengalami keterbatasan sarana dan prasarana untuk mendukung hal ini.

Evaluasi terhadap sejauh mana manfaat layanan Disperpusip dirasakan masyarakat dilakukan setiap 3 hingga 6 bulan sekali dalam rapat evaluasi yang melibatkan kepala atau sekretaris dinas, kepala bidang, kepala seksi, serta pejabat setingkat. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa iTangKab masih memiliki target sasaran yang terbatas pada siswa sekolah menengah, dan perlu diperluas agar menjangkau lebih banyak pengguna. Selain itu, strategi untuk menarik perhatian masyarakat agar menggunakan iTangKab

perlu diperbaiki, serta penambahan koleksi digital harus dilakukan untuk memperkaya layanan tersebut.

Efek kesesuaian norma terhadap inovasi menunjukkan adanya kesenjangan dalam penggunaan teknologi di masyarakat, meskipun Disperpusip berusaha meningkatkan layanan perpustakaan konvensional. Mengenai opini individu dalam sistem sosial dalam difusi, belum terlihat adanya pengaruh signifikan dari pendapat individu dalam penyebaran iTangKab di masyarakat. Peran agen perubahan dalam memengaruhi sistem sosial juga terlihat, dengan kepala dinas yang memantau dan mengevaluasi iTangKab, namun strategi penyebarannya masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan mengenai difusi inovasi layanan iTangKab di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tangerang yang dikaitkan dengan teori difusi inovasi Rogers (2003), dapat disimpulkan bahwa penyebaran iTangKab masih belum optimal, sehingga tingkat adopsi aplikasi ini di masyarakat masih sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, meskipun iTangKab memiliki berbagai keunggulan dan manfaat yang memudahkan masyarakat dalam mengakses ilmu pengetahuan dan informasi, serta mudah digunakan, terdapat beberapa kendala pada fitur inovasi dan dalam proses penyebarannya. Uji coba iTangKab juga belum melibatkan masyarakat, sehingga dampak nyata inovasi ini belum banyak dirasakan karena iTangKab kurang dikenal di masyarakat.

Kedua, meskipun penyebaran iTangKab telah dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, masalah terjadi pada keterlambatan penyebaran di media sosial dan sosialisasi langsung yang belum menjangkau seluruh kalangan masyarakat, terutama karena pendekatan Disperpusip Kabupaten Tangerang yang terbatas. Akibatnya, tujuan untuk mengadopsi iTangKab dan memberikan manfaatnya kepada masyarakat belum tercapai sepenuhnya.

Ketiga, penyebaran iTangKab pada tahun pertama terbatas hanya dilakukan beberapa bulan dan sempat terhambat oleh pandemi Covid-19. Sebagai akibatnya, jumlah sekolah yang telah disosialisasikan belum mencapai setengah dari seluruh sekolah di Kabupaten Tangerang, dan penyebaran informasi di media sosial pun kurang teratur. Hal ini menyebabkan inovasi iTangKab menyebar dengan lambat meskipun sudah lebih dari tiga tahun diluncurkan. Hasil evaluasi menunjukkan perlunya peningkatan target dan penambahan koleksi bacaan.

Keempat, tingkat adopsi iTangKab yang rendah dipengaruhi oleh kesenjangan dalam pemahaman dan penggunaan teknologi di masyarakat. Meskipun Disperpusip telah berupaya mengembangkan layanan konvensional, partisipasi masyarakat dalam penyebaran inovasi ini masih terbatas. Disperpusip belum melibatkan tokoh masyarakat

untuk mendukung penyebaran iTangKab, dan peran kepala dinas dalam hal ini juga belum maksimal.

REFERENSI

- Fatimah, S., & Cangara, H. (2016). *Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang*. Jurnal Komunikasi KAREBA, 5(1).
<https://core.ac.uk/download/pdf/230413212.pdf>
- Hootsuite (We Are Social). (2022). *Indonesian Digital Report 2021*.
<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>.
- Khatami, M. I., & Nurjanah, A. (2022). *Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB)*. Jurnal Audiens, 3(3), 121–130. <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>
- Made Jaya, I., Fitri Meutia, I., & Yulianti, D. (2021). *Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook Dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja*. License Administrativa |, 3.
<https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/59>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analasys* (Edition 3). SAGE Publication.
- Peraturan Bupati Tangerang Nomor 111 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan, Pub. L. No. 111 (2019).
- (Perpustakaan Nasional RI). (2022a). *Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat Tahun 2022*.
<https://ckan.perpusnas.go.id/id/dataset/indeks-pembangunan-literasi-masyarakat-iplm/resource/51c3321b-502d-40b9-ba47-c4c3f70cf08b>.
- (Perpustakaan Nasional RI). (2022b). *Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia*.
<https://satudata.perpusnas.go.id/index.php/2022/03/29/tingkat-kegemaran-membaca-tahun-2022/>.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, anggota IKAPI.
- Pradana, F. A. P. (2020). *Pengaruh Budaya Literasi Sekolah Melalui Pemanfaatan Sudut Baca Terhadap Minat Membaca Siswa Di Sekolah Dasar*. Pendidikan Dan Konseling, 2(1), 81–85. <https://media.neliti.com/media/publications/437065-none-fff42857.pdf>

- Pratama, R. N., & Adianto. (2022). *Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru*. Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora, 2(2).
<https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/Khatulistiwa/article/view/446>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Perangin-angin, M. A., Tojiri, M. Y., Nugraha, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Marto, S., Siagian, N., Refelino, J., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N. S., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11).
<https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). The Free Press.
- Sufa, S. A., Christantyawati, N., & Jusnita, R. A. E. (2017). *Tren Gaya Hidup Sehat dan Saluran Komunikasi Pelaku Pola Makan Food Combining*. Jurnal Komunikasi Profesional, 1(2), 105–120.
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jkp/article/view/473>
- Teguh, M. (2015). *Difusi Inovasi Dalam Program Pembelajaran Jarak Jauh di Yayasan Trampil Indonesia*. Jurnal Scriptura, 5(2), 71–78.
<https://ojs.petra.ac.id/ojsnew/index.php/iko/article/view/19551>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 43 (2007).