



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SISTEM PERPUSTAKAAN TERPADU JOGJA
LIBRARY FOR ALL DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY**

**PUBLIC SERVICE INNOVATION OF THE INTEGRATED LIBRARY SYSTEM
JOGJA LIBRARY FOR ALL AT THE DIY REGIONAL LIBRARY AND ARCHIVES
OFFICE**

Fauzan Dita Nurrahman¹, Francisca Winarni²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 15-01-24

Diperbaiki 17-01-24

Disetujui 22-01-24

Kata Kunci:

Inovasi, Pelayanan Publik,
Perpustakaan, *Jogja Library
For All*

Keywords:

*Innovation, Public Services,
Library, Jogja Library For
All*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi Sistem Perpustakaan Terpadu Jogja *Library For All* (Sepatu Jolifa) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta dan mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Sepatu Jolifa sudah dilakukan dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari indikator 1) keunggulan relatif yang dapat dilihat dari adanya inklusifitas serta kemudahan pelayanan yang diberikan. 2) Kesesuaian, terlihat dari adanya kesesuaian inovasi Sepatu Jolifa dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di DPAD DIY dan kebutuhan masyarakat (pemustaka). 3) Kerumitan, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh DPAD DIY dalam mengembangkan inovasi Sepatu Jolifa. 4) Kemampuan diuji cobakan, inovasi Sepatu Jolifa telah melewati berbagai tahapan uji coba yang melibatkan banyak pihak. 5) Kemampuan diamati, sosialisasi rutin dilakukan untuk mengenalkan inovasi Sepatu Jolifa kepada masyarakat. Faktor Pendukung inovasi Sepatu Jolifa terdiri dari kepemimpinan yang mendukung inovasi, dukungan dari perpustakaan anggota dan perkembangan teknologi. Faktor Penghambat terdiri dari perbedaan teknologi, sistem dan kebijakan, sumber daya manusia, serta anggaran.

ABSTRACT

This research aims to describe how the innovation of the Integrated Library System Jogja Library For All (Sepatu Jolifa) is implemented in the Regional Library and Archives Office of the Special Region of Yogyakarta, it also seek to identify the supporting factors and inhibiting factors of this innovation. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The results of this study indicate that the innovation of Sepatu Jolifa has been well implemented. This is evident from the indicators: 1) relative advantage, as seen in inclusivity and the ease of services provided; 2) compatibility, shown by the alignment of Sepatu Jolifa's innovation with the Standard Operating Procedures (SOP) of services in the Regional Library and Archives Office of the Special Region of Yogyakarta and the needs of the community (library users); 3) complexity, with several obstacles faced by the Regional Library and Archives Office of the Special Region of Yogyakarta in developing the Sepatu Jolifa innovation; 4) triability, as Sepatu Jolifa has undergone various testing stages involving multiple parties; 5) observability, with regular socialization to introduce Sepatu Jolifa innovation to the public. Supporting factors include leadership that supports

1. Pendahuluan

Salah satu kewajiban dari pemerintah adalah untuk menyediakan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat terkait barang maupun jasa yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan pelayanan publik yang benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kewajiban pemerintah dalam rangka melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat [1]. Oleh karenanya, tuntutan akan pelayanan publik yang baik merupakan hal yang utama serta harus menjadi perhatian khusus pemerintah [2].

Kewajiban pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang baik semakin didorong oleh adanya perkembangan arus globalisasi. Keinginan masyarakat untuk memperoleh kebutuhan akan barang dan jasa secara cepat, tepat dan efektif di era globalisasi, mengharuskan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang jauh lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, karena melalui pelayanan publik yang baik tentunya akan menimbulkan kepuasan masyarakat. Salah satu usaha yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik adalah dengan mendorong setiap instansi maupun organisasi publik untuk berinovasi. Hal tersebut karena, inovasi mampu menawarkan solusi bagi organisasi untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang cepat, efektif dan efisien [3]. Selain itu, inovasi dapat menciptakan metode pelayanan baru yang memberikan tawaran atau alternatif layanan lain yang sesuai dengan kebutuhan publik [2].

Inovasi adalah proses menghasilkan dan menerapkan ide, menciptakan perubahan, serta penerapan metode, sumber daya, dan teknologi yang ada dalam cara-cara baru dan berbeda [4]. Inovasi juga dapat diartikan sebagai proses adopsi ide baru [5]. Dalam hal layanan publik, inovasi diartikan sebagai suatu perbaikan dalam hal ide, prosedur, proses dan produk yang memiliki fokus untuk mengatasi kebutuhan dan urusan publik. Inovasi sebenarnya harus menjadi inti dari kegiatan sektor publik, agar mereka dapat unggul di era saat ini. Melalui inovasi juga, organisasi publik dapat mengatasi masalah dan kebutuhan publik yang makin kompleks, selain itu inovasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat mencapai kriteria pelayanan publik yang optimal serta mampu memenuhi harapan publik. Walaupun tanpa inovasi, sebenarnya pemerintah mungkin tidak akan pernah berakhir dan dibubarkan, akan tetapi kehilangan legitimasi serta kepercayaan masyarakat sudah pasti terjadi. Oleh karenanya, Inovasi pada sektor publik merupakan sebuah keharusan yang tidak dapat diganggu gugat [5].

Inovasi menjadi hal yang perlu dilakukan oleh sektor publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 390 Tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan bahwa bagi Pemerintah Daerah penting untuk melakukan inovasi [6]. Sebagai tindak lanjut dari regulasi tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah [7]. Peraturan

tersebut dikeluarkan oleh pemerintah untuk mendorong serta memberikan panduan yang jelas terkait inovasi di daerah. Tak hanya dengan menciptakan regulasi terkait inovasi, pemerintah juga melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan kebijakan *One Agency, One Innovation*. Kebijakan tersebut dikeluarkan untuk mendorong setiap instansi ataupun organisasi publik untuk melakukan inovasi, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Kebijakan *One Agency, One Innovation* juga bertujuan supaya setiap organisasi publik nantinya mampu secara mandiri dalam mengembangkan sebuah pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan, sumber daya serta kreatifitas yang dimilikinya. Selain itu, diharapkan inovasi tercipta mampu berpengaruh terhadap percepatan peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga kepuasan masyarakat dapat meningkat [8].

Dorongan untuk melakukan inovasi dalam hal pelayanan publik tentunya dirasakan oleh setiap organisasi publik, salah satunya adalah perpustakaan, karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan [9]. Perpustakaan menjadi salah satu sarana penting guna menunjang proses pendidikan dan menjadi penyedia sumber informasi dan pengetahuan yang autentik dan terpercaya. Oleh karenanya, sebagai organisasi publik yang mempunyai peran cukup penting, perpustakaan dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Tuntutan bagi perpustakaan untuk terus berinovasi bukan tanpa alasan. Hal ini didasarkan karena adanya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh perpustakaan, khususnya dalam hal pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya adalah sulitnya masyarakat dalam mencari sumber informasi yang tepat yang sesuai dengan kebutuhan mereka di perpustakaan. Banyak dari masyarakat yang menganggap bahwa mencari informasi di perpustakaan hanya membuang-buang waktu, sehingga saat ini banyak dari masyarakat yang lebih memilih mencari kebutuhan informasinya di internet [10]. Hal ini tentunya akan membuat perpustakaan semakin di tinggalkan penggunanya. Berdasarkan hasil survei sosial ekonomi nasional (SUSENAS) yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2019, jumlah penduduk usia lima belas tahun keatas yang datang ke perpustakaan hanya sekitar 13.02%. Sementara survei lain yang dilakukan oleh Kementerian PPPA pada tahun 2020 datanya menunjukkan, rata rata nasional jumlah penduduk usia 5-17 tahun yang pernah mengunjungi perpustakaan hanya sebesar 41,2%.

Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang terkenal sangat erat dengan pendidikan dan budaya, perpustakaan tentunya memegang peranan penting dalam membantu masyarakatnya khususnya pelajar dan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan aktual dan terpercaya. Jumlah masyarakat usia potensial DIY (usia 5-69 tahun) yang mencapai 3.919.197 serta cukup banyaknya pelajar dan mahasiswa yang ada di DIY, membuat perpustakaan

menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung proses pendidikan di DIY. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BAPPEDA DIY) [11], jumlah pelajar dan mahasiswa di DIY adalah:

Tabel 1 Data Pelajar dan Mahasiswa di DIY

Jenjang	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023
Sekolah Luar biasa (SLB)	5.022	4.977	5.181	5.055	5.031
Sekolah Dasar (SD)	294.120	284.143	303.047	275.667	270.593
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	128.776	127.778	157.510	132.809	132.492
Sekolah Menengah Atas (SMA)	56.448	57.916	76.986	60.337	61.121
Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	87.605	85.635	91.314	86.018	88.812
Perguruan Tinggi & Universitas	1.073.754	1.021.656	714.610	640.658	640.658
Jumlah Total Pelajar dan Mahasiswa	1.645.725	1.582.105	1.348.648	1.200.544	1.198.707

Sumber: bappeda.jogjaprovo.go.id

Perpustakaan memang menjadi hal yang penting di wilayah yang kental dengan pendidikan dan budaya seperti DIY, namun tak bisa dipungkiri, mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan juga menjadi hal yang tidak mudah. Pada perpustakaan konvensional, tak jarang mengharuskan pemustaka berkeliling perpustakaan terlebih dahulu untuk memperoleh satu informasi yang mereka butuhkan. Saat informasi yang mereka butuhkan sudah ditemukan, terkadang mereka tidak diperbolehkan melakukan peminjaman karena bukan bagian dari anggota perpustakaan. Hal ini tentunya sangat menyulitkan apabila masyarakat harus memiliki banyak keanggotaan di berbagai perpustakaan, hanya untuk meminjam koleksi yang dibutuhkan. Terlebih di DIY sendiri, pada tahun 2021 terdapat 549 perpustakaan yang berstandar nasional dari total keseluruhan 4.009 perpustakaan [12].

Hal tersebut tentunya menjadi sebuah masalah, terlebih lagi di era globalisasi. Laju arus informasi yang begitu cepat di era globalisasi, membuat masyarakat ingin mendapatkan informasi secara cepat dan akurat pula. Apabila perpustakaan tidak mampu menawarkan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi, maka bukan tidak mungkin perpustakaan akan tersingkir dan ditinggalkan oleh masyarakat, karena masyarakat menganggap perpustakaan sudah tak lagi relevan untuk memuhi kebutuhan informasi mereka. Oleh karenanya perpustakaan sebagai salah satu instansi pelayan publik harus mampu berinovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang ada, untuk menciptakan layanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan.

Pentingnya perpustakaan untuk melakukan inovasi, pernah diteliti oleh Yeh & Walter (2016) [13]. Dalam penelitiannya ia mengatakan, disrupsi digital yang

terjadi saat ini menjadi ancaman dan peluang tersendiri bagi perpustakaan. Perkembangan teknologi yang terjadi dapat menjauhkan masyarakat dari perpustakaan, akibatnya perpustakaan akan tersingkirkan dalam proses pencarian informasi, karena masyarakat beranggapan bahwa perpustakaan sudah kurang relevan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang meningkat dan selalu berubah-ubah. Oleh karenanya, Yeh & Walter (2016) [13] beranggapan bahwa penting sekali bagi perpustakaan untuk terus berinovasi agar dapat terus relevan dengan kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan masyarakat. Hal tersebut juga sebenarnya diungkapkan oleh Nicholson (2017) [4], ia mengatakan bahwa perpustakaan harus terus beradaptasi dan berinovasi terhadap berbagai perubahan yang terjadi, apabila perpustakaan ingin terus bertahan di masa depan.

Melihat pentingnya inovasi bagi sebuah perpustakaan, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan, mendorong perpustakaan untuk berinovasi [14]. Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai Perpustakaan Daerah menciptakan beberapa inovasi dalam hal layanan perpustakaan. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY adalah inovasi layanan yang diberi nama “Sepatu Jolifa”. Sepatu Jolifa merupakan akronim dari Sistem Perpustakaan Terpadu Jogja *Library For All*. Inovasi ini merupakan bentuk usaha serta kepedulian pemerintah DIY untuk meningkatkan kecerdasan serta kualitas sumber daya manusia melalui kemudahan dalam mengakses koleksi informasi yang tersedia. Inovasi pelayanan ini berfokus untuk menciptakan peningkatan kualitas layanan publik di perpustakaan dengan mengatasi permasalahan yang sering dialami oleh perpustakaan.

Inovasi Sepatu Jolifa menggunakan metode *interlibrary loan* (ILL) tingkat provinsi dalam pengelolaan perpustakaan. *Interlibrary loan* merupakan sebuah sistem kerjasama atau kolaborasi yang dilakukan oleh dua atau lebih perpustakaan. Kerjasama antar perpustakaan ini bertujuan untuk meningkatkan koleksi sehingga diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat pengguna [15]. Inovasi Sepatu Jolifa menawarkan layanan pencarian sumber informasi dari berbagai perpustakaan dalam satu simpul penelusuran, yang dapat diakses melalui www.jogjalib.jogjaprov.go.id. Selain itu, inovasi ini juga menawarkan layanan silang kunjung dan silang pinjam antar perpustakaan di seluruh wilayah DIY kepada masyarakat untuk menemukan informasi dan ilmu pengetahuan yang mereka butuhkan. Sampai dengan saat ini, DPAD DIY sudah bisa menjalin kerja sama dengan 42 perpustakaan atau sekitar 7,6% dari 549 perpustakaan berstandar nasional di DIY.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan diatas, membuat penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait inovasi pelayanan

Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Oleh karenanya peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Sistem Perpustakaan Terpadu Jogja *Library For All* di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY”.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian, mulai dari perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, secara menyeluruh (holistik) dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [16]. Jenis penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan ataupun fenomena yang berkaitan dengan inovasi Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY secara jelas dan terperinci. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Jl. Raya Janti, Wonocatur, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus - September 2023.

Subyek penelitian atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian [16]. Dalam penelitian ini, peneliti memilih subyek penelitian atau informan penelitian menggunakan teknik *purposive*. Pemilihan subjek penelitian yang dijadikan narasumber penelitian didasarkan pada pertimbangan kompetensi dan kapabilitas informan dalam konteks inovasi pelayanan publik Sepatu Jolifa. Subyek dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bapak Zulfa, Pustakawan Madya di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Bapak Hendi, *Person in Charge* (PIC) Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- c. Mas Novian, masyarakat pengguna inovasi Sepatu Jolifa.
- d. Mas Sugeng, masyarakat pengguna inovasi Sepatu Jolifa.
- e. Mas Alam, masyarakat pengguna inovasi Sepatu Jolifa.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan, data yang diperoleh dari observasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia, interaksi dalam organisasi dan pengalaman anggota dalam berorganisasi. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY dengan mengamati berbagai macam hal yang berkaitan dengan inovasi Sepatu Jolifa. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu [16]. Tujuan dilaksanakannya wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam serta berfokus pada permasalahan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Dokumentasi

merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang berbentuk gambar, tulisan, maupun karya monumental dari seseorang [17].

Uji keabsahan data dapat dilakukan menggunakan beberapa teknik, pada penelitian ini diperiksa dengan metode triangulasi. Teknik triangulasi merupakan pengumpulan data dari berbagai sumber yang telah ada [17]. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu, perbandingan dan verifikasi keandalan informasi yang diperoleh dengan alat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda juga. Dalam penelitian ini triangulasi sumber dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan hasil wawancara informan satu dengan informan lainnya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014) yang menyatakan bahwa proses pengumpulan data dilakukan 4 kegiatan penting diantaranya pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Inovasi Pelayanan Publik Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY.

Inovasi merujuk pada penerapan ide kreatif untuk mengatasi berbagai permasalahan ataupun mengadopsi serta menerapkan pendekatan baru guna mencapai suatu tujuan. Dalam konteks layanan publik, inovasi merujuk pada proses pengembangan serta implementasi konsep atau ide baru oleh penyelenggara layanan publik, dengan tujuan untuk menciptakan atau meningkatkan nilai publik. Inovasi pelayanan merupakan sebuah terobosan layanan publik, yang dapat berupa ide/gagasan orisinal ataupun adaptasi, yang memiliki potensi untuk memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Jadi, inovasi pelayanan publik adalah implementasi ide/gagasan kreatif dan orisinal maupun modifikasi dalam proses pelayanan guna memberikan manfaat kepada masyarakat

Salah satu contoh inovasi dalam pelayanan publik adalah inovasi Sepatu Jolifa. Inovasi Sepatu Jolifa adalah salah satu inovasi yang digagas oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Inovasi ini memiliki tujuan untuk menciptakan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan perpustakaan. Untuk melihat keoptimalan dan menggambarkan bagaimana inovasi Sepatu Jolifa, digunakan teori atribut inovasi dari Roger [18], yang terdiri dari: 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), 2) Keseuaian (*Compatibility*), 3) Kerumitan (*Complexity*), Kemampuan Dicoba (*Triability*), dan 5) Kemudahan Diamati (*Observability*). Berikut adalah hasil penelitian:

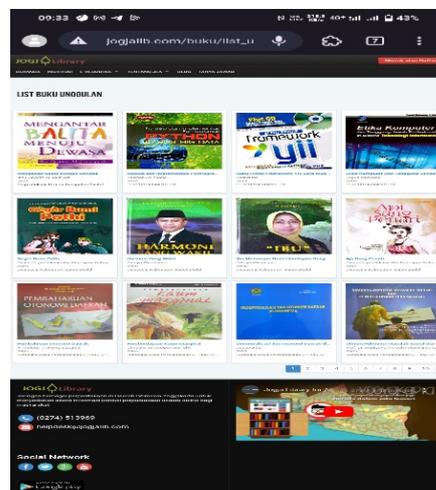
3.1.1 Keunggulan Relative (Relative Advantage)

Inovasi Sepatu Jolifa, diciptakan dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dalam hal layanan perustakaan. Berdasarkan jenis inovasi menurut Prabowo dkk., (2022: 48) [5], inovasi Sepatu Jolifa merupakan jenis inovasi inkremental. Inovasi inkremental berarti inovasi baru yang berdampak terhadap munculnya perubahan-perubahan kecil pada proses maupun layanan,

untuk nantinya diimplementasikan secara berkelanjutan guna menciptakan pelayanan yang responsif.

Inovasi Sepatu Jolifa, memiliki keunggulan apabila dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui keunggulan atau keuntungan relatif yang dimiliki inovasi Sepatu Jolifa yaitu:

- a. Sifatnya yang inklusif. Inovasi Sepatu Jolifa menciptakan inklusi yang signifikan dengan memungkinkan seluruh lapisan masyarakat untuk mengakses sumber informasi dan memanfaatkan fasilitas di banyak perpustakaan. Hal tersebut akan memperluas aksesibilitas informasi.
- b. Memberikan kemudahan akses. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital, sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk menemukan sumber informasi yang mereka butuhkan dengan mengakses katalog online yang dapat diakses dengan satu simpul penelusuran melalui laman www.jogjalib.jogjaprov.go.id. Hal ini meningkatkan efisiensi dalam proses pencarian dan peminjaman sumber informasi.



Gambar 1 Tampilan laman Sepatu Jolifa

- c. Adanya *resource sharing* antar perpustakaan. Inovasi Sepatu Jolifa memungkinkan perpustakaan yang menjadi bagian dalam Sepatu Jolifa untuk berbagi sumber daya, termasuk koleksi buku, jurnal, dan sumber informasi lain antara perpustakaan. Dengan adanya *resource sharing* dalam inovasi Sepatu Jolifa, dapat membantu dalam menciptakan katalog bersama yang berdampak positif terhadap peningkatan ketersediaan sumber informasi dan mengurangi beban anggaran di setiap perpustakaan.
- d. Skema silang kunjung dan silang pinjam yang menguntungkan bagi masyarakat. Dengan silang kunjung masyarakat dapat dan diperbolehkan untuk mengunjungi dan menggunakan fasilitas, koleksi dan layanan di seluruh perpustakaan yang tergabung dalam anggota Sepatu Jolifa tanpa perlu menjadi anggota resmi di perpustakaan yang mereka kunjungi. Sementara silang pinjam dapat membantu masyarakat pemustaka untuk mendapatkan buku, artikel, atau

sumber informasi lain di perpustakaan di mana ia tidak menjadi anggota perpustakaan tersebut

Berdasarkan hal tersebut, maka inovasi Sepatu Jolifa dapat dikategorikan sebagai inovasi yang memiliki keunggulan relatif yang baik. Inovasi Sepatu Jolifa dapat membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Perpustakaan yang dulunya bersifat eksklusif karena hanya bisa dinikmati oleh masyarakat yang menjadi anggota perpustakaan terkait, kini perpustakaan dapat lebih inklusif, karena bisa dimanfaatkan oleh semua orang bahkan yang bukan anggota perpustakaan sekalipun. Kemudahan dan kecepatan dalam proses pencarian sumber koleksi yang dibutuhkan oleh masyarakat juga ditawarkan oleh inovasi ini. Dimana sebelum adanya inovasi Sepatu Jolifa, masyarakat perlu mencari dan mengunjungi masing-masing perpustakaan untuk mendapatkan koleksi yang mereka cari. Sementara setelah adanya inovasi Sepatu Jolifa masyarakat dapat mencari koleksi yang mereka butuhkan dimanapun dan kapanpun, hanya dengan mengakses laman web sepatu jolifa. Koleksi yang dipinjam oleh masyarakat juga akan diantarkan oleh kurir yang disediakan untuk sampai kepada masyarakat. Keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh inovasi Sepatu Jolifa tentunya akan mendukung penyebaran dan adopsi inovasi Sepatu Jolifa yang lebih cepat di masyarakat.

3.1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Roger mengemukakan, kesesuaian adalah tingkat dimana suatu inovasi dianggap sejalan atau sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu serta kebutuhan individu ataupun kelompok. Hasil penelitian ini menunjukkan, inovasi Sepatu Jolifa mempunyai tingkat kesesuaian yang cukup baik. Inovasi Sepatu Jolifa memiliki kesesuaian dengan nilai pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Kesesuaian ini nampak pada kemampuan Inovasi Sepatu Jolifa untuk menciptakan kemudahan, kecepatan serta inklusifitas pelayanan kepada masyarakat.. Hal ini tentunya sesuai dengan nilai-nilai pelayanan publik, khususnya yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, dimana pelayanan publik harus diberikan secara efektif, efisien, dan adil kepada masyarakat.

Inovasi Sepatu Jolifa juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi Sepatu Jolifa mampu menjawab kebutuhan masyarakat terkait dengan layanan perpustakaan. Kebutuhan akan kemudahan dalam proses pencarian dan peminjaman sumber informasi, serta pemanfaatan fasilitas perpustakaan, ditawarkan oleh inovasi Sepatu Jolifa. Hal ini dapat terlihat dari adanya katalog bersama yang dapat diakses dalam satu simpul penelusuran oleh masyarakat dengan mudah. Selain itu adanya layanan silang kunjung dan silang pinjam yang ditawarkan dalam inovasi Sepatu Jolifa semakin memudahkan masyarakat pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan. Kesesuaian antara inovasi Sepatu Jolifa dengan kebutuhan masyarakat juga dapat terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi terhadap pelayanan publik dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, yang mencapai 90,66 (sangat baik).



Gambar 2. Indeks kepuasan masyarakat

3.1.3 Kerumitan (*Complexity*)

Dalam teori yang dikemukakan oleh Roger [18], kerumitan merujuk pada tingkat kompleksitas atau kesulitan yang dirasakan oleh penerima dalam memahami dan menggunakan inovasi. Akibat sifatnya yang baru, inovasi terkadang memiliki tingkat kerumitan yang mungkin lebih tinggi apabila dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya [2]. Hasil temuan penelitian serupa dengan teori yang dikemukakan oleh Putri & Pambudi (2018), karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan inovasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Sepatu Jolifa berkaitan dengan adanya perbedaan sistem teknologi dan kebijakan serta aturan dalam pengelolaan koleksi sumber informasi yang ada di masing-masing perpustakaan. Perbedaan-perbedaan itu menjadi kerumitan yang harus dihadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. Kerumitan yang dialami ini membuat anggota sepatu jolifa sampai saat ini baru mencapai 42 perpustakaan dari 549 total perpustakaan berstandar nasional yang ada di DIY. Walaupun memiliki kerumitan yang jauh lebih besar dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya, yang dimana pada proses layanan perpustakaan sebelumnya tidak memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK), namun hal tersebut tidak menjadi masalah untuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, karena inovasi ini mampu memberikan manfaat yang sebanding dengan tingkat kerumitan yang dihasilkan. Manfaat-manfaat tersebut diantaranya, perpustakaan lebih bersifat inklusif, masyarakat dapat dengan mudah melakukan pencarian dan peminjaman koleksi perpustakaan, dan meningkatnya jumlah koleksi karena adanya mekanisme *resource sharing*. Hal ini tentunya sesuai dengan teori yang telah disebutkan, bahwa kerumitan tidak menjadi sebuah masalah, apabila kerumitan yang dihadapi sesuai dengan manfaat yang mampu didapatkan

3.1.4 Kemungkinan Diuji Coba (*Triability*)

Triability adalah tingkat di mana sebuah inovasi dapat diuji coba dalam skala yang terbatas [18]. Roger menjelaskan kemungkinan dicoba ini menggambarkan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba atau dieksplorasi oleh individu atau

kelompok yang berpotensi menjadi pengguna inovasi tersebut. Kemungkinan dicoba dalam inovasi akan memberikan kesempatan bagi individu atau kelompok untuk mengenal inovasi lebih baik, mengetahui manfaatnya, serta mengetahui cara menggunakannya sebelum mereka memutuskan untuk mengadopsinya secara penuh. Inovasi yang dapat diuji coba atau memberikan kesempatan kepada calon pengguna untuk mencobanya dan mengenal lebih baik, cenderung akan diadopsi lebih cepat.

Inovasi Sepatu Jolifa telah melewati proses uji coba yang melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna potensial. Partisipasi berbagai pihak, termasuk masyarakat dalam uji coba inovasi Sepatu Jolifa memberikan peluang bagi mereka untuk dapat memberikan saran dan juga masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah dalam mengembangkan Inovasi Sepatu Jolifa. Sementara bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, uji coba ini bermanfaat bagi mereka untuk mendapatkan saran atau masukan dari pengguna, yang kemudian saran tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan inovasi Sepatu Jolifa.

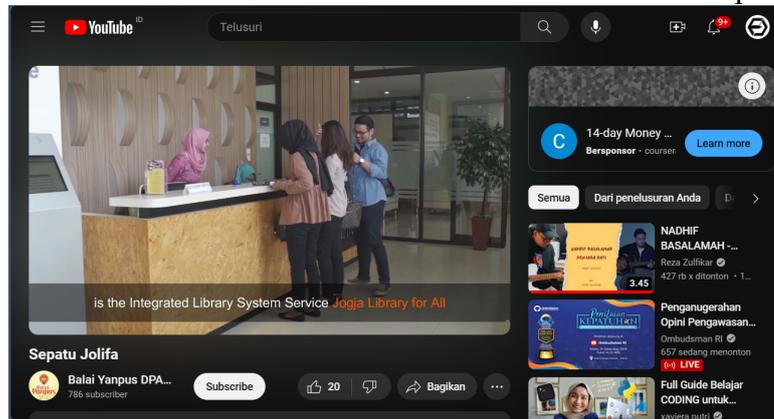
Selain itu, beberapa anggota masyarakat juga memberikan tanggapan yang positif terkait dengan inovasi Sepatu Jolifa. Masyarakat menganggap bahwa inovasi Sepatu Jolifa mampu menawarkan hal baru yang memudahkan mereka dalam mengakses layanan serta pemanfaatan berbagai fasilitas perpustakaan. Meskipun beberapa dari mereka mengalami sedikit kebingungan pada awalnya dalam menggunakan inovasi, namun kemudian mereka merasa sangat terbantu karena inovasi ini mampu memudahkan mereka dalam proses pencarian dan peminjaman sumber informasi yang mereka butuhkan. Ini menunjukkan, bahwa kemampuan diuji coba (*triability*) dalam inovasi Sepatu Jolifa telah membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan dalam mengadopsi inovasi

3.1.5 Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati (*observability*) merupakan tingkat sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat dirasakan atau diamati [18]. Hasil dari sebuah inovasi harus dapat dengan jelas dilihat, dipahami, dan diidentifikasi oleh individu atau kelompok. Inovasi Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY ini harus bisa diamati dari bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sebuah perbaikan atau perubahan yang positif. Sehingga dari hasil yang baik tersebut dapat meningkatkan proses adopsi inovasi Sepatu Jolifa. Dalam pelaksanaannya, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY telah melakukan berbagai cara supaya masyarakat mampu mengetahui dan mengamati adanya inovasi Sepatu Jolifa. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY adalah dengan melakukan sosialisasi.

Sosialisasi dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY melalui berbagai macam media, baik media sosial, media cetak maupun seminar-seminar yang dilakukan di perguruan tinggi. Media sosial yang dimanfaatkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY untuk mensosialisasikan inovasi Sepatu Jolifa antara lain adalah Facebook, Instagram dan Youtube, sementara media cetak yang digunakan adalah pamflet dan brosur. Tujuan dari sosialisasi yang dilakukan oleh

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY adalah untuk memungkinkan masyarakat melihat dan merasakan hasil serta manfaat dari inovasi Sepatu Jolifa.



Gambar 3 Sosialisasi Sepatu Inovasi Sepatu Jolifa melalui Youtube

Masyarakat sebagai pengguna Sepatu Jolifa mengakui bahwa mereka dapat merasakan manfaat atau hasil dari inovasi Sepatu Jolifa. Manfaat yang masyarakat rasakan salah satunya adalah mampu memberikan kemudahan kepada mereka dalam proses pencarian dan peminjaman sumber daya informasi di Perpustakaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan, bahwa indikator kemudahan diamati (*observability*) dari inovasi Sepatu Jolifa sudah tercapai karena masyarakat dapat melihat serta merasakan hasil atau manfaat yang muncul dari adanya inovasi Sepatu Jolifa

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung inovasi pelayanan publik menurut Cook, Mathews & Irwin (2009) [19], terdiri dari kepemimpinan, organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia serta teknologi. Adapun yang disampaikan oleh Cook, Mathews & Irwin (2009) tersebut, sesuai dengan temuan penelitian ini, yakni sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi. Pemimpin memiliki peran yang besar dalam organisasi, mereka merupakan peggerak organisasi. Dalam proses inovasi, dibutuhkan pemimpin yang dapat melakukan perubahan, dapat menyadarkan banyak pihak, dapat menggerakkan serta memberikan teladan yang mampu mendukung proses inovasi dan mampu menciptakan lingkungan yang mendukung terciptanya ide atau gagasan kreatif. Dari temuan penelitian dengan kesesuaian teori di atas adalah adanya komitmen dari pimpinan. Para pimpinan, baik pimpinan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY dan pimpinan perpustakaan lain memiliki komitmen bersama untuk mendukung terciptanya inovasi layanan Sepatu Jolifa untuk memberikan kemudahan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan bagi masyarakat pengguna.
- b. Adanya dukungan dari masing-masing perpustakaan anggota.. Ini sesuai dengan dengan pendapat Cook, Mathews & Irwin (2009) yang mengatakan, faktor organisasi mengacu pada berbagai elemen dan usaha yang dilakukan

oleh organisasi atau intitusi untuk mendorong dan mendukung proses inovasi. Inovasi layanan Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY dipengaruhi oleh semangat pegawai dalam mendorong inovasi pelayanan, karena mereka berorientasi untuk memberi pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, dukungan dari masing-masing perpustakaan anggota Sepatu Jolifa menjadi pendorong munculnya inovasi ini. Dukungan ini dapat dilihat dari adanya *resource sharing* yang dilakukan

- c. Perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi menjadi potensi yang harus dimanfaatkan untuk memudahkan proses difusi inovasi kepada masyarakat. Organisasi dapat dengan mudah melakukan inovasi, apabila mereka dapat memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan baik. Hal ini juga yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY dengan menciptakan inovasi Sepatu Jolifa. Hal ini dibuktikan dengan dimanfaatkannya teknologi untuk membangun katalog bersama yang dapat diakses oleh masyarakat dalam satu simpul penelusuran www.jogjalib.jogjapro.go.id, sehingga memudahkan masyarakat pengguna dalam mencari dan meinjam sumber informasi yang mereka butuhkan.

3.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat inovasi Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY memiliki beberapa perbedaan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Suwarno (2018: 54) [20]. Adapun faktor penghambat inovasi pelayanan Sepatu Jolifa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY adalah sebagai berikut:

- a. Faktor perbedaan teknologi dan sistem yang digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perbedaan perangkat teknologi dalam pengelolaan perpustakaan menjadi hambatan dalam inovasi Sepatu Jolifa.
- b. Faktor kebijakan yang berbeda. Perbedaan kebijakan di masing-masing perpustakaan dalam mengelola perpustakaan menjadi hal yang menghambat. Perbedaan kebijakan yang ada di setiap perpustakaan menyulitkan proses pengintegrasian koleksi sumber informasi.
- c. Faktor Sumber Daya Manusia yang sering berubah-ubah. Seringnya terjadi perubahan pegawai di lingkungan perpustakaan menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan inovasi Sepatu Jolifa. Pergantian atau perubahan sumber daya manusia yang sering mengakibatkan informasi terkait inovasi Sepatu Jolifa terkadang tidak terdistribusikan dengan baik kepada yang menggantikan.
- d. Faktor anggaran. Anggaran menjadi penghambat dalam inovasi Sepatu Jolifa. Anggaran yang diperlukan untuk mendukung inovasi Sepatu Jolifa memang cukup besar. Tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai, pemeliharaan dan pengembangan dalam inovasi layanan Sepatu Jolifa tentunya dapat terganggu. Maka perencanaan alokasi anggaran menjadi penting untuk menjaga keberlanjutan layanan Sepatu Jolifa.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY sudah baik. Hal ini dapat terlihat dari adanya manfaat positif yang muncul dari keunggulan

relatif (*relative advantage*) yang dimiliki oleh Sepatu Jolifa, yaitu 1) sifatnya inklusif, 2) adanya *resource sharing*, 3) layanan silang kunjung dan silang pinjam, keunggulan tersebut menciptakan manfaat yang positif, karena seluruh lapisan masyarakat dapat mencari sumber informasi yang mereka butuhkan dan memanfaatkan layanan perpustakaan di banyak perpustakaan. Inovasi Sepatu Jolifa juga sudah sesuai (*compatibility*) dengan nilai-nilai pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Hal ini nampak dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi, yang mencapai 90,66 dengan predikat sangat baik. Pada kerumitan (*complexity*), inovasi Sepatu Jolifa tentunya memiliki kerumitan yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan layanan konvensional sebelumnya. Kerumitan ini terletak pada sulitnya melakukan sinkronisasi teknologi dan juga kebijakan dalam pengelolaan koleksi, karena masing-masing perpustakaan memiliki kebijakan dan penggunaan sistem teknologi yang berbeda. Namun kerumitan yang dialami tidak menjadi masalah, karena kerumitan yang dihadapi sebanding dengan manfaat yang dihasilkan. Inovasi Sepatu Jolifa juga sudah melewati proses uji coba (*Triability*) dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat sebagai sasaran utama inovasi Sepatu Jolifa. Hasil dari inovasi Sepatu Jolifa juga dapat diamati (*observability*) dengan mudah oleh masyarakat, ini karena Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY rutin untuk melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa.

Inovasi Sepatu Jolifa di dorong dengan adanya 1) kepemimpinan yang mendukung inovasi, 2) adanya dukungan dari masing-masing anggota perpustakaan, dan 3) perkembangan teknologi informasi. Adapun hambatan dalam inovasi ini yaitu: 1) adanya perbedaan teknologi dan sistem yang digunakan oleh masing-masing perpustakaan anggota, 2) perbedaan kebijakan dalam pengelolaan koleksi, 3) Sumber Daya Manusia (SDM) yang sering berubah-ubah, dan 4) Anggaran yang terbatas.

Berdasarkan hasil di atas mengenai bagaimana inovasi pelayanan publik Sepatu Jolifa, untuk mengatasi beberapa hambatan yang dialami, maka peneliti memberikan beberapa saran. Pertama, Perlu diciptakannya standar aturan terkait dengan sistem teknologi dan kebijakan dalam pengelolaan koleksi sumber informasi di masing-masing perpustakaan anggota. Hal ini akan mempermudah dalam proses pengintegrasian koleksi sumber informasi, serta pengembangan sistem Sepatu Jolifa. Kedua, Perlunya peningkatan kerja sama untuk menambah jumlah anggota perpustakaan dalam Sepatu Jolifa serta penambahan jumlah koleksi untuk menciptakan aksesibilitas yang jauh lebih luas kepada masyarakat pengguna. Ketiga, Perlu adanya peningkatan dukungan anggaran dan perencanaan yang cermat dalam pengelolaan anggaran untuk menjaga keberlanjutan inovasi layanan publik Sepatu Jolifa. Anggaran yang memadai dan perencanaan yang tepat dalam pengelolaannya akan mendukung pemeliharaan dan pengembangan inovasi Sepatu Jolifa, sehingga dapat berjalan secara berkelanjutan

Referensi

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- [2] E. K. Putri dan A. Pambudi, "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta," *NATAPRAJA*, vol. 6, no. 1, 2018.
- [3] A. W. Putra dan F. Niswah, "Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan Untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)," *Publika*, pp. 25-38.
- [4] K. Nicholson, *Innovation in Public Libraries Learning From International Library Practice*, Chandos Publishing, 2017.
- [5] H. Prabowo, D. Suwanda dan W. Syafitri, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik.*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2022.
- [6] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- [7] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- [8] L. D. Putri dan D. Mutiarin, "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," in *Tantangan Pascasarjana Di Era Revolusi Industri 4.0*, 2018.
- [9] Purboningsih, D, Muluk, M dan Noor, I, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft Sistem) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri).," *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora.*, vol. 17, no. 3, pp. 106-118, 2014.
- [10] F. Hanivah, "Strategi Promosi Sebagai Upaya Mengeksistensikan Perpustakaan di Era Serba Digital," *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 9, no. 3, pp. 1-5, 2020.
- [11] BAPPEDA DIY, "Jumlah Peserta Didik," 2023. [Online]. Available: http://bappeda.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/cetak/482-jumlah-peserta-didik.
- [12] DPAD DIY, *Rancangan Akhir Rencana Strategis 2022-2027 Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY*, Yogyakarta: DPAD DIY, 2022.
- [13] S. T. Yeh dan Z. Walter, "Determinants of Service Innovation in Academic Libraries through the Lens of Disruptive Innovation.," *College & Research Libraries*, vol. 77, no. 6, 2016.
- [14] Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan
- [15] F. Andriansyah dan L. Christiani, "Efektivitas Interlibrary Loan Dengan Metode Bulk Loan System Bagi Perpustakaan Sekolah Anggota Layanan Terpadu Perpustakaan Sekolah (LTPS) Kota Semarang," *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 9, no. 2, pp. 23-32, 2020.
- [16] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya , 2017.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- [18] M. E. Rogers, *Diffusion of Innovation*, fifth ed., Free Press, 2003.
- [19] G. Cook, M. Matthews dan S. Irwin, *Innovation in Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New Performance*, Australia National Audit Office, 2009.
- [20] Y. Suwarno, *Inovasi Di Sektor Publik*, STIA-LAN PRESS, 2008.