

**FAKTOR PENGHAMBAT PENERIMAAAN APLIKASI  
IKALTIM OLEH PEMUSTAKA DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI  
KALIMANTAN TIMUR**

**Julio Virera Ladiawa, Bambang Irawan**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 13, Nomor 3, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Penerimaan Aplikasi iKaltim Oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsin Kalimantan Timur.

Pengarang : Julio Virera Ladiawa

NIM : 2102016011

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 7 Desember 2025

**Pembimbing,**



**Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si**  
**NIP 197602162005011002**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| <b>Nama Terbitan</b> | <b>: eJournal Administrasi Publik</b> |
| <b>Volume</b>        | <b>: 13</b>                           |
| <b>Nomor</b>         | <b>: 3</b>                            |
| <b>Tahun</b>         | <b>: 2025</b>                         |
| <b>Halaman</b>       | <b>: 956-964</b>                      |

# FAKTOR PENGHAMBAT PENERIMAAN APLIKASI IKALTIM OLEH PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Julio Virera Ladiawa <sup>1</sup>, Bambang Irawan <sup>2</sup>

## Abstrak

*Perkembangan pesat sumber serta akses informasi di era digital saat ini menuntut perpustakaan untuk beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Salah satu upaya yang dapat dilakukan guna mempermudah akses bagi pengguna adalah melalui penerapan aplikasi mobile library. Aplikasi mobile library yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah aplikasi iKaltim. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penghambat dalam penerimaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deksriptif kualitatif melalui fokus penelitian yaitu faktor penghambat penerimaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi dengan analisis data yang diterapkan yaitu model interaktif. Temuan pada penelitian ini terdapat beberapa faktor penghambat dalam penerimaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka yaitu kurangnya sosialisasi yang merata, Kualitas jaringan internet yang tidak stabil, Keterbatasan koleksi buku digital.*

**Kata Kunci :** Penerimaan Teknologi, iKaltim, Pemustaka, Tam

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi berbagai sektor, termasuk layanan perpustakaan yang kini bertransformasi menuju sistem digital (Abinowi dkk., 2024). Pemerintah Indonesia turut mendorong transformasi digital ini melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel (Ramli, 2016).

Dalam konteks layanan publik, salah satu bentuk penerapan SPBE di bidang literasi dan informasi adalah Aplikasi iKaltim, inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur sejak tahun 2016. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [juliovirera@gmail.com](mailto:juliovirera@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

agar dapat mengakses koleksi bahan bacaan secara digital kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang ke lokasi fisik perpustakaan (Ridwan dkk., 2021). Melalui kehadiran aplikasi iKaltim, perpustakaan diharapkan dapat memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan minat baca masyarakat di era digital.

Namun, dalam praktiknya, penerapan aplikasi iKaltim masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada rendahnya tingkat penerimaan dan pemanfaatan oleh pemustaka. Berdasarkan data pengguna, terjadi penurunan signifikan jumlah pengguna aktif dari tahun ke tahun, disertai berbagai keluhan teknis seperti kesulitan login, buku digital yang tidak lengkap, serta gangguan sistem yang menghambat pengalaman pengguna. Beberapa penelitian juga menyoroti permasalahan serupa, antara lain keterbatasan koleksi e-book, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, dan rendahnya pemahaman pengguna terhadap teknologi digital.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat faktor penghambat dalam penerimaan aplikasi iKaltim, baik dari sisi teknis maupun nonteknis. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kurangnya sosialisasi dan pelatihan, keterbatasan infrastruktur jaringan, desain sistem yang kurang optimal, serta rendahnya persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1986), penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Wida dkk., 2018).

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap faktor-faktor penghambat penerimaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hambatan utama yang dihadapi pengguna serta menjadi dasar dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas dan efektivitas layanan digital perpustakaan di masa mendatang.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***E-Service***

Berbagai macam pendapat dikeluarkan mengenai sebuah layanan yang bernama *e-service* atau layanan elektronik, beberapa definisi berfokus pada penyampaian dan infrastruktur (jaringan digital) di sisi lain dari berbagai macam pendapat tersebut berfokus pada penekanan pada mekanisme penyampaian serta fungsi atau outcome layanan (Evanschitzky & Iyer, 2007). Dari perbedaan tersebut terdapat kesamaan dari semua pendapat ini adalah bahwa layanan elektronik dicirikan oleh penyampaian layanan secara elektronik. Salah satu definisi pertama layanan elektronik menurut Rowley dalam Saragih & Astuti, (2021) menjelaskan bahwa layanan elektronik adalah perbuatan, upaya, atau penjabaran layanan yang terdapat pihak ketiga didalamnya yaitu teknologi informasi. Menurut AlBalushi, (2021) Layanan elektronik didefinisikan sebagai

layanan yang disediakan secara elektronik, memanfaatkan platform digital untuk memfasilitasi interaksi pengguna dan pengiriman layanan. Menurut Hassan dkk., (2011) layanan elektronik diartikan sebagai internet yang menjadi penghubung sebuah sistem dalam bentuk *provider*. Layanan elektronik mencakup seluruh proses mulai dari kunjungan awal ke *homepage* hingga sampai pada tahap proses selesai. Konsep layanan elektronik itu sendiri tentu tidak hanya sebatas layanan organisasi jasa, tetapi juga terhadap produsen barang, di mana kesuksesan mereka bergantung pada karakter dalam berinteraksi dengan konsumen. Berdasarkan hal tersebut konsep ini bersifat menyeluruh dan berfokus pada pelanggan. Berbeda dengan sektor kelembagaan negara layanan elektronik digunakan sebagai bahan untuk menyebarluaskan, sebagai wadah untuk penyediaan informasi, dan juga digunakan sebagai inovasi baru dalam memaksimalkan pelayanan yang digunakan oleh semua golongan.

### ***Penerimaan Teknologi Informasi***

Penerimaan sebuah teknologi informasi didefinisikan dari suatu keinginan user sebagai respon yang dapat diterima setelah memanfaatkan teknologi informasi yang didesain untuk mempermudah pekerjaan (Rianto & Dozan, 2020). Menurut Fatmawati (2015), penerimaan teknologi informasi didefinisikan kesediaan atau kesiapan pengguna untuk menggunakan teknologi sebagai pendukung tugas yang telah dirancang. Menurut Lee dalam Siregar, (2011) menyatakan bahwa penerimaan teknologi informasi adalah pemahaman mengenai peraturan pemakaian teknologi informasi dalam rangka memikirkan metoda praktis mengevaluasi teknologi dan untuk memprediksi bagaimana reaksi pemakai terhadap informasi teknologi. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerimaan teknologi informasi merupakan bentuk kesediaan, kesiapan, dan respon positif pengguna terhadap penggunaan suatu sistem atau teknologi yang dirancang untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan meningkatkan efisiensi kerja. Penerimaan ini tidak hanya mencerminkan kemauan pengguna untuk memanfaatkan teknologi, tetapi juga menunjukkan tingkat pemahaman dan penilaian mereka terhadap manfaat, kemudahan, serta relevansi teknologi tersebut dalam konteks pekerjaan atau aktivitas yang dijalankan.

### ***Teknologi Informasi di Perpustakaan***

Pesatnya perkembangan teknologi informasi berdampak signifikan pada berbagai bidang, termasuk pengelolaan perpustakaan. (Sa'diyah & Adli, 2019). Dalam konteks perpustakaan, penerapan teknologi informasi membantu pustakawan memperoleh informasi lebih cepat dan efisien sehingga meningkatkan kualitas layanan (Yulinar, 2019). Perpustakaan kini mulai menerapkan teknologi dalam berbagai aspek, seperti pengadaan dan inventarisasi koleksi, katalogisasi, sistem temu kembali informasi (OPAC), sirkulasi bahan pustaka, hingga pelaporan. Proses ini dikenal sebagai otomatisasi perpustakaan, yang membedakannya dari otomatisasi perkantoran karena berfokus pada fungsi kepustakawanan (Rahmawati, 2017). Lebih lanjut, pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan perpustakaan bertransformasi menjadi perpustakaan

digital yang menyediakan akses fulltext dan realtime terhadap koleksi elektronik seperti e-book, e-journal, dan basis data daring (Santoso, 2020). Teknologi ini juga meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat citra perpustakaan, dan memperluas jangkauan layanan melalui jaringan komputer dan internet (Fahrizandi, 2020). Secara keseluruhan, penerapan teknologi informasi di perpustakaan memberikan manfaat nyata seperti meningkatkan efisiensi kerja, memperbaiki layanan, memperkuat citra lembaga, serta mendukung pengembangan infrastruktur informasi di berbagai tingkat (Imran, 2019).

### ***Aplikasi iKaltim***

Aplikasi iKaltim adalah sebuah aplikasi perpustakaan digital yang dirancang untuk memudahkan peminjaman buku dan membaca buku secara digital. Aplikasi ini memiliki fitur yang menjadikan proses peminjaman buku lebih mudah, seperti sistem pinjam dan kembali, serta menyediakan koleksi – koleksi ternama serta adanya karakteristik atau fitur yang memanjakan pengguna untuk menikmati bacaan. iKaltim juga menjadi media yang sangat baik dalam mempublikasikan karya untuk dibaca di seluruh masyarakat, baik di Indonesia maupun mancanegara. Selain itu, aplikasi ini juga berisi koleksi buku favorit yang dapat diterima dan diterbagi kepada teman dan sahabat. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat menjangkau berbagai informasi hanya dengan melalui klik di ponsel. Dilengkapi dengan fitur-fitur yang siap menjawab keinginan untuk mengakses koleksi buku, seperti ePustaka, Feed, Rak Buku, dan eReader.

### ***Definisi Konsepsional***

Faktor penghambat dalam penerimaan aplikasi iKaltim oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur didefinisikan sebagai berbagai kendala atau halangan yang mempengaruhi rendahnya tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka, baik yang bersifat internal (dari pengguna) maupun eksternal (dari sistem dan lingkungan). Secara konsepsional, faktor penghambat ini mencakup aspek teknis, manusia, dan organisasi yang berdampak pada proses adaptasi terhadap teknologi informasi.

### ***Metode Penelitian***

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu menganalisis faktor penghambat dalam penerimaan aplikasi iKaltim oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur. Adapun sumber data primer yang digunakan terdiri dari hasil wawancara dari *key informant* dan informan yakni Kepala Bidang Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Admin Pengurus Aplikasi iKaltim, dan Masyarakat Pengguna Aplikasi. Adapun penentuan *key informant* dan informan menggunakan purposive sampling, Menurut Sugiyono, (2019) Purposive sampling merupakan metode pemilihan sampel sumber data berdasarkan kriteria atau peninjauan

tertentu. Selanjutnya sumber data sekunder terdiri dari dokumen, arsip, laporan, dan juga internet yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menerapkan teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dkk., (2014).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Faktor Penghambat***

#### **1. Kurangnya Sosialisasi yang Merata**

Sosialisasi merupakan aspek penting dalam mengintroduksi dan mengintegrasikan inovasi teknologi ke dalam kehidupan masyarakat. Namun, sosialisasi iKaltim yang dilakukan sejauh ini masih bersifat terbatas, belum menyentuh seluruh kalangan, terutama di luar pusat-pusat kota. Banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, atau jika pun tahu, tidak memahami cara penggunaannya. Keterbatasan ini menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut, meskipun potensi manfaatnya cukup besar.

Sosialisasi yang lemah dapat menghambat adopsi teknologi karena masyarakat cenderung mempertahankan pola perilaku lama ketika tidak dibekali informasi dan edukasi yang cukup. Seperti yang dijelaskan Dewi Erowati & Astuti, (2023) tingkat adopsi layanan digital dipengaruhi secara signifikan oleh seberapa luas dan dalam sosialisasi dilakukan kepada masyarakat pengguna, terutama di wilayah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah.

Di beberapa daerah, keterbatasan akses terhadap media informasi (baik digital maupun cetak) juga memperparah kurangnya penyebaran informasi. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih intensif dan beragam harus dikembangkan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui kemitraan dengan sekolah, lembaga desa, organisasi pemuda, dan kelompok masyarakat. Penggunaan media sosial lokal, penyuluhan tatap muka, pelatihan, dan materi edukatif berbasis visual juga dapat menjadi alternatif efektif untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan cara yang lebih komunikatif.

#### **2. Kualitas Jaringan Internet yang Tidak Stabil**

Permasalahan kedua yang tak kalah penting adalah keterbatasan jaringan internet di sejumlah wilayah di Kalimantan Timur. Akses internet yang tidak merata menjadi tantangan serius bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan aplikasi iKaltim, terutama di daerah pedesaan atau wilayah yang masih tertinggal dalam hal infrastruktur digital. Padahal, aplikasi berbasis internet seperti iKaltim menuntut koneksi yang cukup stabil untuk mengakses konten, membaca buku digital, dan menjelajah fitur aplikasi secara optimal.

Koswara dkk., (2024) menyatakan bahwa tantangan geografis dan ketimpangan pembangunan infrastruktur digital menyebabkan ketimpangan layanan publik berbasis teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan.

Dengan kata lain, kesenjangan digital (digital divide) masih menjadi persoalan nyata yang menyebabkan terhambatnya pemerataan layanan literasi digital.

Kondisi ini tentu berdampak pada efektivitas penggunaan aplikasi iKaltim. Ketika pengguna sering menghadapi hambatan teknis seperti koneksi terputus, waktu akses yang lama, atau aplikasi tidak merespon, hal ini menimbulkan rasa frustrasi dan mendorong pengguna untuk meninggalkan aplikasi. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

### 3. Keterbatasan Koleksi Buku Digital

Masalah ketiga yang cukup dominan adalah terbatasnya jumlah dan variasi koleksi buku digital yang tersedia di dalam aplikasi iKaltim. Meskipun sudah menyediakan sejumlah koleksi, banyak pengguna mengeluhkan bahwa jenis buku yang tersedia belum mencakup seluruh bidang ilmu atau kebutuhan literasi masyarakat, terutama yang bersifat akademik, referensi lokal, atau tema-tema aktual. Kondisi ini menyebabkan sebagian pengguna tidak menemukan bahan bacaan yang sesuai dengan minat atau keperluannya.

Padaahal, ketersediaan konten merupakan faktor kunci dalam keberhasilan platform digital. Pengguna cenderung memilih platform yang memiliki kelengkapan dan relevansi koleksi. Jika koleksi kurang variatif, mereka akan mencari alternatif ke platform lain seperti iPusnas, Google Books, atau perpustakaan digital luar negeri. Harmyanto dkk., (2023) menekankan bahwa ketersediaan konten yang beragam dan mutakhir merupakan indikator utama dalam mempertahankan loyalitas pengguna terhadap layanan perpustakaan digital.

Tiga permasalahan utama yang dihadapi dalam implementasi aplikasi iKaltim kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet, dan minimnya koleksi buku digital merupakan isu yang saling berkaitan dan harus di atasi secara sistemik. Tanpa sosialisasi yang memadai, masyarakat tidak akan mengenal dan menggunakan aplikasi. Tanpa koneksi internet yang stabil, aplikasi tidak dapat diakses dengan baik. Dan tanpa konten yang relevan, aplikasi tidak akan menarik untuk digunakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, strategi pengembangan iKaltim harus dilakukan secara terintegrasi, mencakup peningkatan kampanye edukatif, dukungan infrastruktur teknologi, serta pengayaan konten literatur digital. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, akademisi, komunitas, dan sektor swasta akan menjadi kunci keberhasilan dalam membangun layanan perpustakaan digital yang benar-benar inklusif, adaptif, dan berkelanjutan di Kalimantan Timur.

## Penutup

### *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan faktor penghambat dalam penerimaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur dapat disimpulkan



bahwa terdapat faktor penghambat yang dihadapi, yaitu kurangnya sosialisasi yang merata, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, dan minimnya koleksi buku digital. Sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah dengan literasi digital rendah, menyebabkan banyak pemustaka belum mengetahui cara mengakses dan memanfaatkan layanan iKaltim secara maksimal. Di sisi lain, keterbatasan jaringan internet, khususnya di wilayah pedesaan atau daerah dengan infrastruktur digital yang belum memadai, menghambat aksesibilitas dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Selain itu, koleksi buku digital yang terbatas baik dari segi jumlah, variasi, maupun relevansi konten membuat pengguna kesulitan menemukan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga memilih beralih ke platform lain yang lebih lengkap. Ketiga faktor ini saling memperkuat satu sama lain dan membentuk hambatan sistemik dalam pemanfaatan iKaltim.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka penelitian mengajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap analisis penerimaan aplikasi iKaltim oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur sebagai berikut:

1. Terkait Masalah Sosialisasi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur perlu meningkatkan upaya sosialisasi iKaltim secara lebih luas dan berkelanjutan. Strategi ini dapat dilakukan melalui pelatihan langsung, seminar literasi digital, pemanfaatan media sosial, serta kerja sama dengan sekolah, perguruan tinggi, dan komunitas literasi. Selain itu, pelibatan media massa dan influencer lokal juga penting untuk memperluas jangkauan informasi melalui berbagai platform digital. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan partisipasi masyarakat terhadap layanan iKaltim.
2. Terkait Masalah Jaringan Internet, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur dapat mengembangkan fitur “Low-Signal Mode” pada aplikasi iKaltim. Fitur ini ditujukan untuk pengguna yang berada di wilayah dengan jaringan internet yang lemah atau tidak stabil. Saat diaktifkan, fitur ini akan secara otomatis memblokir elemen berat seperti gambar resolusi tinggi dan file besar, serta mengutamakan tampilan berbasis teks, metadata buku, dan daftar koleksi sederhana. Selain itu, sistem dapat menyarankan konten dengan ukuran file kecil secara otomatis agar tetap dapat diakses dengan lancar. Upaya ini diharapkan dapat menjadi solusi teknis jangka pendek yang efektif sembari menunggu perbaikan infrastruktur jaringan, serta mendukung inklusivitas akses literasi digital di seluruh wilayah Kalimantan Timur.
3. Terkait Masalah Koleksi Buku Digital, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur perlu meningkatkan jumlah dan variasi koleksi buku digital di aplikasi iKaltim. Penambahan koleksi sebaiknya dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan keberagaman tema,

segmentasi usia, serta kebutuhan akademik dan non-akademik. Untuk itu, diperlukan kerja sama dengan penerbit lokal/nasional, Perpustakaan Nasional RI, serta institusi pendidikan guna memperkaya konten digital. Pelibatan tim kurasi konten juga penting untuk memastikan kualitas dan relevansi materi. Dengan kolaborasi yang luas, koleksi iKaltim diharapkan menjadi lebih kaya dan sesuai kebutuhan pemustaka.

#### **Daftar Pustaka**

- Abinowi, E., Aminudin, Dzulfiqor, H. A., Sri, R. D., & Andini, K. N. (2024). Development of Digital Collections In Libraries and Archives In The Development of Economic Science In Bandung. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(1), 299–303. <https://doi.org/10.37034/infv6i1.860>
- AlBalushi, T. H. (2021). E-Services Quality: A Perspective of Service Providers and Service Users. *Digital Service Platforms*. <https://doi.org/10.5772/intechopen.97077>
- Data Pengguna Aktif Aplikasi iKaltim di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016-2023
- Dewi Erowati, & Astuti, P. (2023). Dari Lawet Kebumen Ke Pancen Maen: Mengatasi Permasalahan Adopsi Layanan Kependudukan Digital Di Kebumen. *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 6, 109–128.
- Evanschitzky, H., & Iyer, G. R. (2007). E-services: Opportunities and threats. In *E-Services: Opportunities and Threats* (Issue May 2014). <https://doi.org/10.1007/978-3-8350-9614-1>
- Fahrizandi. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Fahrizandi. *Tik Ilmeu*, 4(1), 63–75.
- Harmyanto, B., Nur Latifa Hanum, A., & Sahidi, S. (2023). Pengaruh loyalitas pengguna aplikasi iPusnas di kalangan mahasiswa Diploma 3 Perpustakaan FKIP Universitas Tanjungpura terhadap minat membaca buku digital. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(1), 65. <https://doi.org/10.18592/pk.v11i1.9437>
- Hassan, H. S., Shehab, E., & Peppard, J. (2011). Recent advances in e-service in the public sector: State-of-the-art and future trends. *Business Process Management Journal*, 17(3), 526–545. <https://doi.org/10.1108/14637151111136405>
- Imran, S. (2019). *Manfaat Penerapan Teknologi Informasi pada Perpustakaan*. <https://ilmu-pendidikan.net/pustaka/perpustakaan/manfaat-penerapan-teknologi-informasi-pada-perpustakaan>
- Koswara, A., Manajemen, M., Ekonomi, F., Indonesia, U. K., Tinggi, K. P., & Jatinangor, J. R. (2024). *Digitalisasi Ekonomi di Pedesaan : Mengkaji Kesenjangan Infrastruktur Digital di Indonesia*. 05.
- Miles, Ma. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*.

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Rahmawati, N. A. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Sumber Informasi di Perpustakaan. *Libria*, 9(2), 125–132. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/2390>
- Ramli, M. F. (2016). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1), 1689–1699. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- Rianto, B., & Dozan, W. (2020). Dasar-Dasar Pengantar Teknologi Informasi. In *CV. Multimedia Edukasi*. [www.multidukasi.co.id](http://www.multidukasi.co.id)
- Ridwan, M. M., Ismaya, Syahdan, Aminullah, A. Mu., & Jamaluddin, N. (2021). Perpustakaan Konvensional, Hibrida, Perpustakaan Digital & Bookless Library. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1(Vol 1 No 1 (2021): Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi), 53–62. <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/view/1395>
- Sa'diyah, L., & Adli, M. F. (2019). Perpustakaan Di Era Teknologi Informasi. *AL Maktabah*, 4(2), 142. <https://doi.org/10.29300/mkt.v4i2.4042>
- Santoso, J. (2020). Penerapan Teknologi Informasi Di Perpustakaan. *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology*.
- Saragih, M. G., & Astuti, D. (2021). Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 219–225. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i1.1123>
- Siregar, K. R. (2011). Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi dan Informasi Menggunakan Technology Accaptance Model (TAM). *Rekayasa*, 4(1), 27–32.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Wida, P. A. M. W., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram. *Journal of Organizational and End User Computing*, 16(1), 59–72. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2004010104>
- Yulinar. (2019). Teknologi Informasi Perpustakaan. *Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, Vol. 3, No.