



## Peran Aplikasi i-Sumbar Mambaco dalam Optimalisasi Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat

### *The Role of the iSumbar Application in Optimizing the Performance of the Archives and Library Office of West Sumatra Province*

**Zahratun Nisa<sup>1</sup>, Haikal Efendi<sup>2</sup>, Suci Rahma Novitri<sup>3</sup>, Yulia Hanoselina<sup>4</sup>**

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

Email: zahratunnisa303@gmail.com<sup>1</sup>, efendihaikal00@gmail.com<sup>2</sup>, sucirahmanovitri16@gmail.com<sup>3</sup>, yuliahanoselina@fis.unp.ac.id<sup>4</sup>

---

#### Article Info

##### Article history :

Received : 09-12-2025

Revised : 11-12-2025

Accepted : 13-12-2025

Published : 15-12-2025

---

#### Abstract

*The transformation of public services to digital platforms is essential for improving effectiveness and efficiency, including in regional libraries. In regional libraries, digital transformation is most evident through online book lending systems and reading applications. The iSumbar Mambaco application was introduced as a digital library providing quick access to electronic books, especially during the COVID-19 pandemic. However, there are several factors that hinder the application's performance, including stability issues such as the lack of support for the iOS platform and still limited promotional efforts. This research aims to analyze the role of the i-Sumbar Mambaco application in optimizing the performance of the West Sumatra Province Library and Archives Service. This study uses a descriptive qualitative approach, collecting data from interviews and literature. The results show that the application boosts productivity by automating registration, borrowing, and returning books, and also expands reading access without spatial and time limits. Evaluation using the Technology Acceptance Model (TAM) indicates a positive response, although challenges remain such as a stagnant collection, limited platforms (Android only), inactive digital archive features, and unstructured promotion. These obstacles affect performance indicators such as the number of visits, active users, borrowings, and contributions to the Community Literacy Development Index (IPLM), which have yet to reach optimal levels.*

---

**Keywords:** *iSumbar Mambaco, performance, digital archiving*

---

#### Abstrak

Transformasi layanan publik ke digital penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, termasuk di perpustakaan daerah. Perpustakaan daerah, transformasi digital paling terlihat melalui sistem peminjaman buku online dan aplikasi membaca. Aplikasi iSumbar Mambaco hadir sebagai perpustakaan digital yang memberi akses cepat ke buku elektronik, terutama saat pandemi COVID-19. Namun, terdapat faktor-faktor penghambat terhadap kinerja aplikasi, termasuk masalah stabilitas seperti ketidakhadiran dukungan untuk platform iOS dan upaya promosi yang masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi i-Sumbar Mambaco dalam optimalisasi kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dari hasilwawancara dan literatur. Hasilnya menunjukkan aplikasi ini meningkatkan produktivitas dengan otomatisasi pendaftaran, peminjaman, dan pengembalian buku, serta memperluas akses baca tanpa batas ruang dan waktu. Evaluasi dengan Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan respon positif,



meski ada kendala seperti koleksi yang stagnan, platform terbatas (hanya Android), fitur arsip digital belum aktif, dan promosi yang belum terstruktur. Hambatan ini mempengaruhi indikator kinerja seperti jumlah kunjungan, pengguna aktif, peminjaman, dan kontribusi ke Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) yang belum optimal.

**Kata kunci:** iSumbar Mambaco, kinerja, kearsipan digital**PENDAHULUAN**

Transisi layanan publik ke platform digital telah menjadi hal yang mendesak dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas administratif sekaligus memperluas aksesibilitas layanan. Pada bidang perpustakaan, digitalisasi memungkinkan akses tak terbatas terhadap informasi kapan saja dan di mana saja, serta mempermudah penyebaran konten kepada masyarakat luas. Perpustakaan digital bukan sekadar replika online dari layanan fisik, tetapi mewakili transformasi dalam proses operasional, mulai dari pengelolaan sirkulasi dan kurasi koleksi hingga pembuatan laporan kinerja yang mendukung model layanan berbasis data. Di perpustakaan daerah, transformasi digital paling terlihat melalui sistem peminjaman buku online dan aplikasi membaca. Pendekatan ini mengurangi batasan fisik dan waktu bagi pengguna perpustakaan, serta mengotomatisasi proses layanan dari pencarian hingga pengembalian buku, sehingga mengurangi beban kerja staf dan meningkatkan akurasi transaksi.

Provinsi Sumatera Barat telah mengadopsi pendekatan ini melalui aplikasi iSumbar Mambaco, yang mengintegrasikan akses ke koleksi perpustakaan daerah Sumatera Barat ke dalam platform digital terpadu. Fitur utamanya meliputi pencarian, peminjaman, ePustaka, rak buku, dan notifikasi, semuanya dirancang untuk menawarkan pengalaman membaca digital yang terpadu (Oktavia & Frinaldi, 2024; Alfandi & Desriyeni, 2024). Diluncurkan pada Agustus 2020 sebagai respons terhadap pembatasan interaksi langsung akibat pandemi Covid-19. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kunjungan perpustakaan baik online maupun offline serta berkontribusi pada indeks pengembangan literasi masyarakat melalui kolaborasi dengan platform Aksaramaya (Oktavia & Frinaldi, 2024).

Penggunaan iSumbar Mambaco mempermudah seluruh proses layanan, memungkinkan pengguna untuk mengunduh aplikasi, mendaftar, mengaktifkan akses e-book, meminjam, dan mengembalikan buku secara otomatis saat masa pinjaman berakhir. Administrator memiliki akses ke dashboard yang mencakup data profil pengguna dan rincian buku yang paling sering dipinjam yang membantu dalam pengelolaan koleksi berbasis bukti (Oktavia & Frinaldi, 2024). Data tahun 2023 menunjukkan terdapat 1.391 pengguna, dengan sekitar 700 pengguna aktif, 1.475 judul, dan 3.894 salinan, menyoroti peningkatan penggunaan dan kebutuhan akan kurasi berkelanjutan (Alfandi & Desriyeni, 2024).

Dari sudut pandang adopsi teknologi, penilaian menggunakan model penerimaan teknologi menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi dinilai “baik,” dengan skor rata-rata 3,15. Aplikasi iSumbar Mambaco juga digunakan dalam pembelajaran jarak jauh, sekolah menggunakan aplikasi ini untuk mendorong kebiasaan membaca. Contohnya saja, di SDN 51 Sungai Jariang, guru



mewajibkan siswa untuk membaca selama 15 menit sebelum kelas, sehingga memperluas akses ke bahan bacaan di luar perpustakaan sekolah (Rahman et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi berfungsi sebagai platform layanan publik dan sarana literasi untuk pembelajaran.

Namun, terdapat faktor-faktor penghambat yang dampak pada aplikasi, termasuk masalah stabilitas seperti kesalahan pada modul pengumpulan data, ketidakhadiran dukungan untuk platform iOS, dan upaya promosi yang terbatas. Akibatnya, masih ada masyarakat yang tidak mengetahui layanan ini (Alfandi & Desriyeni, 2024). Keterbatasan ini secara langsung mempengaruhi kinerja lembaga, karena keandalan sistem, ketersediaan perangkat lunak, kampanye sosialisasi yang kuat, dan kurasi koleksi yang relevan merupakan hal esensial agar aplikasi dapat berkontribusi secara optimal terhadap indikator kinerja dan IPLM. Mengingat kondisi ini, penelitian ini memerlukan analisis khusus mengenai hubungan antara peran aplikasi iSumbar Mambaco dan hasil kinerja organisasi. Studi ini berfokus pada "Peran Aplikasi iSumbar Membaco dalam Optimalisasi Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat" sebagai salah satu intervensi layanan yang bertujuan untuk memastikan akses yang sama dan meningkatkan minat membaca, serta berfungsi sebagai alat manajerial untuk akuntabilitas dan pengambilan keputusan berbasis data.

## KAJIAN TEORITIS

### 1. Kearsipan Digital

Kearsipan adalah kegiatan pengelolaan arsip secara sistematis sejak arsip diciptakan, dicatat, disimpan, dipelihara, sampai dimusnahkan atau diserahkan menjadi arsip permanen. Kearsipan digital ini merujuk pada pengelolaan arsip dengan format digital yang menggunakan komputer sebagai teknologi untuk menyimpan, memproses, dan mengakses data, termasuk rekaman kegiatan organisasi seperti surat, dokumen, dan informasi rahasia. Transformasi ini mengubah arsip konvensional menjadi format elektronik guna efisiensi, didukung regulasi seperti UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang menekankan sistem andal dan sistematis (Karimah et al., 2022). Lebih lanjut Karimah et al., (2022), daur hidup arsip digital adalah perjalanan arsip mulai dari saat dibuat hingga keputusan akhir tentang penanganannya. Tahapan daur hidup ini meliputi penciptaan dan penyimpanan, distribusi dan penggunaan, pemeliharaan, serta pembuangan.

Indrawan dan timnya menekankan bahwa digitalisasi catatan di lembaga pendidikan akan memenuhi kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, dan benar mengenai korespondensi, data staf, nilai, dan dokumen penting lainnya. Digitalisasi melindungi informasi sebagai cadangan dan menjaga integritas data untuk penggunaan jangka panjang. Pengarsipan digital meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, keamanan data melalui enkripsi, akses mudah dari berbagai lokasi, dan mengurangi penggunaan kertas, sehingga lebih ramah lingkungan. Catatan berfungsi sebagai bukti, memori aktivitas, mendukung perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian organisasi dengan sistem yang sederhana, ekonomis, dan fleksibel yang mencegah kerusakan (Rahmaisa, 2025).



Tantangan utama meliputi kebutuhan SDM yang kompeten di bidang TI, risiko kerusakan file akibat virus, potensi manipulasi, kompleksitas format file, serta pelestarian jangka panjang terhadap kemunduran teknologi. Agar efektif, sistem arsip digital memerlukan ketersediaan SDM terlatih, dukungan perangkat keras seperti hard disk berkapasitas besar, perangkat lunak basis data, serta ruang penyimpanan yang aman dari debu, medan magnet, dan gangguan fisik lainnya. Proses pencarian arsip dapat dilakukan melalui penelusuran folder, penggunaan hyperlink, hingga pencetakan dokumen jika diperlukan, dengan dukungan kelengkapan administrasi seperti berita acara alih media sebagai bukti proses konversi. Strategi untuk mengatasi berbagai tantangan ini termasuk program pelatihan intensif bagi SDM, penerapan standar interoperabilitas sistem, migrasi data secara berkala ke format dan media yang lebih mutakhir, serta kerja sama dengan penyedia teknologi (vendor) untuk memperkuat keamanan siber dan pelestarian jangka panjang arsip digital (Ghofari Aminudin Fad'li et al., 2023).

## 2. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja, baik dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Alamanda & RFS, 2022). Kinerja adalah hasil kerja individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu dibandingkan dengan target yang telah disepakati. Ini mencerminkan hasil yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi, sambil tetap mematuhi moral dan etika. Secara sederhana, kinerja menilai seberapa baik tugas dilakukan untuk mencapai hasil yang diharapkan (Nababan et al., 2021).

Kinerja organisasi publik adalah seberapa baik organisasi mencapai tujuan pelayanannya. Informasi kinerja dibutuhkan untuk menilai apakah layanan memenuhi harapan masyarakat (Prabawati & Ni Wayan Supriliyani, 2021). Kinerja organisasi adalah seberapa baik organisasi mencapai tujuannya dengan cara yang efektif dan efisien. Ini mencakup aspek keuangan, operasional, dan strategis. Hal ini meliputi produktivitas, keuntungan, kepuasan pelanggan, kemampuan untuk berinovasi, dan pertumbuhan yang berkelanjutan. Kinerja organisasi bergantung pada SDM unggul, struktur yang jelas, dukungan finansial memadai, dan siklus manajemen kinerja yang konsisten (Dina Maulidatul Hasanah et al., 2025).

Dalam akuntabilitas publik, instansi pemerintah harus memberikan informasi kinerja dan menjelaskan apa yang telah, sedang, dan akan dilakukan kepada pemangku kepentingan melalui pelaporan dan evaluasi rutin dalam menilai kinerja birokrasi publik (Prabawati & Ni Wayan Supriliyani, 2021). Mengutip pendapat Agus Dwiyanto dari Pasolong, (2014: 1), terdapat indikator kinerja birokrasi publik yaitu :

### a. Produktivitas

Indikator ini bukan hanya tentang efisiensi, tetapi juga efektivitas. Cara mengukurnya adalah dengan membandingkan input dan output (biaya dan waktu vs hasil). Efisien jika prosedurnya sederhana, sumber daya hemat, tetapi hasilnya tetap sesuai standar dan memuaskan pengguna.

**b. Kualitas Layanan**

Kinerja terlihat dari kepuasan masyarakat, seperti kemudahan akses informasi, rasa aman dan nyaman, serta ketersediaan fasilitas yang memadai untuk mendukung layanan.

**c. Responsivitas**

Kemampuan instansi untuk memahami kebutuhan aspirasi publik, menetapkan prioritas, dan merancang program layanan yang relevan. Responsivitas yang rendah biasanya sejalan dengan kinerja yang buruk.

**d. Responsibilitas**

Kepatuhan pada prinsip administrasi dan kebijakan (baik yang tertulis maupun tidak). Fokusnya adalah apakah layanan dijalankan sesuai aturan dan standar tata kelola. Dalam praktiknya, responsibilitas bisa bertentangan dengan responsivitas.

**e. Akuntabilitas**

Tingkat pertanggungjawaban kebijakan atau aktivitas birokrasi kepada publik melalui pejabat politik yang dipilih rakyat. Intinya adalah seberapa konsisten tindakan birokrasi dengan keinginan dan kepentingan publik.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai optimalisasi kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat, melalui peran aplikasi iSumbar Membaco. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara mendalam semi-terstruktur dengan pengelola aplikasi i-Sumbar Membaca. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah dan situs resmi literatur, buku, jurnal, dan sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa metode utama, yaitu teknik wawancara, teknik dokumentasi, dan teknik kepustakaan. Dalam proses analisis data, tahapan yang dilalui meliputi reduksi data, display data, pengambilan keputusan, dan verifikasi.)

**HASIL DAN PEMBAHASAN****1. Peran Aplikasi iSumbar dalam Optimalisasi Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat**

Aplikasi iSumbar Mambaco adalah sebuah layanan perpustakaan digital yang dikelola oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang disebut sebagai "Layanan Perpustakaan Elektronik iSumbar Mambaco" [dap.sumbarprov.go.id]. iSumbar Mambaco adalah platform media sosial untuk mengakses toko buku elektronik dan perpustakaan digital. Ini juga tempat untuk membangun komunitas pembaca dan membaca secara digital. Aplikasi ini bisa digunakan di Android, komputer, atau tablet. Tujuannya adalah untuk memperluas akses bacaan dan interaksi literasi secara online (Rahman et al., 2022). Aplikasi ini berfungsi sebagai perpustakaan digital yang dilengkapi dengan fitur sosial dan *e-reader*, dikembangkan oleh



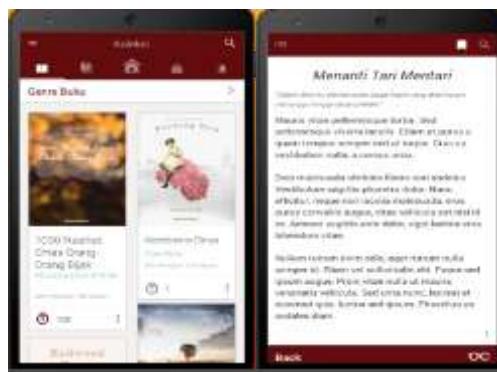
Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Pengguna dapat membaca buku elektronik, memberikan rekomendasi, menulis ulasan, serta berinteraksi dengan pembaca lainnya, menjadikan pengalaman membaca lebih interaktif dan menyenangkan.



**Gambar 1. Aplikasi iSumbar Mambaco**

Sumber :<https://play.google.com/store/apps/>

Aplikasi iSumbar Mambaco merupakan layanan perpustakaan digital yang memungkinkan masyarakat untuk membaca buku digital kapan pun dan di mana pun, terutama selama pandemi COVID-19, tanpa perlu mengunjungi perpustakaan secara fisik. Selain meminjam dan membaca *e-book*, aplikasi ini juga menawarkan fitur sosial seperti rekomendasi, ulasan, dan interaksi antar pengguna. Hal ini membentuk komunitas pembaca digital dan meningkatkan minat baca(Oktavia & Frinaldi, 2024).Melalui dukungan mitra pengembang, iSumbar Mambaco dapat diakses dengan mudah melalui perangkat, sesuai dengan kebutuhan digitalisasi layanan perpustakaan.



**Gambar 2.Koleksi E-book Aplikasi iSumbar Mambaco**

Sumber :<https://play.google.com/store/apps/>

iSumbar Mambaco memungkinkan orang membaca e-book dan terhubung dengan orang lain melalui rekomendasi dan ulasan. Layanan ini dapat digunakan baik secara online maupun offline. Menurut Karimah et al. (2022), iSumbar telah berhasil dalam membuat dan menyimpan koleksi digital serta menyediakannya secara online. Pengguna dapat mengunduh, meminjam,



dan membaca koleksi tersebut di perangkat mereka. Hal ini sesuai dengan cara kerja arsip digital, yaitu kumpulan data yang dapat dibuat, dikirim, dan diakses oleh komputer.

Meskipun iSumbar telah dimanfaatkan secara luas sebagai alat pendukung layanan perpustakaan, platform ini pada dasarnya belum berkembang menjadi sebuah sistem kearsipan yang komprehensif bagi institusi. Berbagai prosedur penting terkait perlindungan arsip serta penentuan tindak lanjut dokumen, sebagaimana dijelaskan oleh Karimah et al. (2022), belum sepenuhnya diintegrasikan ke dalam mekanisme pengelolaan iSumbar. Kondisi ini diperburuk oleh fakta bahwa unit atau bagian yang menangani kearsipan belum terhubung secara fungsional dengan sistem sehingga alur pengelolaan dokumen tidak berjalan secara menyeluruh. Akibatnya, meskipun iSumbar mampu meningkatkan akses baca dan mendukung digitalisasi layanan pustaka, fungsi pengarsipan belum dapat dijalankan secara optimal. Dengan demikian, platform ini masih berada pada tahap layanan literasi digital dan belum dapat dikategorikan sebagai sistem arsip digital institusional yang lengkap.

Menurut Indrawan (Rahmaisa, 2025), digitalisasi arsip seharusnya memberikan informasi yang cepat dan akurat untuk hal-hal seperti surat, berkas, dan dokumen penting lainnya. Namun saat ini, digitalisasi lebih banyak berfokus pada membaca dan literasi. Belum sepenuhnya memasukkan peran arsip sebagai bukti kegiatan, memori organisasi, dan alat pengendalian ke dalam sistem digital yang utuh. Ini berarti sistem pengarsipan digital seperti iSumbar Mambaco memang memudahkan akses, penggunaan, dan perubahan arsip. Namun, sistem-sistem tersebut belum sepenuhnya memenuhi peran utama arsip dalam hal akuntabilitas dan memori, yang sangat penting untuk pengelolaan organisasi yang baik.

Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini meningkatkan efisiensi administrasi dan memudahkan akses bagi mereka yang sibuk atau memiliki keterbatasan mobilitas. Secara keseluruhan, iSumbar Mambaco merupakan contoh transformasi layanan publik yang memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mendukung budaya membaca, dan memperkuat literasi lokal. Ini menegaskan peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang inklusif dan mudah diakses di Sumatera Barat. Untuk menilai kinerja dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat, penulis menggunakan indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto dari Pasolong, (2014: 1),yaitu :

a. Produktivitas

Produktivitas mencerminkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam mencapai target dan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Cara mengukurnya adalah dengan membandingkan input dan output (biaya dan waktu vs hasil). Efisien jika prosedurnya sederhana, sumber daya hemat, tetapi hasilnya tetap sesuai standar dan memuaskan pengguna (Dwiyanto dalam Pasolong, 2014). Aplikasi iSumbar Membaca membuat layanan perpustakaan lebih efisien dengan mengotomatisasi proses sirkulasi digital. Ini termasuk pendaftaran akun, aktivasi e-book, peminjaman, dan pengembalian otomatis setelah masa pinjam selesai.



Otomatisasi ini mengurangi antrean di perpustakaan, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mempercepat pembuatan laporan bulanan. Akibatnya, produktivitas pegawai meningkat. Efisiensi operasional perpustakaan juga meningkat, dan layanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan akses perpustakaan lebih luas "kapan saja dan di mana saja" tanpa batasan waktu dan tempat, sehingga interaksi layanan meningkat tanpa menambah beban layanan tatap muka. Kunjungan pengguna secara daring melalui aplikasi dihitung sebagai indikator kinerja perpustakaan, membantu mencapai target pengunjung dan Indeks Perpustakaan Layanan Masyarakat (IPLM).

Aplikasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga mendukung pencapaian target kinerja pelayanan publik. Saat ini, aplikasi iSumbar Membaca tersedia di platform Android dan berencana untuk ekspansi ke platform lain agar lebih banyak pengguna dapat mengaksesnya. Pengelola perpustakaan menggunakan fitur otomasi seperti pendaftaran dan peminjaman digital untuk memudahkan pengelolaan data koleksi dan pengguna secara real-time. Dengan pengelolaan data digital, pelaporan dan evaluasi kinerja perpustakaan menjadi lebih terstruktur dan akurat, sehingga layanan publik perpustakaan dapat terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, aplikasi iSumbar Membaca adalah tonggak transformasi digital layanan perpustakaan di Sumatera Barat yang mempercepat akses, meningkatkan produktivitas pegawai, dan memperluas jangkauan layanan ke masyarakat luas.

Aplikasi iSumbar Mambaco mengotomatisasi pendaftaran, peminjaman, dan pengembalian e-book. Ini mengurangi antrean, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat pelaporan. Rahmaeisa (2025) menyatakan bahwa pengarsipan digital menghemat waktu dan biaya serta memudahkan pencarian data. Dari sisi produktivitas, digitalisasi perpustakaan dengan iSumbar mengurangi penggunaan waktu, tenaga, dan kertas, serta meningkatkan layanan, jangkauan pengguna, dan akses tanpa batas. Namun, jika melihat kinerja organisasi publik yang menekankan pencapaian tujuan layanan (Prabawati & Supriliyani, 2021; Dina Maulidatul Hasanah et al., 2025), peningkatan produktivitas ini tidak seimbang, kuat di perpustakaan, lemah di kearsipan. Artinya, produktivitas layanan baca meningkat, tetapi pengelolaan arsip (jumlah arsip digital, waktu respon permohonan arsip, dsb.) belum meningkat karena kanal arsip tidak terintegrasi dalam aplikasi.

#### b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan mencerminkan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh masyarakat, terutama dalam hal akses informasi, kenyamanan fasilitas, serta profesionalisme petugas. Aplikasi iSumbar Mambaco menawarkan kemudahan bagi pengguna dengan fitur seperti mengunduh ebook, pendaftaran akun yang sederhana, peminjaman buku digital, dan membaca secara offline. Pengguna juga memiliki rak digital pribadi untuk menyimpan riwayat bacaan dan mendapatkan pemberitahuan otomatis mengenai status pinjaman. Konten tetap relevan dengan menyediakan karya lokal dan forum interaktif untuk diskusi. Namun,



kualitas layanan tidak hanya bergantung pada akses yang mudah dan fitur sosial, tetapi juga pada banyaknya koleksi buku dan keandalan platform di berbagai sistem operasi.

Aplikasi ini hanya tersedia di Android, sehingga belum dapat menjangkau pengguna iOS, yang membatasi inklusivitas layanan. Keterbatasan ini memengaruhi persepsi mutu dan kepuasan pengguna. Pengguna mengharapkan pembaruan koleksi dan akses yang lebih luas dengan aplikasi di berbagai platform. Pengelola perlu meningkatkan kemampuan teknis platform agar dapat berjalan lancar di berbagai IOS dan memperluas akses pengguna. Meskipun iSumbar Mambaco memberikan pengalaman layanan yang baik dan inovatif, penguatan koleksi dan ekspansi platform menjadi fokus utama agar kualitas layanan dan kepuasan pengguna meningkat. Perbaikan ini akan memastikan aplikasi tetap relevan, inklusif, dan menarik minat baca masyarakat Sumatera Barat.

Kepuasan publik, akses yang mudah, rasa aman, dan fasilitas yang memadai menunjukkan seberapa baik pelayanan publik (Dwiyanto dalam Pasolong, 2014). Dalam pengarsipan digital, kualitas berarti akses yang mudah, konten yang lengkap dan relevan, serta keamanan data (Karimah et al., 2022; Ghifari Aminudin Fad'li et al., 2023). iSumbar Mambaco memberikan pengalaman pengguna yang baik dengan pendaftaran mudah, membaca secara offline, perpustakaan digital pribadi, dan fitur sosial untuk pembaca. Hal ini sejalan dengan pandangan Rahmaeisa (2025) bahwa sistem digital memungkinkan akses dari berbagai tempat dan mengurangi kebutuhan media fisik. Namun, tidak adanya konten baru pada 2024–2025 menjadi masalah. Arsip digital membutuhkan pembaruan terus-menerus agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna (Karimah et al., 2022).

Tanpa judul baru, kualitas layanan menurun karena konten menjadi kurang beragam dan relevan bagi pengguna jangka panjang. Platform yang hanya tersedia di Android tidak adil dan membatasi akses terhadap layanan publik. Kumoroto (2005) menyatakan bahwa keadilan penting dalam pelayanan, terutama dalam hal pemerataan akses layanan. Di sini, pengguna iOS dan sebagian pegawai negeri atau pelajar yang menggunakan produk Apple mengalami diskriminasi teknologi. Maka, secara keseluruhan kualitas layanan menurun karena beberapa kelompok pengguna tidak terlayani dengan baik.

### c. Resposivitas

Responsivitas dalam layanan iSumbar Mambaco berarti cepat memahami kebutuhan pengguna dan menyesuaikan layanan agar tetap relevan. Layanan iSumbar Mambaco mudah dan cepat digunakan. Pengguna cukup mengunduh aplikasi dari Play Store, mendaftar dengan nama dan email, lalu mengaktifkan akses e-book dengan satu klik. Setelah itu, mereka bisa meminjam dan membaca buku secara offline. Proses ini sederhana dan mengurangi hambatan. Fitur membaca offline dan pengembalian otomatis setelah 5 hari membantu mengatasi masalah jaringan dan denda keterlambatan. Buku yang dipinjam ditempatkan di rak digital pribadi, memudahkan pelacakan dan melanjutkan bacaan tanpa prosedur tambahan.



Selama pandemi COVID-19, iSumbar Mambaco cepat beralih ke layanan digital yang memungkinkan masyarakat dapat mengakses perpustakaan tanpa tatap muka. Ini menunjukkan bahwa aplikasi dapat menyesuaikan diri dengan situasi krisis dan memenuhi kebutuhan pengguna. Ke depan, layanan ini harus terus dikembangkan dengan menambah koleksi yang lebih relevan dan beragam. Peningkatan pengalaman penggunaan lintas platform, seperti pengembangan aplikasi pada iOS, juga penting untuk meningkatkan akses. Pengelola perlu terus memanfaatkan data dan umpan balik untuk memperbaiki layanan agar dapat menjawab kebutuhan literasi masyarakat modern secara efektif dan inklusif.

Dwiyanto mengatakan bahwa responsivitas adalah kemampuan sebuah lembaga untuk memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat, memprioritaskan kebutuhan tersebut, serta menciptakan program layanan yang tepat (Pasolong, 2014). Ketika pandemi dimulai, iSumbar menunjukkan responsivitas yang tinggi dengan segera memindahkan layanan membaca ke daring. Hal ini membantu memenuhi kebutuhan membaca masyarakat meskipun perpustakaan ditutup. Ini sejalan dengan kebutuhan sistem pengarsipan digital yang menyediakan informasi secara cepat, akurat, dan mudah diakses dari berbagai tempat (Rahmaeisa, 2025).

Namun, menurut teori pengarsipan digital yang menekankan pentingnya arsip untuk layanan publik, pengambilan keputusan, dan bukti hukum (Karimah et al., 2022), responsivitas iSumbar masih terbatas. Fokusnya lebih pada layanan membaca dibandingkan layanan karsipan. Kebutuhan pengguna akan akses pada arsip daerah, dokumen kebijakan, atau informasi publik berbasis arsip belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan adanya "kesenjangan responsivitas" antara peran perpustakaan dan karsipan dalam satu organisasi yang sama.

#### d. Responsibilitas

Dalam hal kepatuhan, distribusi digital iSumbar Mambaco telah sesuai dengan SOP yang mengatur durasi peminjaman, pengembalian otomatis, dan cara mengaktifkan akses ke koleksi digital. Sistem ini memastikan proses peminjaman dan pengembalian buku elektronik berjalan dengan lancar dan efisien, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan layanan pengguna. Namun, untuk meningkatkan tanggung jawab dan konsistensi layanan, diperlukan SOP turunan yang lebih terperinci. SOP turunan ini mencakup beberapa aspek penting, seperti SOP kurasi dan akuisisi konten yang mengatur pemilihan buku, lisensi, dan pembaruan koleksi agar tetap relevan dan sah; SOP keamanan dan privasi data pengguna untuk melindungi data pribadi dan mencegah penyalahgunaan; SOP layanan bantuan dan eskalasi teknis untuk memberikan respons cepat terhadap masalah pengguna; serta SOP pengelolaan vendor yang mengatur kerja sama dengan penyedia teknologi berdasarkan indikator kinerja teknis seperti keberhasilan peminjaman, kestabilan sistem, dan waktu perbaikan.

Tanggung jawab berarti mengikuti aturan dan pedoman (Dwiyanto dalam Pasolong, 2014). Dalam arsip digital, hal ini meliputi pembuatan arsip, menjaga keamanan data,



mengelola masa penyimpanan data, dan bekerja sama dengan vendor teknologi (Karimah et al., 2022; Ghifari Aminudin Fad'li et al., 2023). Temuan menunjukkan bahwa iSumbar memiliki aturan dasar untuk peminjaman barang dan pengembalian otomatis. Namun, belum ada aturan tambahan mengenai pemilihan konten, keamanan data, bantuan teknis, dan manajemen vendor. Ini berarti tanggung jawab belum lengkap. Oleh karena itu, membuat aturan yang lebih rinci penting untuk menjaga kemajuan digital agar tidak merusak ketertiban dan kepatuhan.

e. Akuntabilitas

iSumbar Mambaco mengumpulkan data operasional seperti informasi akun pengguna, riwayat peminjaman dan pengembalian, serta buku yang sering dipinjam. Data ini digunakan untuk membuat dashboard kinerja yang menampilkan metrik penting seperti jumlah pengguna aktif, total pinjaman, durasi membaca, tingkat penyelesaian bacaan, dan kategori buku terpopuler. Dashboard ini penting untuk memantau performa layanan secara langsung dan membantu pengelola dalam membuat keputusan strategis. Data kinerja dipublikasikan secara berkala, misalnya setiap tiga bulan, untuk mempertanggungjawabkan layanan kepada publik dan pihak terkait. Informasi ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga menjadi dasar untuk anggaran, termasuk untuk koleksi baru, pengembangan platform, dan promosi layanan agar lebih dikenal

Lembaga pemerintah sebaiknya jelas mengenai tindakan dan kinerjanya. Mereka perlu membagikan laporan secara berkala dan memberikan akses publik terhadap data mereka (Prabawati & Supriliyani, 2021; Fitrianti et al., 2023). Rekaman digital sangat penting karena memberikan bukti dan membantu mengingat aktivitas organisasi. Rekaman ini juga melacak perubahan kebijakan dan pengeluaran (Rahmaeisa, 2025). iSumbar Mambaco menggunakan data seperti akun dan riwayat pinjaman untuk membuat dasbor kinerja dan laporan. Ini merupakan langkah yang baik menuju akuntabilitas. Namun, mereka masih perlu menggunakan rekaman pemerintah sebagai bukti dan memori, yang hingga kini belum dilakukan karena belum terhubung ke arsip daerah.

## **2. Faktor Penghambat Optimalisasi Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat**

Koleksi iSumbar Mambaco yang tidak mengalami penambahan sepanjang 2024–2025 menjadi faktor utama yang menghambat dinamika layanan, karena ketiadaan judul baru membuat pengalaman membaca terasa monoton bagi para pengguna. Situasi ini menyebabkan tingkat peminjaman ulang menurun drastis, lantaran pembaca tidak menemukan variasi konten yang cukup untuk mendorong mereka kembali meminjam. Judul-judul populer terus berputar di antara peminjam, sementara buku-buku dengan tema lebih khusus kurang diminati, sehingga pola peminjaman menjadi timpang dan tidak produktif bagi pertumbuhan platform. Dampaknya terlihat pada penurunan jumlah total peminjaman serta berkurangnya Monthly Active Users (MAU), yang merupakan indikator penting dalam menilai keterlibatan pengguna. Pada akhirnya, kondisi tersebut menyulitkan pencapaian target 60.000 kunjungan karena pengguna



lama tidak mampu dipertahankan dan pengguna baru tidak tertarik tanpa adanya pembaruan katalog yang relevan dan menarik.

Ketersediaan aplikasi yang masih terbatas hanya pada perangkat Android sementara rilis untuk iOS terus mengalami penundaan membuat jangkauan pasar menjadi sempit dan tidak optimal. Kondisi ini menyebabkan banyak pelajar, mahasiswa, hingga ASN yang menggunakan iPhone atau iPad tidak dapat mengakses layanan, sehingga potensi pertumbuhan pengguna baru tersendat cukup signifikan. Keterbatasan tersebut juga menghambat efek promosi organik dari mulut ke mulut di kalangan pengguna perangkat iOS, yang seharusnya dapat memperluas eksposur aplikasi. Dampaknya, berbagai indikator performa seperti jumlah kunjungan online maupun aktivitas peminjaman digital tidak menunjukkan peningkatan yang berarti. Pada akhirnya, ketidakhadiran versi iOS menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam memperluas adopsi aplikasi dan memperkuat ekosistem pengguna secara keseluruhan.

Tidak adanya akses arsip daerah di aplikasi menciptakan kekurangan fitur yang menghambat layanan karsipan Dinas. Fokus hanya pada buku digital membuat kanal digital tidak berkontribusi pada indikator karsipan seperti jumlah arsip yang diakses, respon permohonan arsip, dan pemanfaatan arsip. Ini mengurangi peluang kunjungan unik dan mempersempit layanan publik Dinas. Potensi kontribusi aplikasi terhadap layanan arsip dan Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) belum maksimal.

Minimnya upaya promosi dan sosialisasi yang terencana membuat tingkat adopsi aplikasi iSumbar Mambaco berjalan tidak stabil dan sulit berkembang secara konsisten. Tanpa strategi komunikasi serta alur promosi yang jelas, proses onboarding pengguna tidak mampu mencapai efektivitas yang diharapkan. Ketiadaan kegiatan pendukung seperti demo penggunaan di kelas, kerja sama dengan sekolah dan kampus, maupun keterlibatan komunitas literasi menyebabkan tahap aktivasi hingga penggunaan ulang tidak mencapai potensi maksimalnya. Kondisi tersebut berdampak langsung pada terhambatnya pertumbuhan mulai dari perluasan jangkauan pengguna, peningkatan pendaftaran, volume peminjaman, hingga upaya mempertahankan pengguna yang sudah ada. Pada akhirnya, seluruh hambatan ini membuat kontribusi aplikasi terhadap pencapaian target kunjungan maupun indikator kinerja IPLM menjadi kurang optimal.

Dinas Perpustakaan dan Karsipan Provinsi Sumatera Barat dapat mengatasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi kinerja organisasi melalui program ISumbar Mambaco. Hal ini dapat dicapai dengan menambah koleksi buku baru setiap tiga bulan dengan target peningkatan sebesar 5–10%, menyediakan fitur "minta buku", serta menampilkan rak "Baru" dan "Lagi Ramai" untuk menarik minat pengguna. Akses diperluas dengan meluncurkan versi iOS dan web/PWA yang menyediakan pendaftaran, pencarian, peminjaman, dan pembacaan. Arsip diaktifkan bertahap dengan mengunggah 3–5 seri arsip penting lengkap dengan metadata dan menyediakan menu "Jelajah Arsip" untuk memudahkan akses. Promosi dilakukan dengan kalender kegiatan bulanan yang melibatkan sekolah, kampus, dan komunitas, serta program tantangan membaca, ajakan mengundang teman, dan peningkatan pengalaman onboarding dengan tur singkat aplikasi dan dorongan untuk peminjaman pertama.



## KESIMPULAN

Aplikasi iSumbar Mambaco meningkatkan operasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat, khususnya dalam layanan perpustakaan. Dengan mendigitalkan layanan, aplikasi ini meningkatkan produktifitas dan efisiensi staf. Proses seperti registrasi, peminjaman buku, dan pengembalian kini otomatis dan dapat dipantau secara real time. Pengguna dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja, sehingga jumlah pengguna dapat bertambah tanpa perlu bantuan tatap muka tambahan. Hal ini mendukung tujuan seperti jumlah pengunjung dan Indeks Pengembangan Literasi Masyarakat (IPLM).

Aplikasi ini meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pengalaman membaca yang cepat dan interaktif melalui e-book, pilihan membaca secara offline, rak buku digital pribadi, serta ruang interaksi antarpembaca. Transformasi ini memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi bagi masyarakat, terutama selama dan setelah masa pandemi. Namun demikian, koleksi aplikasi ini tidak berkembang dan hanya kompatibel dengan perangkat Android, sehingga sebagian pengguna, seperti mereka yang menggunakan perangkat iOS atau yang mencari buku-buku baru, belum terlayani dengan baik. Dari perspektif pelayanan publik, iSumbar Mambaco mendukung akuntabilitas melalui pemanfaatan data untuk pelaporan dan pengambilan keputusan. Meski begitu, aplikasi ini masih kurang dalam hal kearsipan. Arsip daerah belum terintegrasi, dan beberapa prosedur terkait konten, keamanan data, dan pengelolaan vendor belum lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfandi, R., & Desriyeni. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi Isumbar Mambaco Oleh Pemustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 10904–10905.
- Anggriani, D., & Islami, S. (2021). Pengembangan Layanan E-Government Di Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19. *Ensiklopedia Of Journal*, 3(2), 195–200.
- Dara Rizkita Alamanda, & Harapan Tua RFS. (2022). Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Agam Dalam Penanggulangan Pengangguran Di Kabupaten Agam. *Education : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(3), 31–47. <https://doi.org/10.51903/education.v2i3.224>
- Dina Maulidatul Hasanah, Firda Dwi Damayanti, Moh. Zakariya Fahlevi, & Mu'alimin Mu'alimin. (2025). Perencanaan Dan Peningkatan Kinerja Organisasi. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 01–15. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i1.3869>
- Fitrianti, B., Heriyanto, M., & Andri, S. (2023). *Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kabupaten Kuantan Singgingi Tahun 2021*. 5, 341–345.
- Ghfari Aminudin Fad'li, Marsofiyati Marsofiyati, & Suherdi Suherdi. (2023). Implementasi Arsip Digital Untuk Penyimpanan Dokumen Digital. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.115>
- Karimah, A. F. A., Gading Gamaputra, Agus Prasetyawan, Prasetyo Isbandono, Weni Rosdiana,



Yuni Lestari, Noviyanti, Dian Arlupi Utami, Isnaini Fitri Effendi, & Naufal Hanif Ramadhan. (2022). Electronic Archives Management To Realizing The Development Of Information And Communication Technology In Achieve Sdgs In Kendal Village, Sekaran District, Lamongan Regency. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 10(2), 27–39. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v10i2.1699>

Nababan, S., Azizah, A. N., & Purnamasari, H. (2021). Kinerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Collaborative Governance. *Kinerja*, 18(3), 409–415. Z

Nyfantoro, F., Salim, T. A., & Mirmani, A. (2020). Perkembangan Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.48495>

Oktavia, Y., & Frinaldi, A. (2024). Aplikasi Isumbarmambaco: Inovasi Budaya Kerja Dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat. *Journal Of Education Research*, 5(4), 5874–5885.

Prabawati, N. P. A., & Ni Wayan Supriliyani. (2021). Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Gianyar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(3), 141–146. <https://doi.org/10.46730/japs.v1i3.38>

Rahmadhani, S., & Alhadi, Z. (2021). Efektivitas Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang Dalam Pencegahan Bahaya Kebakaran. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 261–268. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.277>

Rahmaeisa, U. I., & Kurniawan, K. (2025). Kearsipan Digital: Transformasi Dan Tantangan Di Era Teknologi Informasi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(11), 12852-12856.

Rahman, I. P., Zulfahmi, & Frasandy, R. N. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Isumbar Mambaco Pada Pembelajaran Jarak Jauh Selama Covid-19 Di SD N 51 Sungai Jariang. *Journal Cerdas Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Ib Padang*, 4, 41–51.