

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan oleh penulis tentang Strategi Pustakawan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna Di Era Digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bisa dilihat dari sejumlah strategi yang digunakan pustakawan, dengan ini bisa dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Analisis Kebutuhan Pengguna**

Saat memenuhi kebutuhan informasi, untuk memahami kebutuhan pengguna yang terkini merupakan hal krusial agar koleksi yang disediakan menjadi berguna. Oleh karena itu, perpustakaan perlu untuk melaksanakan analisis kebutuhan pengguna contohnya melalui survey. Tujuan proses ini ialah untuk menetapkan bahwa koleksi yang dimiliki benar diinginkan pengguna.

Prinsip ini diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagai institusi mempunyai tanggung jawab dalam memberikan layanan informasi untuk pengguna, dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan secara aktif menyelenggarakan survei mengenai keperluan pemustaka. Hasil survei ini menjadi pedoman utama pada pengadaan koleksi. Dengan cara ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

meyakini bahwa koleksi diadakan tidak hanya sesuai tetapi bisa memenuhi keperluan informasi pengguna.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan bidang layanan koleksi diperoleh informasi bahwa:

“Biasanya kami bisa ada itu *google form*, disini ada *google form* nya untuk masukan dari pemustaka mau buku apa aja itu kita tampung dulu. Dan ada juga satu kotak saran juga ada.”<sup>59</sup>

Sedangkan menurut pustakawan yang lain

“Mungkin kami selama ini ada *google form*nya ada kertas juga yang di isi oleh pengunjung, buku buku apa yang mereka perlukan disini, yang belum ada ataupun judul judul tertentu yang ingin mereka cari, tapi kita belum ada dia bisa mengusulkan judul buku yang belum ada itu, kalo buku yang adakan mereka bisa menanya nanya buku apa yang mereka perlukan, jika tersedia langsung kita pinjamkan seperti itu.”<sup>60</sup>

Dari pelaksanaan wawancara tersebut, diketahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan mengaplikasikan dua teknik utama untuk menganalisis kebutuhan pengguna, yaitu melalui *Google Form* digital dan kotak saran fisik. Metode ini memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk menyampaikan kebutuhan mereka secara online maupun offline. *Google Form* bisa diakses lewat *barcode* yang tersedia di perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mengisi survei kapan saja dengan praktis. Sedangkan kotak saran fisik menjadi pilihan bagi pemustaka yang lebih memilih cara tradisional.

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan pustakawan 1, 28 Desember 2024 pukul 15.47 WITA

<sup>60</sup> Wawancara dengan pustakawan 2, 30 Desember 2024 pukul 13.10 WITA

## 2. Pengembangan koleksi

Strategi yang diterapkan untuk memenuhi tuntutan informasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan ialah proses perencanaan sistematis serta berkelanjutan.

Dari hasil wawancara dengan pustakawan, diperoleh informasi bahwa:

“Strateginya ya kita dengan memperbanyak koleksi. Koleksi kita disini alhamdulillah setiap tahun kita ada pengadaan untuk buku. Kemudian kita juga mempromosikan iKalsel perpustakaan digital. Nah untuk selama ini, untuk pengguna itu mungkin masih kurang bagi pemustaka, jadi kita promosikan lagi. Alhamdulillah ditahun 2024 ini sudah dilaksanakan itu di beberapa kabupaten kita adakan sosialisasi langsung ke daerah itu. Jadi ada pustakawannya yang ke daerah yang mensosialisasikan aplikasi perpustakaan digital ini.”<sup>61</sup>

Sedangkan menurut Pustakawan yang lain:

“Kan masuk link tadi di era digital, kita juga ada perpustakaan digitalnya disini, ada iKalsel itu bisa di download di playstore itu gratis aja, bisa mendaftar, juga bisa menggunakan buku buku yang ada disana.”<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara, pengembangan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dilaksanakan melalui dua pendekatan yang saling melengkapi, yaitu pengadaan koleksi fisik secara rutin dan pengembangan koleksi digital melalui *platform* iKalsel. Upaya pengembangan koleksi ini tidak hanya bersifat kuantitatif dalam hal penambahan jumlah bahan pustaka, tetapi juga diarahkan pada peningkatan aksesibilitas informasi.

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan pustakawan 1, 28 Desember 2024 pukul 15.47 WITA

<sup>62</sup> Wawancara dengan pustakawan 2, 30 Desember 2024 pukul 13.10 WITA

### 3. Pengelolaan Koleksi Digital

Mengelola koleksi digital menjadi elemen penting dalam layanan modern. Koleksi digital tidak melulu mengembangkan lingkup informasi, tetapi memberikan kelancaran bagi pengguna untuk mendapatkan beragam sumber informasi.

Pengelolaan koleksi digital memerlukan strategi yang menyeluruh, mulai dari perencanaan, pengadaan, pengelolaan, promosi hingga evaluasi koleksi. Pustakawan memainkan peran utama dalam memastikan bahwa koleksi digital yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara di peroleh informasi:

“Untuk koleksi digital kami biasanya mempromosikannya selalu aktif di sosial media, karena kan kami juga ada yang namanya iKalsel. Nah biasanya iKalsel itu kami promosikan di sosial media, terus juga ada yang turun ke lapangan sekalian perpustakaan keliling, sekalian sosialisasi bagi masyarakat di luar sana.”<sup>63</sup>

Dalam proses mengelola koleksi digital, pustakawan melakukan identifikasi kebutuhan pengguna melalui berbagai pendekatan. Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah dengan mendapatkan saran secara langsung dari pengguna perpustakaan. Seperti hasil wawancara yang di peroleh:

“Biasanya sih sesuai rekomendasi, kadangkannya ada di pengunjung. Kakak buku ini kadada di iKalsel, bisalah kena diadakan. Nah nanti itu kita data data duu, kalonya sudah di data baru diserahkan ke bagian pengolahan atau bagian yang pembelian buku digitalnya.”<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan pustakawan 3, 30 Desember 2024 pukul 14.52 WITA

<sup>64</sup> Wawancara dengan pustakawan 3, 30 Desember 2024 pukul 14.52 WITA

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa pengelolaan koleksi digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dilakukan secara terencana dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pustakawan secara aktif memanfaatkan berbagai saluran promosi, khususnya media sosial dan kegiatan perpustakaan keliling, untuk memperkenalkan platform iKalsel kepada masyarakat luas. Selain itu masukan langsung dari pengunjung menjadi salah satu pertimbangan utama dalam menentukan judul buku digital yang perlu diadakan, dimana usulan tersebut kemudian diproses melalui bagian pengolahan.

#### **4. Penggunaan Teknologi informasi dan Komunikasi**

Penggunaan teknologi merupakan elemen penting untuk layanan di era digital. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menerapkan teknologi guna mengoptimalkan layanan kepada pengguna. Berdasarkan hasil wawancara di peroleh informasi:

“Teknologi yang kita gunakan mungkin dari segi free wifi, Alhamdulillah kita disini sudah menyediakan free wifi yang mungkin lebih lancar dari sebelumnya. Kalo kemarin kan kita masih pakai indihome sekarang kita sudah bekerjasama dengan dispakominfo, jadi kita sudah lancar. Jadi masuknya tidak perlu pakai password, jadi siapa pun bisa mengakses. Paling kendalanya kalau ada jaringan yang mati dimana misalnya jadi disini juga ikut mati.”<sup>65</sup>

Sedangkan menurut pustakawan yang lain:

“Sangat banyak ya teknologi informasi atau internet pastilah sangat menunjang kegiatan kita diperpustakaan. Mulai layanan sirkulasi kita pakai englis aplikasi perpustakaan. Kemudian selain sirkulasi penelusuran juga menggunakan

---

<sup>65</sup> Wawancara 1 dengan pustakawan bidang layanan koleksi, 28 Desember 2024 pukul 15.47 WITA

teknologi informasi. Peminjaman pengembalian hampir semuanya sudah teknologi informasi.”<sup>66</sup>

Dari wawancara yang dilakukan, beberapa bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan bisa dirinci sebagai berikut:

a). Layanan Internet Gratis (*Free WiFi*)

Perpustakaan menyediakan jaringan internet tanpa biaya bagi semua pengunjung tanpa memerlukan kata sandi. Ini memudahkan pengunjung untuk memperoleh informasi digital, melakukan pencarian secara daring dan menggunakan sumber daya digital yang ada.

b). Sistem Otomasi Perpustakaan

Hampir semua kegiatan layanan di perpustakaan telah beralih ke sistem otomasi yang berbasis teknologi informasi.

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Kebutuhan Pengguna**

Strategi pustakawan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna di era digital di mulai dengan mengetahui kebutuhan pengguna yang akan menjadi target layanan perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk menjamin koleksi diselenggarakan dapat memberi manfaat secara optimal bagi pemustaka. Pemahaman ini direalisasikan melalui proses analisis kebutuhan pengguna, yang menjadi salah satu langkah strategis dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi.

---

<sup>66</sup> Wawancara 2 dengan pustakawan bidang layanan koleksi, 30 Desember 2024 pukul 13.10 WITA

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan mengaplikasikan cara guna menganalisis kebutuhan pengguna. Proses ini dirancang secara teratur agar bisa menjangkau berbagai kelompok pengguna yang menggunakan layanan perpustakaan.

Survei menjadi instrumen untuk menggali kebutuhan informasi pengguna secara langsung. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan mengoptimalkan teknologi digital seperti *Google Form* yang terintegrasi dengan *barcode* untuk menghimpun data dari pengguna. Survei dirancang untuk mengidentifikasi buku-buku atau jenis koleksi yang diminati oleh pengguna, baik secara umum maupun spesifik.

Selain menggunakan *google form*, perpustakaan juga menyediakan kotak saran fisik sebagai pilihan bagi pengguna yang lebih nyaman memberikan masukan secara tradisional. Pendekatan dua arah ini, yaitu fisik dan digital, menunjukkan bahwa perpustakaan menghargai persamaan pilihan pengguna dalam menyampaikan kebutuhan informasi mereka.

Metode survei yang diterapkan sesuai dengan konsep analisis kebutuhan informasi menurut Belkin dijelaskan oleh Yusuf, yaitu bahwa kebutuhan informasi timbul dari adanya ketidakseimbangan antara pengetahuan yang dikuasai dengan pengetahuan yang

dibutuhkan<sup>67</sup>. Dengan melakukan survei, perpustakaan berusaha mengenali kesenjangan tersebut sehingga dapat menyusun koleksi yang lebih tepat sasaran.

Data hasil survei kemudian dianalisis dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengadaan koleksi. Proses ini memastikan bahwa pengadaan koleksi tidak hanya berdasarkan asumsi atau keputusan sepihak pustakawan, tetapi berdasarkan kebutuhan pengguna.

## **2. Pengembangan koleksi**

Dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan melakukan langkah-langkah strategis berikut ini.

### **a) Pengadaan koleksi**

Pengadaan koleksi ialah usaha yang dikerjakan pengelola perpustakaan untuk memperoleh, memperbanyak, dan mengembangkan koleksi, baik tercetak ataupun tidak tercetak untuk mencukupi kebutuhan data serta informasi pengguna. Hal ini sejalan dengan penjelasan Ibrahim bahwa pengembangan koleksi ialah istilah yang umum diterapkan perpustakaan untuk menunjukkan bahan pustaka yang perlu disediakan.<sup>68</sup> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan pengadaan koleksi secara rutin setiap tahun dengan dasar analisis kebutuhan pengguna yang

---

<sup>67</sup> M. Yusuf Pawit, “*Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*” (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) h. 338-339

<sup>68</sup> Andi Ibrahim, “*Pengantar Ilmu Perpustakaan*” (Jakarta: Gunadarma Ilmu, 2015) h.185

diperoleh dari survei dan masukan pemustaka. Dengan pendekatan ini, koleksi yang disediakan akan relevan dengan kebutuhan informasi masyarakat.

Proses pengadaan meliputi beberapa tahapan, mulai dari seleksi bahan pustaka, pengadaan melalui pembelian atau cara lain, pengolahan, hingga penyajian untuk layanan kepada pemustaka, dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna serta anggaran yang tersedia. Namun, pengadaan koleksi fisik memerlukan waktu serta biaya yang tidak sedikit, maka perpustakaan perlu mengembangkan strategi tambahan yang lebih fleksibel dan dapat diakses luas, yakni melalui pengembangan koleksi digital.

#### b) Promosi perpustakaan digital (iKalsel)

Promosi yang efektif sangat penting untuk bisa mencapai serta menarik minat pengguna agar bisa mengoptimalkan teknologi yang ada. Promosi itu penting untuk bisa mengembangkan kesadaran yakni dengan adanya promosi bisa mendukung pengguna untuk mengetahui tentang adanya perpustakaan digital yang tersedia pada perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan telah mengembangkan aplikasi perpustakaan digital bernama iKalsel yang bisa didownload tanpa biaya melalui *Google Play Store*. Melalui iKalsel, pemustaka bisa mengakses berbagai koleksi digital tanpa batasan oleh lokasi grafis.

Kehadiran iKalsel merupakan bentuk respons perpustakaan terhadap kemajuan teknologi dan perubahan cara masyarakat mengakses informasi. Di era digital, kebutuhan akan akses informasi yang cepat, mudah, serta kapan saja menjadi sangat penting. Perpustakaan digital hadir sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Namun, keberadaan teknologi saja tidak cukup. Oleh karena itu, perpustakaan aktif melaksanakan promosi agar pemustaka menyadari serta menggunakan layanan digital ini. Pada tahun 2024 perpustakaan melakukan sosialisasi langsung ke beberapa kabupaten di Kalimantan Selatan, dengan pustakawan yang turun langsung kelapangan untuk mengajarkan cara menggunakan aplikasi tersebut. Strategi promosi langsung ini sangat efektif karena memungkinkan masyarakat belajar langsung dari pustakawan mengenai cara memanfaatkan perpustakaan digital sekaligus meningkatkan literasi digital, khususnya bagi daerah yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi.

Selain sosialisasi langsung, promosi juga dilakukan melalui media lain seperti banner di tempat yang strategis perpustakaan, media sosial, dan situs resmi perpustakaan.

Dari sudut pandang strategi pustakawan menurut Sulistyobasuki tindakan promosi dan sosialisasi ini adalah bentuk realisasi dari strategi perencanaan yang terencana secara sistematis untuk mencapai sasaran dan tujuan perpustakaan, dengan memperhatikan

kebutuhan serta harapan pengguna, serta sumber daya yang ada.<sup>69</sup> Disamping itu, tindakan ini juga menunjukkan fungsi pustakawan sebagai pengajar yang tidak hanya menangani informasi, tetapi juga mengedukasi pemustaka mengenai cara memaksimalkan pemanfaatan sumber informasi digital.

### **3. Pengelolaan koleksi digital**

Pengelolaan koleksi digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan langkah strategis untuk menghadapi tantangan di era digital. Melalui platform iKalsel, perpustakaan telah membangun ekosistem digital yang memungkinkan akses informasi bagi pengguna tanpa batasan ruang serta waktu. Hal ini dijelaskan oleh Abdul Karim, yang menyatakan bahwa perpustakaan digital menawarkan akses yang cepat dan mudah bagi penggunanya.<sup>70</sup>

Langkah pengelolaan koleksi digital dimulai dengan menentukan kebutuhan pengguna. Berbeda dengan koleksi fisik yang memerlukan proses pengadaan yang lambat, koleksi digital dapat ditambah dengan lebih cepat dan fleksibel. Pustakawan mengumpulkan umpan balik dari pengguna melalui berbagai cara baik melalui survei, tempat saran, maupun permintaan langsung ketika mereka datang ke perpustakaan.

---

<sup>69</sup> Sulistyono-Basuki, “*Pengantar Ilmu Perpustakaan*” (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1991) h. 123

<sup>70</sup> Abdul Karim “*Pengaruh Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Minat Membaca*” dalam *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 11, No. 2, 2023. h. 132- 133

Saat pengguna mengusulkan judul *e-book* yang tidak tersedia di iKalsel, pustakawan akan mencatat permintaan itu. Data dari usulan ini kemudian disampaikan kepada bagian pengolahan atau bagian pengadaan koleksi digital agar dapat ditindaklanjuti. Proses ini menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi digital responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Promosi koleksi digital menjadi elemen penting dalam pengelolaan. Perpustakaan secara aktif mempromosikan iKalsel melalui berbagai saluran komunikasi. Media sosial dijadikan sebagai platform utama untuk memperkenalkan fitur-fitur baru. Selain itu, perpustakaan turut melaksanakan sosialisasi langsung ke berbagai daerah, bahkan menggabungkan promosi perpustakaan digital dengan layanan perpustakaan keliling.

Strategi promosi yang terpadu ini memiliki sejumlah keuntungan, pertama menjangkau pengguna yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi digital. Kedua, memberikan edukasi langsung tentang cara menggunakan aplikasi tersebut. Ketiga, meningkatkan kesadaran pengguna mengenai keberadaan dan manfaat dari perpustakaan digital.

Dalam aspek pengelolaan teknis, perpustakaan memastikan aplikasi iKalsel mudah diakses dan digunakan oleh semua orang. Proses pendaftaran dirancang semudah mungkin agar tidak menjadi penghalang bagi pengguna baru.

Secara keseluruhan pengelolaan koleksi digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan adaptasi baik terhadap kemajuan teknologi. Dengan pendekatan yang melibatkan partisipasi pengguna dalam proses pengembangan, promosi yang luas dan terintegrasi, serta manajemen yang responsif, perpustakaan mampu menciptakan layanan digital yang semakin relevan dengan keperluan pengguna.

#### **4. Penggunaan Teknologi informasi dan Komunikasi**

Penggunaan teknologi dilakukan menggunakan beberapa langkah.

##### **a) Layanan Internet Gratis (*Free WiFi*)**

Penyediaan akses internet tanpa biaya merupakan salah satu bentuk dukungan perpustakaan terhadap kebutuhan informasi digital pengguna. Perpustakaan memberikan layanan Wifi gratis yang bisa dimanfaatkan oleh siapa saja tanpa memerlukan kata sandi. Akses yang mudah ini sangat penting untuk mendorong penggunaan teknologi informasi oleh masyarakat.

Perpustakaan juga mengutamakan peningkatan kualitas jaringan internet. Dengan berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), perpustakaan telah berhasil meningkatkan mutu koneksi internet yang sebelumnya bergantung pada layanan komersial. Kerjasama ini menghasilkan koneksi internet yang lebih

cepat serta stabil, maka pemustaka bisa menjelajahi informasi digital dengan lebih mudah.

Ketersediaan internet gratis mendukung berbagai kegiatan pengguna diantaranya:

- 1) Memanfaatkan koleksi digital yang ada di perpustakaan
- 2) Mencari informasi melalui internet
- 3) Melaksanakan tugas atau pekerjaan yang membutuhkan akses internet
- 4) Menggunakan aplikasi perpustakaan digital iKalsel

Namun demikian, perpustakaan masih menghadapi beberapa masalah teknis terkait gangguan jaringan yang kadang-kadang terjadi. Hal ini menunjukkan perlunya dilakukan pemeliharaan infrastruktur teknologi secara rutin serta pengembangan sistem cadangan untuk memastikan layanan tetap berjalan.

#### b) Sistem Otomasi Perpustakaan

Pelaksanaan sistem otomasi di perpustakaan menjadi langkah penting dalam proses digitalisasi layanan. Hampir semua aspek pelayanan perpustakaan kini telah memanfaatkan sistem yang berbasis teknologi informasi, yang meliputi:

##### 1) Layanan Sirkulasi

Sistem otomasi untuk layanan sirkulasi mencakup proses peminjaman dan pengembalian buku yang kini telah terkomputerisasi. Dengan adanya sistem ini, pustakawan bisa dengan mudah melakukan

transaksi peminjaman dan pengembalian, memeriksa ketersediaan buku, dan mengelola data peminjam secara efisien. Pemustaka juga mendapat kemudahan dari proses yang lebih cepat dan tepat.

## 2) Sistem Penelusuran Koleksi (OPAC)

OPAC memberi peluang pemustaka mencari informasi mengenai koleksi perpustakaan secara mandiri. Sistem ini menyediakan berbagai macam fitur pencarian seperti pencarian berdasarkan judul, penulis, subjek, atau kata kunci. Pemustaka bisa mengetahui apakah buku tersedia, lokasi penyimpanannya, dan status peminjaman tanpa harus menghubungi pustakawan.

OPAC juga bisa diakses melalui internet, sehingga pemustaka dapat mencari koleksi dari mana saja sebelum mengunjungi perpustakaan. Ini menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi penggunaan layanan perpustakaan.

## 3) Administrasi Perpustakaan

Pengelolaan data anggota perpustakaan menjadi lebih mudah dengan sistem basis data yang terkomputerisasi, sehingga pendaftaran anggota baru, pembaruan keanggotaan, dan pengelolaan profil anggota dapat dilakukan dengan lebih sederhana.

## 4) Pengelolaan Koleksi dan Statistik Layanan

Sistem otomatis mendukung pustakawan dalam mengelola koleksi, dari tahap pengadaan hingga proses penyiangan. Data mengenai koleksi tersimpan dengan cara digital dan dengan mudah

dapat diakses. Sistem ini juga mampu menghasilkan beragam laporan statistik tentang layanan, seperti jumlah pengunjung, jumlah peminjaman, serta koleksi yang paling sering di pinjam. Data statistik ini sangat penting untuk menilai kinerja perpustakaan dan mendukung pengambilan keputusan strategis.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh ini mencerminkan komitmen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menghadirkan layanan yang modern serta efisien. Sistem otomatisasi tidak hanya memperbaiki efisiensi layanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data, mengurangi kesalahan manual, serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.