

**PENERAPAN LAYANAN MANDIRI DALAM SISTEM
PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN KOLEKSI
BERBASIS RFID PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAN
ARSIP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

Skrripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)



Universitas Islam Negeri
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

oleh:

JUNDIAH
1111025100071

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH
JAKARTA 1436 H/2015 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jundiah
NIM : 1111025100071
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat* adalah benar hasil karya saya sendiri yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata 1. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan segala akibat yang timbul dikemudian hari menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 16 Oktober 2015



Jundiah

**PENERAPAN LAYANAN MANDIRI DALAM SISTEM PEMINJAMAN DAN
PENGEMBALIAN KOLEKSI BERBASIS RFID PADA KANTOR
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

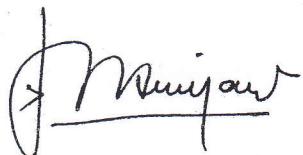
Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

oleh:

Jundiah
1111025100071

di bawah bimbingan



Siti Maryam, M. Hum
NIP. 19700705 199803 2 002

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH
JAKARTA 1436 H/2015 M**

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Nama : Jundiah

NIM : 1111025100071

Judul Skripsi : Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat

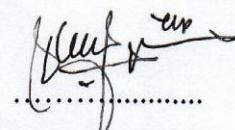
Ujian Skripsi : 16 Oktober 2015

Skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Jakarta, 16 Oktober 2015

Tanda Tangan Tanggal

1. Ketua Sidang : Pungki Purnomo, MLIS
NIP. 19641215 199903 1 005

 30/10/15

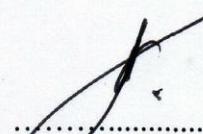
2. Sekretaris Sidang : Mukmin Suprayogi, M.Si
NIP. 19620301 199903 1 001

 30/10/2015

3. Pembimbing : Siti Maryam, M.Hum
NIP. 19700705 199803 2 002

 30/10/2015

4. Penguji I : Ade Abdul Hak, M.Hum
NIP. 19710103 200003 1 002

 30 - 10 - 2015

5. Penguji II : Fadhilatul Hamdani, M.Hum
NIP.



ABSTRAK

Jundiah (NIM: 1111025100071). *Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*. Di bawah bimbingan Siti Maryam, M. Hum. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan mandiri pada KPAK Jakarta Barat dan kendala-kendala penerapan layanan mandiri dan upaya dari KPAK Jakarta Barat dalam mengatasinya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu observasi, wawancara dengan 11 (sebelas) informan, dan kajian kepustakaan. Sedangkan, teknik analisis data yang dilakukan, yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu dalam penerapannya KPAK Jakarta Barat menggunakan mesin layanan mandiri atau MPS (*Multi Purpose Station*) dan *book drop* dengan *software LIBRA (Library RFID Automation)*. Tujuan layanan mandiri untuk membantu atau memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman/pengembalian koleksi sudah mulai dirasakan oleh pemustaka, namun diakui oleh pihak perpustakaan memang belum maksimal tercapai. Selain itu, staf/pustakawan juga merasa layanan ini meringankan tugas staf layanan sirkulasi sehingga mereka mempunyai waktu luang untuk melakukan tugas lain. Keamanan koleksi juga lebih terjamin sejak diterapkannya RFID. Saat ini, layanan ini sudah cukup banyak digunakan oleh pemustaka yang biasa meminjam buku atau berkunjung ke KPAK Jakarta Barat. Sejak diterapkannya sampai sekarang sistem sudah berjalan lebih stabil, dibandingkan dahulu yang sering sekali sistem *down* atau *error*. Sosialisasi yang masih kurang maksimal membuat sebagian pemustaka tidak mengetahui adanya mesin layanan mandiri atau enggan menggunakan layanan mandiri ini. Hal ini terutama terjadi pada *book drop*, masih banyak pemustaka yang belum mengetahui mesin tersebut dan fungsinya ataupun cara menggunakannya. Kendala yang dihadapi perpustakaan, yaitu terkait sistem atau jaringan yang terkadang *error* tetapi SDM perpustakaan belum mampu menangani. Hal yang bisa dilakukan pihak perpustakaan, yaitu melakukan peminjaman/pengembalian melalui petugas dan menghubungi teknisi BPAD. Kendala tersebut tentu menjadi penghalang dalam memberi layanan prima kepada pemustaka untuk itu sebaiknya perpustakaan merekrut tenaga ahli atau teknisi untuk layanan mandiri ini. Selain itu, sosialisasi perlu ditingkatkan bukan hanya dalam bentuk lisan tetapi juga dalam bentuk tertulis, sehingga lebih banyak lagi pemustaka yang mengetahui dan menggunakan layanan mandiri ini.

Kata Kunci: *Layanan Mandiri, RFID (Radio Frequency Identification), MPS (Multi Purpose Station), Book Drop, Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*

ABSTRACT

Jundiah (NIM: 1111025100071). *The application of Self-Service in the Borrowing and Returning System RFID-Based Collection at Library and Archives Office of West Jakarta Administration.* Under the guidance of Siti Maryam, M. Hum. Department of Library Science, Faculty of Adab and Humanities, Syarif Hidayatullah State Islamic University Jakarta. 2015.

This research aims to determine the application of self-service in West Jakarta KPAK and constraints of the application of self-service and efforts of KPAK West Jakarta to overcome. This type of research is a descriptive research with qualitative approach, where data collection techniques, ie observation, interviews with 11 (eleven) informant, and the study of literature. Meanwhile, data analysis techniques, ie reduce the data, present the data, and draw a conclusion. The results obtained in its application that KPAK West Jakarta using self-service machines or MPS (Multi Purpose Station) and the book drop with software LIBRA (RFID Library Automation). Self-service purposes to assist or facilitate users in borrowing / returns collection is already being felt by pemustaka, but admitted by the library is not yet reached maximum. In addition, staff / librarians also feel these services ease the task of circulation service staff so that they have the free time to do other tasks. Security collections are also more secure since the implementation of RFID. Currently, the service is already quite widely used by users which ordinary borrowing a book or visiting KPAK West Jakarta. Since that until now the system has been running more stable, than in the past were often the system down or error. Socialization is still less than the maximum to make the most users are not aware of any self-service machines or are reluctant to use these self-service. This is especially true in the book drop, there are still many users who do not know the machine and its function or how to use it. Constraints faced by the library, ie related to the system or network that sometimes error but human resource the library has not been able to handle. Things can be carried out by the library, ie borrowing/returns collections through the staff or librarian, and contacted technician BPAD. The constraint of course become a barrier in providing excellent service to the visitors or users, so the library should recruit experts or technicians for this self-service. In addition, socialization needs to be improved not only orally but also in written form, so that more users know and use this self-service.

Keywords: *Self-Service, RFID (Radio Frequency Identification), MPS (Multi Purpose Station), Book Drop, Office of Library and Archives West Jakarta Administration*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamiin, puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya, serta nikmat jasmani dan rohani yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul *Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat* sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP). Shalawat dan salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan ku, Baginda Rasulullah, Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Semoga segala kasih dan sayang-Nya dapat terus kita rasakan hingga akhir perjalanan hidup kita. Amin.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, tentu bukan hanya semata atas usaha dan kemampuan penulis sendiri tetapi banyak pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sukron Kamil, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
2. Bapak Pungki Purnomo, MLIS, selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi FAH UIN Jakarta.
3. Bapak Mukmin Suprayogi, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi FAH UIN Jakarta.
4. Ibu Siti Maryam, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Akademik yang telah berkenan meluangkan waktunya di tengah kesibukannya sebagai dosen dan pustakawan, untuk membimbing akademik selama masa studi dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Meti Lastri, M.Si, selaku Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di tempat yang Beliau pimpin.

6. Ibu Fenty Afriyeni, S.Hum, selaku Fungsional Pustakawan KPAK Jakarta Barat yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penulis selama melakukan penelitian di sana.
7. Seluruh informan dalam penelitian ini, baik dari pegawai KPAK Jakarta Barat, yaitu Ibu Meti Lastri, Bapak Faisal Norman, Ibu Fenty Afriyeni, Bapak Sukiman, Bapak Imam Musada, Ibu Muthia Fariza, dan para pemustaka yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan FAH UIN Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
9. Baba dan Mama, Jamhuri dan Juhairiah, terima kasih teristimewa untuk kalian yang telah memberikan dukungan, semangat, saran-saran, dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan pada abang-abang, kakak, dan adik-adik ku yang selalu memberikan semangat.
10. Sahabat-sahabatku Muthia Fariza, Annisa Nurulita, Anggraeny Pramesti, Imroatus Sholihah, Puti Asmarani, Marini Badzlina, dan Donna Sitta A yang selama 4 tahun ini telah menjadi pelangi bagi penulis dan bersama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar S.IP.
11. Teman-teman Jurusan Ilmu Perpustakaan, Ka Radit, Ka Riko, Ka Citra, Cici, Grecy, Fitri, Diah, Arik, Nita, Robi, Parhah, Abi, Hanif, Adam, Derry, Fahmi, Amirah, dan Jauzi yang telah memberi dukungan, semangat dan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat kekurangan dan kekeliruan sehingga kritik dan saran membangun diperlukan untuk mendekati sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bidang ilmu perpustakaan.

Penulis

Jundiah

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Definisi Istilah.....	7
E. Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN LITERATUR

A. Perpustakaan Umum	10
1. Pengertian Perpustakaan Umum.....	10
2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Umum	13
3. Koleksi dan Layanan Perpustakaan Umum.....	15
B. Layanan Perpustakaan.....	17
1. Layanan Teknis.....	17
2. Layanan Pembaca	18
1. Sistem Layanan	18
1) Sistem Layanan Terbuka (<i>Open Access</i>)	19
2) Sistem Layanan Tertutup (<i>Close Access</i>)	19
2. Jenis Layanan	20
1) Layanan Rujukan (Referensi)	20
2) Penelusuran Literatur.....	20
3) Layanan Bercerita.....	21
4) Layanan Perpustakaan Keliling	21
5) Layanan Pendidikan Pengguna (<i>User Education</i>).....	21

6) Layanan Sirkulasi	22
3. Prinsip-Prinsip dalam Layanan Perpustakaan.....	25
4. Sistem Peminjaman dan Pengembalian	26
1) Sistem Buku Besar.....	26
2) Sistem Sulih (Dummy)	27
3) Bentuk NCR (<i>No Carbon Required</i>)	27
4) Sistem Browne.....	27
5) Sistem “ <i>Book Issue Card</i> ” (BIC).....	28
6) Sistem Islington (variasi Browne)	29
7) <i>Photocharging</i> atau Peminjaman Berbasis Sistem Foto.....	29
8) Sistem Newark.....	30
9) Sistem Sirkulasi Terotomasi	31
C. Teknologi Informasi dan Otomasi pada Perpustakaan	32
D. Layanan Mandiri	36
1. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	38
2. Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	41
3. Sistem Layanan Mandiri Berbasis Barcode	42
4. Sistem Layanan Mandiri Berbasis RFID	44
5. Sistem Layanan Mandiri Berbasis Barcode dan RFID	49
6. Prosedur Layanan Mandiri.....	49
E. Efektifitas Layanan	50
F. Kendala Otomasi Perpustakaan	54
G. Penelitian Terdahulu	58

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	61
B. Sumber Data.....	62
1. Data Primer.....	62
2. Data Sekunder	62
C. Informan Penelitian.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	64
1. Observasi	64
2. Wawancara	64
3. Kajian Kepustakaan.....	64
E. Teknik Analisis Data.....	65
1. Reduksi data	65
2. Penyajian data.....	65
3. Penarikan kesimpulan.....	66
F. Jadwal Penelitian.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Objek Penelitian	67
1. Sejarah Berdirinya Perpustakaan.....	67
2. Visi dan Misi Perpustakaan	69
3. Sumber Daya Manusia (SDM)	69
4. Struktur Organisasi	70
5. Koleksi Perpustakaan	76
6. Layanan Perpustakaan	78
7. Gedung dan Ruang Perpustakaan.....	81
B. Hasil Penelitian	82
1. Penerapan Layanan Mandiri pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat.....	82
a. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	84
b. Perangkat Keras (<i>Software</i>)	86
c. Pencapaian Tujuan	87
d. Ketepatan Waktu.....	90
e. Manfaat	92
f. Hasil	94
g. Kompetensi Petugas	96
h. Sosialisasi.....	98
2. Kendala-Kendala Penerapan Layanan Mandiri dan Upaya KPAK Jakarta Barat dalam Mengatasinya	100
C. Pembahasan.....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA **117**

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Range Frekuensi RFID	47
2. Tabel 2 Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan.....	70
3. Tabel 3 Jumlah Koleksi Perpustakaan	77
4. Tabel 4 Laporan Subbidang Layanan	80

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1	<i>Barcode Reader</i>	38
2. Gambar 2	<i>RFID Reader</i>	39
3. Gambar 3	<i>Security Gate</i>	39
4. Gambar 4	<i>Printer</i>	40
5. Gambar 5	<i>MPS</i>	40
6. Gambar 6	Berbagai Bentuk dan Tipe <i>Barcode</i>	44
7. Gambar 7	Berbagai Bentuk <i>RFID</i>	48
8. Gambar 8	<i>MPS (Multi Purpose Station)</i>	104
9. Gambar 9	<i>Book Drop</i>	104
10. Gambar 10	Tampilan Menu Awal pada <i>MPS</i>	105
11. Gambar 11	Kartu Anggota.....	106
12. Gambar 12	Tag <i>RFID</i> pada Koleksi	107
13. Gambar 13	<i>Security Gate</i>	110

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------------|--|
| 1. Lampiran I | Data Koleksi sampai Bulan Januari Tahun 2015 |
| 2. Lampiran II | Ruang Baca Umum Remaja/Dewasa |
| 3. Lampiran III | Wawancara dengan Informan |
| 4. Lampiran IV | Transkip Wawancara |
| 5. Lampiran V | Surat Permohonan Dosen Pembimbing |
| 6. Lampiran VI | Surat Tugas menjadi Pembimbing |
| 7. Lampiran VII | Surat Izin Penelitian |
| 8. Lampiran VIII | Surat Balasan Izin Penelitian |
| 9. Lampiran IX | Surat Pergantian Judul Skripsi |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat tentu berpengaruh pada setiap sendi kehidupan manusia. Pengaruh tersebut bisa dirasakan, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam berbagai bidang, antara lain bidang bisnis, pendidikan, layanan masyarakat dan sebagainya. Kata teknologi informasi terdiri dari kata teknologi dan informasi. Teknologi merupakan penerapan dari ilmu pengetahuan berupa alat, sedangkan informasi merupakan ide, konsep, atau kumpulan data yang disebarluaskan/disampaikan yang bersifat menambah pengetahuan/wawasan. Dengan demikian bisa dikatakan teknologi informasi merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan pengetahuan.

Saat ini, teknologi informasi sudah diterapkan diberbagai bidang. Pesatnya perkembangan teknologi informasi ini, membuat seseorang bisa melakukan suatu pekerjaan dengan sendiri hanya dengan bantuan sebuah alat, misalnya layanan mandiri (*self service*) isi bensin, penarikan/penyetoran melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dan lain sebagainya. Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi merupakan pemanfaatan dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk dapat menginput, mengolah, menyimpan, dan menemukan kembali/merespon atas informasi yang diterima.

Tujuan dari teknologi ialah untuk mempermudah pekerjaan manusia. Begitu pula yang dirasakan pada perpustakaan, perkembangan teknologi yang

pesat membuat perpustakaan terus berbenah diri untuk meningkatkan kualitas dirinya. Hal ini mencakup seluruh kegiatan dalam perpustakaan, mulai dari pengadaan, pengolahan, sampai dengan pelayanan. Perpustakaan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengadaan dan pengorganisasian materi perpustakaan, layanan sirkulasi dan informasi termasuk akses internet.¹

Penerapan teknologi pada fungsi-fungsi layanan perpustakaan disebut dengan otomasi perpustakaan. Penerapan teknologi informasi ini berperan penting dalam rangka memberikan layanan yang efektif kepada pemustaka. Menurut Lasas HS., otomasi perpustakaan atau *library automation* adalah penggunaan mesin komputer dan peralatan elektronik lain untuk memperlancar tugas-tugas perpustakaan.² Sebelum tahun 1970-an, kegiatan perpustakaan yang diotomasi pertama kali yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan operasi perpustakaan pertama yang otomatis karena berulang-ulang, rutin, memakan waktu, dan tugas multifaset (misalnya, peminjaman, pengembalian, denda, pemberitahuan terlambat, dan pencatatan).³ Dengan penerapan teknologi informasi kegiatan peminjaman dan pengembalian buku dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Layanan sirkulasi yang awalnya masih membutuhkan bantuan pustakawan kini sudah bisa dilakukan oleh pemustaka secara mandiri atau *self service*. Dengan demikian, pemustaka dapat melakukan peminjaman atau pengembalian sendiri tanpa

¹ Penyusun Panitia Teknis 01-01 Perpustakaan dan Kepustakawan, *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan* (Jakarta: PNRI, 2011), h. 6 Bagian Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota

² Yunistya Sekar Sarworini, “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta”, diakses pada tanggal 31 Januari 2015 dari <http://digilib.uinsuka.ac.id/2591/1/BAB%20I%2C%20V%2C%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

³ Dania Bilal, *Automating Media Centers and Small Libraries: A Microcomputer-Based Approach* (Colorado: Libraries Unlimited, 2002) h. 1

harus bergantung dengan petugas atau mengantri menunggu dilayani oleh pustakawan.

Ada tiga bentuk penerapan layanan mandiri ini, yaitu yang berbasis *barcode*, berbasis RFID (*Radio Frequency Identification*), dan penggabungan dari keduanya (*barcode* dan RFID). Bentuk penerapan yang berbeda membuat seperangkat *hardware* dan *software* yang digunakan pun berbeda dari setiap perpustakaan yang menerapkan layanan ini. *Hardware* yang digunakan bisa berbentuk MPS (*Multi Purpose Station*) (seperti ATM) ataupun terdiri dari unit-unit (komputer, *barcode/RFID reader*, *printer*, dan lain-lain). Layanan mandiri sudah mulai diterapkan oleh berbagai jenis perpustakaan, baik perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi/universitas, perpustakaan nasional, maupun perpustakaan umum. Salah satu perpustakaan umum yang sudah menerapkan layanan ini adalah Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat selanjutnya disingkat KPAK Jakarta Barat merupakan perpustakaan umum kota yang berada di bawah Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta. Sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat sudah seharusnya perpustakaan umum KPAK Jakarta Barat memberikan layanan prima bagi masyarakat penggunanya. KPAK Jakarta Barat harus bisa memberi kemudahan layanan bagi masyarakat penggunanya (pemustaka). Kemudahan tersebut tentu saja bisa didapat dari penerapan teknologi informasi. Sejalan dengan UU No. 43 pasal 22 ayat 3 bahwa perpustakaan umum harus mengembangkan sistem layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi

(TIK). Salah satu layanan pada KPAK Jakarta Barat yang penting untuk diterapkan TIK adalah layanan sirkulasinya. Hal ini dikarenakan layanan sirkulasi merupakan layanan rutin pada perpustakaan tersebut.

Pada KPAK Jakarta Barat terdapat hal berbeda dari layanan sirkulasi pada umumnya. Pada umumnya, perpustakaan dalam melakukan layanan sirkulasi, yaitu transaksi peminjaman atau pengembalian koleksi dilakukan melalui petugas/staf layanan sirkulasi. Namun, berbeda dengan KPAK Jakarta Barat, yang selain masih melakukan layanan sirkulasi melalui petugas, juga terdapat layanan sirkulasi mandiri. Layanan sirkulasi mandiri yang dimaksud di sini yaitu dalam transaksi peminjaman atau pengembalian buku seorang pemustaka dapat melakukannya sendiri melalui sebuah mesin bukan lagi dengan bantuan petugas.

Layanan mandiri pada perpustakaan ini didukung oleh sistem RFID. RFID digunakan untuk buku namun untuk kartu anggotanya masih menggunakan sistem *barcode*. Dalam melakukan layanan mandiri ini KPAK Jakarta Barat menggunakan MPS (*Multi Purpose Station*) dan *book drop*. Mesin layanan mandiri (MPS) ini berada pada ruang baca remaja/dewasa. Sedangkan *book drop* berada di depan gedung perpustakaan (samping pintu masuk).

Penerapan suatu sistem tentu dilatar belakangi suatu tujuan untuk dicapai. Suatu sistem bisa dikatakan berhasil jika mencapai tujuan yang ditentukan. Pada dasarnya sebuah perpustakaan mengadakan atau menerapkan sebuah layanan dengan tujuan memberikan layanan maksimal atau layanan

prima kepada pemustaka. Demikian pula dengan layanan mandiri ini tentu ada tujuan yang ingin dicapai dalam hal pemberian layanan prima.

Dengan adanya MPS dan *book drop* ini diharapkan memberikan manfaat tersendiri dalam kegiatan rutin perpustakaan (peminjaman/pengembalian). Peminjaman atau pengembalian melalui mesin MPS ataupun *book drop* tentu berbeda dengan peminjaman/pengembalian melalui petugas hal ini bisa terlihat dari sisi waktu dan langkah-langkah atau proses dalam peminjaman/pengembalian buku. Sosialisasi menjadi bagian penting dalam penerapan layanan mandiri ini agar layanan mandiri dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Selain itu, kendala-kendala dalam penerapan layanan mandiri ini tentu menjadi hal penting untuk diketahui agar kekurangan-kekurangan tersebut bisa diperbaiki sehingga layanan mandiri ini bisa berjalan sebagai mana mestinya dalam membantu pemustaka.

Seperti pemaparan di atas hal ini membuat penulis tertarik melihat penerapan layanan mandiri dari sisi kebutuhan *hardware* dan *software* pencapaian tujuan, ketepatan waktu, manfaat, sosialisasi yang dilakukan, kompetensi petugas, hasil, dan kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan layanan mandiri yang diterapkan pada KPAK Jakarta Barat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat”**.

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membahas tentang layanan mandiri dalam sistem peminjaman dan pengembalian koleksi. Agar penelitian ini lebih fokus sehingga penulis memperoleh data yang sesuai dengan judul yang penulis ambil dan karena keterbatasan penulis, baik dari waktu, tenaga maupun *financial*, maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan. Batasan masalah penelitian ini, yaitu gambaran penerapan layanan mandiri dalam sistem peminjaman dan pengembalian koleksi berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat. Sedangkan, perumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana gambaran penerapan layanan mandiri dalam sistem peminjaman dan pengembalian koleksi berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat?
2. Bagaimana kendala-kendala penerapan layanan mandiri dan upaya dari KPAK Jakarta Barat dalam mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum mengenai:

- a. Penerapan layanan mandiri dalam sistem peminjaman dan pengembalian di KPAK Jakarta Barat.
- b. Kendala-kendala penerapan layanan mandiri dan upaya dari KPAK Jakarta Barat dalam mengatasinya.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentunya diharapkan dapat bermanfaat baik bagi instansi yang diteliti maupun bagi penulis. Hal ini dapat diuraikan ke dalam beberapa poin, sebagai berikut:

- a. Menambah khazanah ilmu perpustakaan, khususnya tentang layanan mandiri perpustakaan.
- b. Menambah pengetahuan dan pemahaman penulis terhadap penerapan layanan mandiri perpustakaan.
- c. Memberikan masukan kepada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat, khususnya yang terkait dengan layanan mandiri.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian sejenis.

D. Definisi Istilah

1. Layanan Mandiri

Layanan mandiri adalah layanan yang dilakukan oleh dan untuk diri sendiri tanpa bantuan orang lain atau tidak tergantung pada orang lain. Layanan mandiri pada penelitian ini merupakan peminjaman atau pengembalian buku yang dilakukan oleh pemustaka sendiri atau secara mandiri menggunakan sebuah mesin layanan mandiri atau MPS (*Multi Purpose Station*) ataupun menggunakan *book drop*.

2. RFID (*Radio Frequency Identification*)

RFID adalah sebuah metode penangkapan atau perekaman data secara otomatis dengan menggunakan frekuensi gelombang radio. Pada KPAK Jakarta Barat RFID ditempelkan pada koleksi buku sehingga buku bisa terbaca *tab reader*/RFID *reader* pada jarak cukup jauh dan dalam jumlah lebih dari satu.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi atas 5 bab dan masing-masing bab berisi beberapa bagian seperti yang digambarkan di bawah ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini penulis akan menjabarkan mengenai perpustakaan umum, layanan sirkulasi perpustakaan, teknologi informasi dan otomasi pada perpustakaan, layanan mandiri, *barcode* dan RFID, efektifitas layanan, kendala-kendala otomasi perpustakaan, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat, pengemukaan hasil penelitian, dan pembahasan mengenai penerapan layanan mandiri dan kendala-kendala yang dihadapi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat dalam penerapan layanan mandiri tersebut.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini penulis menyimpulkan isi dari pembahasan yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan saran-saran terhadap Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

A. Perpustakaan Umum

1. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan merupakan sebuah instansi/lembaga/organisasi yang mengumpulkan, mengelolah, dan menyebarluaskan informasi, baik yang tercetak maupun non cetak, yang berbentuk buku ataupun bentuk lainnya. Menurut jenisnya, perpustakaan terbagi menjadi perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan swasta/pribadi. Perpustakaan umum terbagi lagi ke dalam tiga tingkatan pemerintahan, yaitu perpustakaan umum kabupaten dan kota, perpustakaan umum kecamatan, dan perpustakaan umum desa/kelurahan.⁴

Menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 6 menyebutkan bahwa “perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.” Serta dalam penyelenggaranya perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah,

⁴ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 37.

pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat.⁵

IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) mendefinisikan perpustakaan umum, sebagai berikut:

“A public library is an organisation established, supported and funded by the community, either through local, regional or national government or through some other form of community organisation. It provides access to knowledge, information, lifelong learning, and works of the imagination through a range of resources and services and is equally available to all members of the community regardless of race, nationality, age, gender, religion, language, disability, economic and employment status and educational attainment.”⁶

“Perpustakaan umum adalah organisasi yang didirikan, didukung dan didanai oleh masyarakat, baik melalui pemerintah daerah, regional atau nasional atau melalui beberapa bentuk lain dari organisasi masyarakat. Perpustakaan memberikan akses ke pengetahuan, informasi, pembelajaran sepanjang hayat, dan karya imajinasi melalui berbagai sumber daya dan jasa dan sama rata tersedia untuk semua anggota masyarakat tanpa memandang ras, kebangsaan, usia, jenis kelamin, agama, bahasa, disabilitas, ekonomi dan status pekerjaan dan tingkat pendidikan.”

Sedangkan menurut ahli di bidang perpustakaan, Sulistyo Basuki, memberikan definisi yang serupa dengan IFLA, yaitu:

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah sebagai berikut:

- a. Terbuka untuk umum artinya terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan.
- b. Dibiayai oleh dana umum. Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat. Biasanya dikumpulkan melalui pajak dan dikelola oleh pemerintah. Dana ini kemudian digunakan untuk mengelola perpustakaan umum. Karena dana berasal dari umum maka perpustakaan umum harus terbuka untuk umum.
- c. Jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat cuma-cuma. Jasa yang diberikan mencakup jasa referal artinya memberikan

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, h. 14.

⁶ Christie Koontz and Barbara Gubbin, ed., *IFLA Public Library Service Guidelines* (The Hague: De Gruyter Saur, 2010) h. 1.

informasi, peminjaman, konsultasi studi sedangkan keanggotaan bersifat cuma-cuma artinya tidak perlu membayar.⁷

Sejalan dengan Undang-Undang No. 43 tahun 2007, Standar Nasional Indonesia mendefinisikan perpustakaan umum kabupaten/kota merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah kabupaten/kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi dan gender, dimana koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.⁸

Jadi, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan pemerintahan, baik pada tingkat provinsi sampai dengan tingkat kelurahan/desa, yang menggunakan dana masyarakat sebagai dana penyelenggaranya, yang melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, maupun status lainnya untuk mewujudkan masyarakat pembelajar sepanjang hayat (*lifelong learning*). Sedangkan perpustakaan umum kabupaten/kota merupakan perpustakaan pada tingkat kabupaten/kota yang memberi layanan kepada masyarakat penggunanya dan mendukung pelestarian hasil budaya daerah sehingga terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.

⁷ Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 46.

⁸ Penyusun Panitia Teknis 01-01, *SNI Bidang Perpustakaan*, h. 2. bagian perpustakaan umum kabupaten/kota

2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Umum

Secara umum, sebuah perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan masyarakat. Sedangkan, tujuannya untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.⁹

Perpustakaan umum sebagai lembaga yang bertujuan melayani kebutuhan informasi semua masyarakat mempunyai tugas dan fungsi seperti yang dikemukakan oleh Sutarno NS “tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki.”¹⁰ Pengemukaan lebih detail terdapat pada Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum, yaitu:

Tugas pokok perpustakaan umum adalah menyediakan, mengelola, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi. Sedangkan fungsinya sebagai berikut:

- a. Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan bacaan.
- b. Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan, melalui pembelian, langganan, tukar-menukar, dan lain-lain.
- c. Pengolahan dan penyiapan setiap bahan pustaka.
- d. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi.
- e. Pendayagunaan koleksi.
- f. Pemberian layanan kepada warga masyarakat baik yang datang langsung di perpustakaan maupun yang menggunakan telpon, faximil, dan lain-lain.
- g. Pemasyarakatan perpustakaan.

⁹ RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*, Pasal 3 dan 4.

¹⁰ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, h. 37.

- h. Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepustakawan.
- i. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak Pemerintah Daerah, tokoh-tokoh masyarakat dan mitra kerja lainnya.
- j. Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan bersama koleksi dan sarana/prasarana.
- k. Pengolahan dan ketata-usahaan perpustakaan.¹¹

Adapun tugas dan fungsi sebuah perpustakaan umum kabupaten/kota dalam SNI dijabarkan sebagai berikut:

- a. Fungsi perpustakaan
 - 1) mengembangkan koleksi;
 - 2) menghimpun koleksi muatan lokal;
 - 3) mengorganisasi materi perpustakaan;
 - 4) mendayagunakan koleksi;
 - 5) menyelenggarakan pendidikan pengguna;
 - 6) menerapkan teknologi informasi dan komunikasi;
 - 7) melestarikan materi perpustakaan;
 - 8) membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya.
- b. Tugas perpustakaan
 - 1) menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak usia dini;
 - 2) menyediakan sarana pendidikan seumur hidup;
 - 3) menunjang sistem pendidikan formal, non-formal dan informal;
 - 4) menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat;
 - 5) menunjang terselenggaranya pusat budaya masyarakat setempat sehingga aspirasi budaya lokal dapat terpelihara dan berkembang dengan baik;
 - 6) mendayagunakan koleksi termasuk akses informasi koleksi perpustakaan lain serta berbagai situs Web;
 - 7) menyelenggarakan kerja sama dan membentuk jaringan Informasi;
 - 8) menyediakan fasilitas belajar dan membaca;
 - 9) menfasilitasi pengembangan literasi informasi dan komputer;
 - 10) menyelenggarakan perluasan layanan antara lain melalui perpustakaan keliling.¹²

¹¹ Sukarman dan Rachmat Natadjumena, penyunting, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2000), h. 6.

¹² Penyusun Panitia Teknis 01-01, *SNI Bidang Perpustakaan*, h. 3.

3. Koleksi dan Layanan Perpustakaan Umum

Koleksi perpustakaan merupakan faktor penentu jenis sebuah perpustakaan. Jika koleksi khusus pada bidang tertentu maka perpustakaan dapat disebut sebagai perpustakaan khusus. Pada dasarnya perpustakaan akan menyediakan koleksi sesuai dengan masyarakat pengguna yang dilayani. Perpustakaan umum yang melayani seluruh lapisan masyarakat maka koleksinya pun bersifat umum, yang berarti mencakup berbagai bidang ilmu sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Koleksi perpustakaan umum mencakup bahan pustaka tercetak, seperti buku, majalah dan surat kabar, bahan pustaka terekam dan elektronik, seperti kaset, video, disk, dan lain-lain. Bahan pustaka tersebut dikelompokkan menjadi:

- a. Bahan pustaka anak-anak
- b. Bahan pustaka remaja
- c. Bahan pustaka pandang dengar (audiovisual)
- d. Bahan pustaka rujukan (referensi)
- e. Bahan pustaka berkala (majalah dan surat kabar)
- f. Bahan pustaka untuk pemuda dan orang dewasa
- g. Bahan pustaka Braille
- h. Bahan pustaka khusus, seperti lukisan, foto, dan lain-lain.¹³

Sedangkan menurut Standar Nasional Perpustakaan jenis koleksi perpustakaan umum kabupaten/kota, terdiri dari:

- a. Perpustakaan memiliki jenis koleksi anak, koleksi remaja, dewasa, koleksi referensi anak, koleksi referensi remaja/ dewasa, koleksi khusus, surat kabar, majalah, dan koleksi non cetak.
- b. Jenis koleksi perpustakaan mengakomodasikan semua kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan penyandang cacat.
- c. Perpustakaan menyediakan koleksi terbitan lokal dan koleksi muatan lokal.
- d. Koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai kebutuhan masyarakat.

¹³ Sukarman dan Natadjudjema, penyunting, *Pedoman Umum Penyelenggaraan*, h. 19.

- e. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah.¹⁴

Layanan perpustakaan merupakan jasa layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Secara umum, di perpustakaan terdapat dua layanan, yakni layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis adalah pekerjaan mempersiapkan atau mengolah bahan pustaka sehingga siap digunakan oleh pemustaka. Sedangkan layanan pembaca merupakan jasa layanan yang diselenggarakan untuk pemustaka yang meliputi layanan sirkulasi, layanan rujukan, layanan ruang baca, layanan informasi mutakhir, layanan fotokopi, dan sebagainya.¹⁵

Pada perpustakaan umum sekurang-kurangnya menyelenggarakan jenis layanan, yaitu layanan sirkulasi, layanan membaca di tempat, layanan referensi, dan penelusuran informasi/literatur. Namun, semakin tinggi tingkat wilayah perpustakaan umum, maka layanan yang diselenggarakan pun semakin beragam. Perpustakaan umum kabupaten/kota jenis layanan yang diselenggarakan selain keempat layanan di atas meliputi layanan bercerita (*storytelling*), layanan perpustakaan keliling (mobil keliling), dan layanan bimbingan pemustaka.¹⁶ Sedangkan layanan pada perpustakaan umum provinsi meliputi layanan sirkulasi, layanan membaca di tempat, layanan referensi, layanan bercerita (*storytelling*), layanan perpustakaan

¹⁴ Sri Sumekar, dkk., *Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Bidang Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Khusus* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), h. 3 Bagian Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota.

¹⁵ Karmidi Mortoatmodjo, *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), h. 1.

¹⁶ Sumekar, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*, h. 5 Bagian Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota.

keliling, internet, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, dan literasi informasi.¹⁷

B. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan jasa yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik yang berhubungan langsung dengan pemustaka maupun tidak langsung. Secara garis besar dalam perpustakaan terdapat dua kegiatan layanan, yaitu layanan teknis dan layanan pembaca/pengguna. Layanan teknis merupakan layanan yang tidak bersentuhan langsung dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Berbeda halnya dengan layanan pembaca/pengguna yang akan bersentuhan langsung dengan pemustaka. Pada pembahasan ini penulis memfokuskan pada pembahasan layanan pembaca, terutama layanan sirkulasi.

1. Layanan Teknis

Layanan teknis merupakan pekerjaan yang dilakukan dalam mempersiapkan koleksi agar nantinya koleksi tersebut dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan.¹⁸ Layanan teknis ini meliputi pengadaan dan pengelolaan koleksi. Pengadaan mulai dari penentuan koleksi yang akan dibeli, pemesanan, sampai koleksi diterima pihak perpustakaan. Sedangkan, pengelolaan koleksi mulai dari klasifikasi koleksi, katalogisasi, pelabelan, penyampulan, hingga koleksi siap ditata di rak (*shelving*).

¹⁷ *Ibid.*, h. 6 Bagian Perpustakaan Umum Provinsi.

¹⁸ Abdul Rahman Saleh, *Bahan Kuliah: Pelayanan Sirkulasi dan Referensi*, h. 1

2. Layanan Pembaca

Layanan pengguna/pembaca adalah aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaannya. Jenis layanan pembaca terdiri dari:

- a. layanan sirkulasi
- b. layanan referensi
- c. layanan pendidikan pemakai
- d. layanan penelusuran informasi
- e. layanan penyebarluasan informasi terbaru
- f. layanan penyebarluasan informasi terseleksi
- g. layanan penerjemahan
- h. layanan fotokopi (jasa reproduksi)
- i. dan lain-lain.¹⁹

Tidak berbeda jauh dengan yang dikemukakan di atas, Abdul Rahman Saleh dalam bukunya *Pengelolaan Perpustakaan*, menyebutkan bahwa layanan pembaca dibagi atas layanan *locker*, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan informasi/koleksi terbaru, layanan koleksi (koleksi umum, cadangan, terbitan berkala, digital, referensi, khusus, dan tugas akhir), layanan ruang baca, layanan fotokopi, layanan *workstation* atau multimedia, dan layanan lain-lain.²⁰

a. Sistem Layanan

Pada layanan pembaca terdapat dua sistem yang biasa diterapkan pada perpustakaan, yaitu sistem layanan terbuka (*open access*) dan sistem layanan tertutup (*close access*).

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ F. Rahayuningsih, editor, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 87-89.

1) Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Pada sistem ini perpustakaan menerapkan cara peminjaman koleksi dimana pemustaka diperkenankan untuk mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan langsung ke raknya.²¹ Adapun proses peminjaman dari sistem ini, yaitu pemustaka mencari koleksi pada katalog dan mencatat data buku, setelah itu pemustaka langsung mencari ke rak koleksi yang diinginkan.

2) Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*)

Sistem layanan tertutup merupakan layanan dimana pemustaka tidak diperkenankan memasuki ruang koleksi atau pemustaka yang ingin meminjam koleksi tidak diperkenankan mengambil koleksi sendiri, pengambilan koleksi dilakukan oleh petugas, setelah pemustaka mencari koleksi yang diinginkan pada katalog.²² Adapun alur peminjaman yang umum dilakukan pada perpustakaan yang menerapkan sistem ini, yaitu pemustaka mencari koleksi pada katalog, lalu mencatat data koleksi yang diinginkan pada bon permintaan pinjam, setelah selesai pemustaka menyerahkan catatan tersebut pada petugas. Petugas pun akan mencari koleksi yang diinginkan dan setelah mendapatkannya petugas akan memberikan koleksi pada pemustaka.

²¹ Lasa HS., *Kamus Istilah Perpustakaan* (Jakarta: Kanisius, 1990), h. 57

²² *Ibid.*, h. 27

b. Jenis Layanan

Berikut ini merupakan beberapa jenis layanan yang umumnya terdapat pada perpustakaan umum, baik tingkat provinsi ataupun kabupaten/kota, antara lain:

1) Layanan Rujukan (Referensi)

Layanan ini merupakan kegiatan memberikan informasi kepada pemustaka dalam bentuk layanan rujukan cepat dan bimbingan pemakaian sumber rujukan melalui pemberian jawaban atas permintaan informasi dari pemustaka atau memberikan bantuan untuk mencari informasi dengan memanfaatkan koleksi rujukan. Koleksi rujukan ini antara lain kamus, ensiklopedia, jurnal, majalah, dan lain-lain.

2) Penelusuran Literatur

Kegiatan mencari atau menemukan kembali semua bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan atau yang pernah ada atau yang pernah terbit dengan bantuan katalog atau bantuan lainnya, biasa disebut dengan layanan penelusuran informasi. Pada saat ini perpustakaan sudah banyak yang menerapkan katalog berbasis komputer, baik yang masih katalog *offline* maupun *online*. Katalog yang sudah *online* dan bisa diakses dimana pun biasa disebut OPAC (*Online Public Access Catalogue*).

3) Layanan Bercerita (*Storytelling*)

Layanan ini merupakan layanan bercerita kepada anak-anak dengan berbagai teknik mendongeng/bercerita mengenai suatu buku atau beberapa buku dengan tujuan agar anak terangsang atau termotivasi untuk membaca buku tersebut sehingga diharapkan minat baca anak meningkat.

4) Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan ini merupakan layanan perpustakaan yang bergerak dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan darat, laut, ataupun udara. Layanan ini biasanya untuk melayani tempat-tempat yang jauh dari lokasi perpustakaan atau terpencil yang sesuai dengan jadwal tidak setiap hari dilakukan.²³

5) Layanan Pendidikan Pengguna (*User Education*)

Seluruh kegiatan terkait dengan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan/pemustaka bagaimana mendapatkan kemungkinan yang terbaik dalam penggunaan sumber informasi, layanan dan fasilitas perpustakaan. Kegiatan ini dapat diberikan baik dalam bentuk instruksi formal maupun informal oleh pustakawan atau staf perpustakaan secara perseorangan maupun dalam kelompok. Termasuk di dalamnya tutorial secara *online*, materi audiovisual, dan panduan tercetak, serta *pathfinder*.²⁴

²³ Sukarman dan Natadujumena, penyunting, *Pedoman Umum Penyelenggaraan*, h. 38-41.

²⁴ Sumezar, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*, h. 2 Bagian Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota.

6) Layanan Sirkulasi

Dalam pemanfaatan koleksi seorang pemustaka belum tentu cukup hanya dengan membacanya di tempat (perpustakaan), dengan demikian pemustaka perlu melakukan peminjaman koleksi agar bisa dibaca di luar perpustakaan. Kegiatan tersebut merupakan layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka pada bagian sirkulasi atau disebut dengan layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh perpustakaan sehingga kegiatan ini penting dalam sebuah perpustakaan. “Sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya.”²⁵

Menurut Abdul Rahman Saleh layanan sirkulasi adalah layanan pada perpustakaan yang menyangkut peredaran koleksi perpustakaan, dimana kegiatan ini mencakup peminjaman koleksi, jangka waktu peminjaman, pengembalian, dan pembuatan statistik peminjaman untuk laporan perpustakaan.²⁶ Sedangkan seperti yang dikutip oleh G. Edward Evans dan Thomas L. Carter, John Moorman mendefinisikan layanan sirkulasi sebagai “the process by which items in a collection are taken out of the library by a user and returned to the library” yang artinya “proses dimana item dalam koleksi yang diambil dari

²⁵ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, h. 93.

²⁶ Abdul Rahman Saleh, *Bahan Kuliah: Pelayanan Sirkulasi dan Referensi* (Bogor: Institut Pertanian Bogor, 1994), h. 3.

perpustakaan oleh pengguna dan dikembalikan ke perpustakaan".²⁷

Pada beberapa perpustakaan terutama perpustakaan kecil, bagian ini juga melayani keanggotaan perpustakaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang diberikan perpustakaan terkait peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, keanggotaan perpustakaan, dan segala proses yang terkait hal tersebut.

Bagian sirkulasi memiliki dua peran penting pada perpustakaan, yaitu perannya sebagai pengawas keluar dan masuknya koleksi perpustakaan. Kedua perannya sebagai humas, maksudnya dimana pada bagian ini pemustaka sering kali melakukan interaksi pertama saat memasuki perpustakaan. Seperti yang dikemukakan pada kutipan di bawah ini:

*"The circulation units of a library fills two important roles. The first and perhaps most obvious role is that of circulation control (checking collection materials out and in). A second and equally important role of circulation services is that of public relations. Often the first contact people make with a library is at the circulation desk, the center of library activity for most user."*²⁸

Bagian sirkulasi melakukan tugas:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.

²⁷ G. Edward Evans and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Service* (USA: Libraries Unlimited, 2009), h. 171.

²⁸ *Ibid.*, h. 172

3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
8. Membuat statistik peminjaman.
9. Peminjaman antar perpustakaan.
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya terutama berkaitan dengan peminjaman.²⁹

Sedangkan menurut Karmidi Mortoatmojo tugas bagian sirkulasi adalah:

1. Pendaftaran peminjam,
2. Prosedur peminjaman,
3. Pemungutan denda,
4. Pengawasan buku-buku tendon (*reserve books*),
5. Waktu,
6. Statistik peminjaman, dan
7. Pinjam antar perpustakaan.³⁰

Dengan adanya berbagai jenis layanan perpustakaan tentu tidak menjadikan perpustakaan membedakan pemustaka/pengunjung dalam

²⁹ Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 257-259.

³⁰ Mortoatmodjo, *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, h. 38.

memberi pelayanan, perpustakaan harus memegang azas-azas atau prinsip-prinsip layanan perpustakaan.

c. Prinsip-Prinsip dalam Layanan Perpustakaan

Prinsip-prinsip layanan perpustakaan pada umumnya sama, meskipun jenis perpustakaan berbeda. Menurut Sutarno NS, prinsip-prinsip layanan tersebut antara lain “mudah, sederhana, cepat, tepat, dan berorientasi kepada pemakai.”³¹ Sedangkan untuk menyelenggaraan layanan perpustakaan yang baik, seharusnya perpustakaan dapat memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu, antara lain sebagai berikut:

- 1) tempat memadai, nyaman, sejuk, aman, tenram, tertib, kondusif;
- 2) koleksi bahan pustaka dapat memenuhi kebutuhan pemakai dan memadai, baik dalam hal jumlah, jenisnya, variasi, mutunya maupun keterbaruannya;
- 3) petugas perpustakaan sebaiknya memiliki dan memenuhi sejumlah persyaratan dasar, umum dan khusus, antara lain: latar belakang pendidikan, pengalaman, wawasan, kemampuan, keterampilan, kompetensi, dan semangat bekerja dan berusaha mampu bersaing atau berkompetisi secara sehat dengan perpustakaan yang lain.³²

Dalam bukunya yang berbeda, Sutarno NS menyebutkan bahwa bentuk riil dari layanan perpustakaan antara lain:

- 1) Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai.
- 2) Berorientasi kepada pemakai.
- 3) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- 4) Berjalan mudah dan sederhana.
- 5) Murah dan ekonomis.
- 6) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- 7) Bervariatif.
- 8) Mengundang rasa ingin kembali.

³¹ Sutarno NS, *Mengenal Perpustakaan* (Jakarta: Jala Permata, 2006), h. 41.

³² *Ibid.*

- 9) Ramah tamah.
- 10) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- 11) Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif.
- 12) Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain.
- 13) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.

Secara singkat layanan perpustakaan dikatakan layanan prima bila layanan tersebut “cepat, tepat, mudah, sederhana, dan murah, serta memuaskan pemakai”.³³

d. Sistem Peminjaman dan Pengembalian

Peminjaman merupakan salah satu layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka agar koleksi bisa dibawa keluar perpustakaan. Metode peminjaman sering kali disebut dengan sistem kendali sirkulasi atau sistem sirkulasi. Pencatatan peminjaman koleksi yang sistematis bertujuan menjaga agar koleksi tidak hilang dan selalu terkontrol dimana dan oleh siapa koleksi itu digunakan. Sistem ini banyak mengalami perubahan mulai dari sistem manual hingga sistem berbantuan komputer. Adapun sistem peminjaman dan pengembalian yang selama ini berkembang, antara lain:

1) Sistem Buku Besar

Pada metode ini peminjaman terhadap koleksi dicatat dalam sebuah buku besar atau disebut *ledger*. Pada buku besar tersebut dicatat nama peminjam, data buku yang dipinjam, tanggal peminjaman, dan tanggal pengembalian, serta tanda tangan peminjam. Data buku pada

³³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, h. 90-91.

buku besar biasanya berisi nomor buku, nomor panggil, pengarang, judul, edisi. Sedangkan untuk pengembalian buku, pustakawan mengecek siapa nama peminjam, buku yang dipinjam, dan tanggal pengembalinya. Jika semua sudah sesuai maka pustakawan kemudian menandai data tersebut.

2) Sistem Sulih (*Dummy*)

Sistem sulih (*dummy*) ini merupakan sistem dimana buku yang dipinjam akan digantikan oleh *dummy* yang diletakkan di rak koleksi yang dipinjam. *Dummy* terbuat dari karton/kardus yang bertuliskan nama peminjam, nomor panggil, tanggal peminjaman atau nama pengarang, judul buku, dan tanggal harus kembali.

3) Bentuk NCR (*No Carbon Required*)

Sistem ini disebut NCR karena menggunakan kertas khusus yang terdiri dari dua atau tiga lembar dimana tulisan bisa langsung tembus tanpa menggunakan karbon. Pada sistem ini peminjam mengisi keterangan nama pengarang, judul buku, nomor panggil, nama peminjam, dan nomor anggota peminjam. Bila buku akan dikembalikan, maka petugas akan mencari slip tanggal kembali dan nama peminjam.

4) Sistem Browne

Pada sistem ini setiap anggota perpustakaan akan mendapatkan 2-4 tiket/kartu anggota/pembaca. Banyaknya tiket yang diperoleh tergantung dari kebijakan perpustakaan terhadap banyaknya jumlah koleksi yang boleh dipinjam. Tiket anggota/pembaca berisi nama,

alamat, dan nomor anggota. Tiket anggota ini berbentuk kantong. Selain tiket anggota terdapat pula kantong buku, kartu buku, dan slip tanggal. Pada saat pemustaka melakukan peminjaman, pemustaka menyerahkan tiket anggota, lalu kartu buku diambil dari kantong buku dan dimasukkan ke tiket anggota, kemudian tanggal kembali dibubuhkan pada slip tanggal. Setelah itu, kartu anggota dimasukkan dalam laci tanggal pengembalian yang dijajarkan menurut nomor panggil. Jika pemustaka mengembalikan buku, maka pustakawan mengambil kartu buku dari jajarannya dan dimasukkan kembali ke kantong buku, kemudian kartu anggota dikembalikan kepada peminjam.³⁴

5) Sistem “*Book Issue Card*” (BIC)

Sistem “*Book Issue Card*” (BIC) banyak diterapkan pada perpustakaan sekolah. Pada sistem ini menggunakan kartu berukuran 7,5 x 12,5 cm. Terdapat dua variasi dalam sistem BIC. Pertama, pada kartu bagian atas tertulis pengarang dan judul, kemudian di bawahnya terdapat tabel yang berisi tanggal dan peminjam. Saat koleksi dipinjam maka kartu akan dicabut dari kantong buku, kemudian kolom tanggal diisi dengan tanggal kembali dan kolom peminjam diisi nama peminjam. Kedua, di bagian atas kartu tercetak keterangan nama dan jenis koleksi. Kolom itu akan diisi oleh petugas dengan nama anggota. Lalu di bawahnya terdapat tabel berisi tanggal

³⁴ Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991; reprint, Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), h. 7.3-7.6.

dan buku. Saat peminjaman kolom tanggal diisi dengan tanggal kembali dan kolom buku diisi dengan judul buku yang dipinjam.

6) Sistem Islington (Variasi Browne)

Pada sistem Islington diperlukan mesin pencetak huruf timbul (*embossing machine*), kartu plastik, *paper clip*, label/slip tanggal pada buku, kantong buku dan kartu buku. Setiap anggota akan memperoleh kartu plastik yang tertulis nama dan alamat dalam huruf timbul pada bagian atasnya. Proses dari peminjamannya sama dengan sistem Browne. Namun, pada saat melakukan peminjaman pemustaka harus menempelkan kartu anggota pada kartu buku, lalu dengan alat cetak khusus akan menekan kedua kartu itu sehingga di kartu buku tertera nama peminjam.³⁵

7) Photocharging atau Peminjaman Berbasis Sistem Foto

Ciri khas sistem ini yaitu penggunaan kamera untuk memotret setiap transaksi dalam mikrofilm dan penggunaan nomor transaksi untuk mengidentifikasi itu. Untuk melakukan peminjaman pemustaka menyerahkan koleksi yang akan dipinjam dan kartu identitas (kartu anggota) pada pustakawan/petugas. Kemudian pustakawan meletakkan koleksi; kartu anggota; kartu buku yang berisi nomor panggil (*call number*), pengarang, dan judul; dan slip transaksi yang berisi tanggal kembali dan nomor transaksi di bawah kamera untuk difoto. Foto yang sudah jadi akan mencakup tiga unsur, yaitu kartu anggota, tanggal kembali, dan nomor kartu transaksi. Lalu kartu

³⁵ Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 261-265

transaksi yang sudah difoto dimasukkan dalam kantong buku, sedangkan kartu anggota dan buku dikembalikan pada pemustaka. Perpustakaan akan menyimpan hasil tersebut dalam bentuk fotografis. Pengembalian sistem ini dapat dilakukan dengan cara pemustaka menyerahkan koleksi yang dipinjam ke meja sirkulasi.

8) Sistem Newark

Pada tahun 1900 sistem peminjaman Newark digunakan oleh Perpustakaan Umum Newark New Jersey, yang saat itu dipimpin oleh John Cotton Dana. Sistem ini dianggap sederhana, aman, dan efektif untuk digunakan oleh pemustaka dan pustakawan dan cocok untuk perpustakaan berukuran kecil maupun sedang.

Proses peminjaman dengan sistem ini adalah sebagai berikut:

- 1) Buku yang akan dipinjam dan kartu anggota dibawa ke meja sirkulasi
- 2) Buku diambil petugas peminjaman untuk dibubuhkan tanggal pengembalian pada slip tanggal yang tersedia, kemudian diberikan pada pemustaka.
- 3) Kartu peminjaman juga dibebuhkan tanggal pengembalian untuk setiap buku yang dipinjam.
- 4) Kartu buku ditinggal, dibebuhkan tanggal kembali seperti pada slip dan pada sisi tanggal tersebut ditulis nomor anggota.
- 5) Kartu buku kemudian disusun menurut tanggal kembali tersebut. Buku fiksi disusun menurut abjad nama pengarang, sedangkan buku non-fiksi disusun menurut nomor klasifikasi (nomor panggil).

Adapun proses pengembalian sistem ini, yaitu:

- 1) Buku dilihat slip batas waktu peminjamannya, jika melebihi batas waktu peminjaman maka harus membayar denda.
- 2) Kartu anggota peminjaman dibubuh stempel tanggal kembali agar ia tidak terkena denda.
- 3) Kartu buku yang disusun menurut tanggal kembali dicabut, dikembalikan ke dalam kantong buku lagi.³⁶

9) Sistem Sirkulasi Terotomasi

Metode ini merupakan sistem peminjaman yang sudah berbantuan komputer untuk melakukan layanan sirkulasi. Pada sistem ini terdapat dua jenis, yaitu *offline* dan *online*. Sistem *offline*, data peminjaman tidak langsung terhubung ke pangkalan data tetapi disimpan dulu pada sebuah media magnetik (biasanya), kemudian data tersebut digunakan untuk pembaruan data pada pangkalan data yang dilakukan secara berkala. Sedangkan sistem *online*, data peminjaman langsung terhubung pada pangkalan data sehingga setiap perubahan atau terjadi transaksi maka data dipangkalan data dapat langsung berubah.³⁷ Baik sistem *offline* maupun *online* dalam melakukan peminjaman tetap sama, yaitu buku yang akan dipinjam diberikan kepada petugas sirkulasi untuk kemudian dibaca *barcode* atau RFID pada buku. Pustakawan melakukan pembacaan *barcode* atau RFID menggunakan *barcode/RFID reader*, atau jika *barcode reader* sedang tidak

³⁶ Mortoatmodjo, *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, h. 78

³⁷ *Ibid.*, h. 7.9.

berfungsi pustakawan dapat mengetik langsung nomor *barcode* kartu anggota dan buku, setelah data muncul buku dibubuhkan tanggal pengembalian pada slip pengembalian buku dan kartu anggota dikembalikan kepada pemustaka. Sedangkan untuk pengembalian pustakawan hanya perlu melakukan pembacaan *barcode* anggota atau buku saja.³⁸

C. Teknologi Informasi dan Otomasi pada Perpustakaan

Kamus Merriam-Webster memberikan definisi *technology* sebagai “*the practical application of knowledge especially in a particular area and a capability given by the practical application of knowledge*” (terapan praktis pengetahuan, khususnya dalam ruang lingkup tertentu dan kemampuan yang diberikan oleh terapan praktis pengetahuan).³⁹ Ashri Nooraida Permana mengutip pendapat McFadden dkk. yang mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.⁴⁰ Sedangkan jika dibentuk menjadi satu-kesatuan kata maka *technology information* didefinisikan sebagai “*the technology involving the development, maintenance, and use of computer systems, software, and networks for the processing and distribution of data*”⁴¹ (teknologi yang melibatkan pengembangan, pemeliharaan, dan

³⁸ Mortoatmodjo, *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, h.91-92.

³⁹ Diakses pada tanggal 30 Januari 2015 dari <http://www.merriam-webster.com/dictionary/technology>

⁴⁰ Ashri Nooraida Permana, “Definisi-Definisi Informasi,” diakses pada tanggal 3 April 2015 dari https://www.academia.edu/5524982/Definisi-Definisi_Informasi

⁴¹ Diakses pada tanggal 30 Januari 2015 dari <http://www.merriam-webster.com/dictionary/technology>

penggunaan sistem komputer, perangkat lunak, dan jaringan untuk pengolahan dan distribusi data).

Dengan adanya penerapan teknologi informasi pada perpustakaan menjadikan pekerjaan perpustakaan secara manual tergantikan/terbantu dengan tenaga komputer, sehingga pekerjaan perpustakaan dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Hal ini disebut dengan otomasi perpustakaan. Kata otomasi sendiri berarti “*the technique, method, or system of operating or controlling a process by highly automatic means, as by electronic devices, reducing human intervention to a minimum*”⁴² yang artinya teknik, metode, atau sistem operasi atau mengendalikan proses dengan cara yang sangat otomatis, seperti dengan perangkat elektronik, mengurangi campur tangan manusia seminimal mungkin. Sedangkan menurut Matin Weik yang dikutip G. Edward Evans and Thomas L. Carter mendefinisikan otomasi merupakan seluruh bidang penyelidikan yang ditujukan untuk desain, pengembangan, dan penerapan metode dan teknik untuk membuat sebuah proses atau sekelompok mesin bergerak sendiri, bergeser sendiri, atau mengendalikan sendiri. otomatisasi berkaitan dengan teori, seni, atau teknik pembuatan mesin, proses, atau perangkat yang lebih sepenuhnya otomatis.

“*automation: the entire field of investigation devoted to the design, development, and application of methods and techniques for render a process or group of machines self-actuating, self-moving, or self-controlling. automation pertains to the theory, art, or technique of making a machine, a process, or a device more fully automatic.*”⁴³

Sulistyo-Basuki secara singkat menjelaskan bahwa otomasi perpustakaan adalah penerapan teknologi untuk kepentingan perpustakaan,

⁴² Random House Webster’s College Dictionary (New York: Random House, 2001), h. 85.

⁴³ G. Edward Evans and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Service*, h. 52.

mulai dari pengadaan hingga ke jasa informasi bagi pembaca.⁴⁴ Sistem otomasi merupakan sebuah gabungan antara *software* (perangkat lunak) dan *hardware* (perangkat keras). Perangkat lunak ini terdiri dari program komputer yang dirancang untuk melakukan berbagai fungsi perpustakaan, seperti sirkulasi, penelusuran informasi (OPAC), akuisisi, serial kontrol, laporan, dan pinjaman antar perpustakaan. Sedangkan perangkat keras terdiri dari perangkat input, output, CPU, penyimpanan utama, penyimpanan sekunder, dan komunikasi.

Pada awalnya sistem otomasi perpustakaan dirancang dengan satu fungsi (fungsi tunggal). Fungsi yang pertama kali diotomasi adalah fungsi sirkulasi sekitar tahun 1970 karena pada bagian ini terjadi kegiatan yang berulang-ulang, rutin, dan memakan waktu, atau disebut tugas multifaset (misalnya peminjaman, pengembalian, denda, pemberitahuan terlambat, dan pencatatan).⁴⁵ Seiring perkembangan waktu fungsi perpustakaan yang diotomasi semakin meluas dan mencakup keseluruhan kegiatan perpustakaan. Otomasi pada perpustakaan mengalami 4 fase perkembangan otomasi, yaitu pada generasi pertama ditandai dengan ciri sedikit integrasi antara modul, kegiatan yang diotomasi terutama sirkulasi dan katalog, khusus untuk *hardware* dan *operating systems* (OS) saja yang diotomasi. Generasi kedua, memiliki ciri sistem sudah dapat berjalan di berbagai platform (UNIX dan DOS), fungsi yang berdasarkan *command driven* atau *menu based*. Selanjutnya, generasi ketiga modul yang ada sepenuhnya sudah terintegrasi (terpadu) atau menggunakan struktur database relasional, mendukung berbagai

⁴⁴ Sulistyo-Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung: Remaja Rosdakarya), h. 96.

⁴⁵ Bilal, *Automating Media Centers and Small Libraries*, h. 1.

standar metadata (MARC, *Dublin Core*, dan lain-lain), fitur yang terdapat pada sistem sudah berbasis GUI (*Graphic User Interface*). Generasi keempat atau saat ini, arsitektur *client-server*, dapat mengakses *server* lain dengan jaringan, dan memungkinkan untuk mengakses berbagai sumber.⁴⁶

Pentingnya sebuah perpustakaan melakukan otomasi:

1. Memudahkan dalam pembuatan katalog.
2. Memudahkan dalam layanan sirkulasi.
3. Memudahkan dalam penelusuran melalui katalog.⁴⁷

Pendapat lain alasan perlunya segera melakukan otomasi dikemukakan oleh Abdul Rahman Saleh, yaitu:

1. Tuntutan terhadap penggunaan koleksi bersama (*resource sharing*).
2. Kebutuhan untuk mengefektifkan sumber daya manusia.
3. Tuntutan terhadap efisiensi waktu.
4. Kebutuhan akan ketepatan layanan informasi.
5. Keragaman informasi yang dikelola.⁴⁸

Manfaat penerapan teknologi informasi pada perpustakaan:

1. Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan.
2. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan.
3. Meningkatkan citra perpustakaan.
4. Pengembangan infrastruktur nasional, regional, dan global.⁴⁹

⁴⁶ S.L. Mohammed Sajeer, “Technology and Services for Library Automation,” artikel diakses pada tanggal 19 Maret 2015 dari https://www.academia.edu/5369841/TECHNOLOGY_AND_SERVICES_FOR_LIBRARY_AUTOMATION

⁴⁷ Harmawan, “Sistem Otomasi Perpustakaan”, artikel diakses pada tanggal 18 Maret 2015 dari <http://pustaka.uns.ac.id/?menu=news&option=detail&nid=56>

⁴⁸ Abdul Rahman Saleh, “Prospek Otomasi Perpustakaan,” artikel diakses pada tanggal 16 Maret 2015 dari <http://rahman.staff.ipb.ac.id/ars-published-articles/>

D. Layanan Mandiri

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata layanan berarti perihal atau cara melayani, sedangkan mandiri adalah keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung kepada orang lain.⁵⁰ Jika keduanya digabung menjadi frase layanan mandiri maka dapat didefinisikan bahwa layanan mandiri adalah layanan yang dilakukan oleh dan untuk diri sendiri tanpa bantuan orang lain atau tidak tergantung pada orang lain. Layanan mandiri bukan saja menyangkut mesin peminjaman/pengembalian mandiri, tetapi juga bisa menyangkut pendaftaran anggota secara mandiri dan mesin penjualan buku atau DVD. Seperti dijelaskan dalam kutipan di bawah ini.

“Self-service options abound, including selfcheck machines, drive-through windows, vending machines with books and DVDs, as well as a host of Internet-driven tools that enable library users to register for library cards, or schedule themselves for classes and computer time. Fully 85 percent of libraries offer some sort of self-service, and that percentage goes up with the size of the population served.”⁵¹

(Pilihan layanan mandiri berlimpah, termasuk mesin peminjaman/pengembalian, drive-melalui jendela, mesin penjual dengan buku dan DVD, serta sejumlah alat-driven Internet yang memungkinkan pengguna perpustakaan untuk mendaftar untuk kartu perpustakaan, atau menjadwalkan diri untuk kelas dan waktu komputer. Sepenuhnya 85 persen dari perpustakaan menawarkan semacam layanan mandiri, dan persentase yang naik dengan ukuran populasi yang disajikan.)

Layanan mandiri (*self service*) sudah banyak diterapkan dalam dunia bisnis, seperti pada bank diterapkannya anjungan tunai mandiri (ATM) dan pada SPBU yang menerapkan layanan mandiri. Dengan adanya ATM

⁴⁹ Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Jakarta: Kanisius, 2008), h. 23

⁵⁰ Diakses pada tanggal 30 Maret 2015 dari <http://kbbi.web.id/>

⁵¹ Beth Dempsey, “do-it-yourself libraries” artikel diakses pada tanggal 19 Maret 2015 dari <http://e-resources.perpusnas.go.id:2066/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=768ce4c8-d2df-4764-b8dd-b37925eab921%40sessionmgr112&vid=1&hid=125>

pelanggan dapat melakukan penarikan ataupun penyetoran uang tanpa harus ke bank dan bertemu *teller* untuk mengambil atau menyetorkan uang mereka. ATM memungkinkan mereka melakukan ini walaupun bank telah tutup atau selama 24 jam.

Menurut Meuter dkk. dalam artikel jurnal Zhen Zhu, dkk. self-service technologies (SSTs) adalah “interface teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk menghasilkan layanan independen dari keterlibatan langsung karyawan”. Layanan SST terdapat diberbagai bidang, antara lain transaksi keuangan (misalnya, pembelian ritel), self-help (misalnya, pembelajaran jarak jauh), dan layanan pelanggan (misalnya, hotel checkout).

“According to Meuter et al. SSTs are “technological interfaces that enable customers to produce a service independent of direct service employee involvement.” The services that SSTs provide are surprisingly varied, including monetary transactions (e.g., retail purchases), self-help (e.g., distance learning), and customer services (e.g., hotel checkout).”⁵²

Berdasarkan pemaparan di atas layanan mandiri pada perpustakaan ini bisa berarti peminjaman, perpanjang, ataupun pengembalian buku yang dilakukan oleh pemustaka (*user*) sendiri tanpa bantuan pustakawan ataupun layanan perpustakaan lainnya yang tidak berbantuan petugas. Pada layanan mandiri, pemustaka yang ingin melakukan peminjaman/pengembalian cukup datang ke mesin layanan mandiri tanpa harus ke bagian sirkulasi. Pada beberapa perpustakaan yang sudah menerapkan *book drop*, pemustaka bisa mengembalikan buku walaupun perpustakaan sudah tutup. Biasanya *book*

⁵² Zhen Zhu, et.all. “Self-service technology effectiveness: the role of design features and individual traits” artikel diakses pada tanggal 16 April 2015 dari <http://e-resources.perpusnas.go.id/library.php?id=10000&key=Self-service+technology+effectiveness%3A+the+role+of+design+features+and+individual+traits>

drop diletakkan di depan gedung perpustakaan sehingga pengunjung dapat mengembalikan buku tanpa masuk ke dalam gedung perpustakaan. Pada perpustakaan yang menerapkan layanan sirkulasi berbantuan komputer (layanan sirkulasi terotomasi) ataupun layanan mandiri maka diperlukan *hardware* dan *software* tertentu, serta sistem jaringan.

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware adalah sebuah mesin yang dapat menerima dan mengolah data menjadi informasi yang tepat dan cepat dimana untuk menjalankannya diperlukan sebuah program. *Hardware* berfungsi untuk mengumpulkan data dan mengkonversikannya ke suatu bentuk yang dapat diproses oleh komputer. Berbicara tentang perangkat keras (*hardware*) bukan hanya menyangkut komputer saja tetapi mesin-mesin lain yang dapat mendukung suatu sistem kerja. Selain komputer, pada suatu sistem layanan mandiri membutuhkan beberapa *hardware* lainnya, yaitu:



Gambar 1. *Barcode reader*

- a. **Barcode reader** adalah alat yang dapat digunakan untuk membaca *barcode* dan kemudian menghasilkan karakter digital.

- b. **RFID reader** adalah alat untuk membaca RFID yang menghubungkan antara *software* aplikasi dengan antena yang akan meradiasikan gelombang radio ke tag RFID.



Gambar 2. RFID reader

c. *Security gate* merupakan alat keamanan pada perpustakaan untuk mencegah pencurian koleksi. Alat ini berbentuk gerbang pada pintu keluar masuk perpustakaan yang dapat mendeteksi adanya koleksi yang dibawa keluar tanpa dipinjam terlebih dahulu dengan berbunyinya alarm.



Gambar 3. *Security gate*

d. **Printer** dalam mesin pelayanan mandiri ini adalah *printer* yang nantinya akan digunakan untuk mencetak bukti transaksi berupa struk.



Gambar 4. *Printer*

e. **MPS (Multi Purpose Station)** atau stasiun/mesin multi tujuan/serba guna. MPS diartikan sebagai mesin anjungan layanan mandiri yang dapat digunakan untuk melakukan peminjaman atau pengembalian buku secara mandiri oleh anggota perpustakaan. Mesin anjungan ini sudah mencakup komputer, *scanner* kartu anggota, *RFID reader*, *printer* struk peminjaman/pengembalian buku.



Gambar 5. MPS

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak merupakan metode atau prosedur untuk mengoperasikan komputer agar sesuai dengan permintaan pemakai baik menjalankan lebih dari satu program dalam waktu bersamaan (*multi-tasking*), maupun dioperasikan secara bersama-sama (*multi-user*). Pengadaan *software* pada perpustakaan bisa dilakukan dengan empat cara, yaitu:

- a. Mengembangkan sendiri (*in house*)
- b. Mengembangkan dengan cara *outsourcing*
- c. Membeli perangkat lunak dari vendor
- d. Menggunakan aplikasi *freeware*
- e. Menggunakan aplikasi gratis (*free open source software*)⁵³

Adapun kriteria untuk menilai *software*, yaitu:

- 1) Kegunaan: fasilitas dan laporan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan menghasilkan informasi tepat waktu (*realtime*) dan relevan untuk proses pengambilan keputusan.
- 2) Ekonomis: biaya yang dikeluarkan sebanding untuk mengaplikasikan *software* sesuai dengan hasil yang didapatkan.
- 3) Kehandalan: mampu menangani operasi pekerjaan dengan frekuensi besar dan terus-menerus.
- 4) Kapasitas: mampu menyimpan data dengan jumlah besar dengan kemampuan temu kembali yang cepat.

⁵³ Muhammad Azwar, “Membangun Sistem Otomasi Perpustakaan dengan Senayan Library Management System (SLIMS)”, artikel diakses pada tanggal 17 April 2015 dari [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=184141&val=6390&title=Membangun%20Sistem%20Otomasi%20Perpustakaan%20dengan%20Senayan%20Library%20Management%20System%20\(SLiMS\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=184141&val=6390&title=Membangun%20Sistem%20Otomasi%20Perpustakaan%20dengan%20Senayan%20Library%20Management%20System%20(SLiMS))

- 5) Sederhana: menu-menu yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif dengan pengguna.
- 6) Fleksibel: dapat diaplikasikan di beberapa jenis sistem operasi dan institusi serta memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut.⁵⁴

Beberapa software yang sudah mendukung layanan mandiri, antara lain:

- 1) Senayan Library Management System (SLIMS) yang merupakan *software* gratis (*free open source software*) bisa diperoleh melalui situs resminya <http://slims.web.id>. *Software* ini awalnya dibangun oleh pihak Kemendikbud (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan) untuk perpustakaannya, namun seiring waktu *software* ini disebarluaskan melalui internet.
- 2) Sistem Informasi Perpustakaan (SIPus) Bina Nusantara (BINUS) merupakan *software* yang dikembangkan Universitas BINUS (*in house*) saat ini *software* tersebut belum dikomersilkan atau diperjual-belikan kepada pihak lain.
- 3) Library Automation and Digital Archive (LONTAR) *software* ini merupakan *software in house* yang sudah komersilkan. *Software* ini merupakan ciptaan perpustakaan UI. Perpustakaan UI sudah menerapkan layanan mandiri dan *book drop*.

3. Sistem Layanan Mandiri berbasis *Barcode*

Layanan mandiri berbasis *barcode* merupakan layanan mandiri yang diterapkan pada perpustakaan, dimana koleksinya menggunakan *barcode*

⁵⁴ Supriyanto dan Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan*, h. 108.

sebagai identitas buku/koleksi. Demikian juga dengan kartu anggota yang yang menggunakan *barcode*. Adapun *hardware* yang digunakan untuk sistem layanan ini, yaitu PC (*Personal Computer*), *barcode reader*, dan *printer* struk bukti pinjam/kembali.

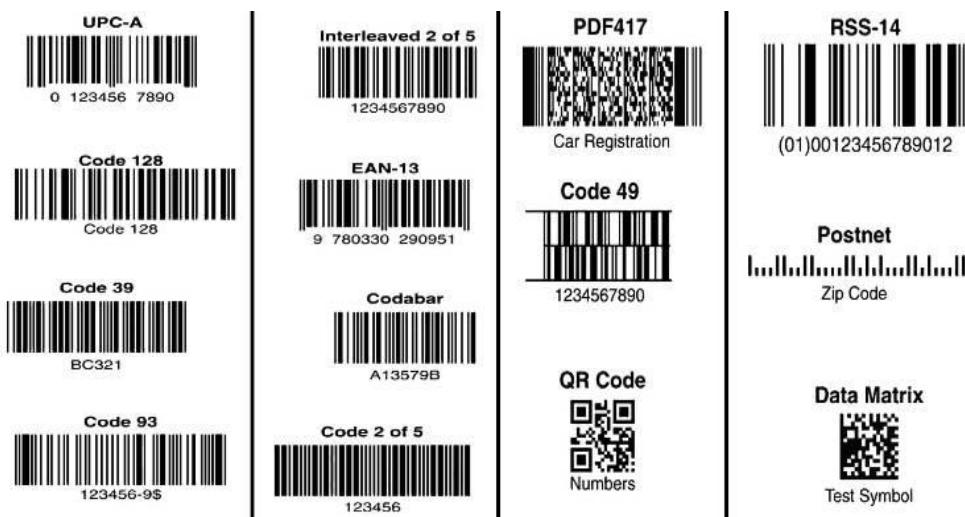
Barcode adalah susunan garis vertikal hitam (*bar*) dan putih (*space*) sederhana dengan ketebalan berbeda, yang berguna untuk menyimpan data-data spesifik suatu produk.⁵⁵ *Barcode* terdiri dari dua komponen penting, yaitu garis balok untuk dibaca mesin (*reader*) dan angka untuk dapat dibaca oleh manusia. Seiring berjalannya waktu, *barcode* mengalami perkembangan bentuk, tidak hanya berbentuk garis balok saja, tetapi dalam bentuk lain, seperti persegi, titik, heksagon dan bentuk geometri lainnya. Selain itu, untuk membacanya juga tidak hanya menggunakan *barcode reader* saja, tetapi peralatan seperti *smartphone* sudah dapat membaca *barcode*. Salah satu tipe *barcode reader* yaitu CCD atau *Closed Contact Device* yang berbentuk seperti pulpen (*lightpen*) dan stempel. Ada pula yang bertipe statis dan terpasang tetap di suatu tempat (meja atau dinding) yang disebut Wand.

Adapun beberapa tipe *barcode* yang sering digunakan, yaitu:

- 1) *Code 39*: *barcode* yang dapat mewakili abjad (A-Z) dan angka (0-9) serta beberapa karakter lain misalnya: \$, |, +, %, titik dan spasi
- 2) *Interleaved 2 of 5* (ITF): hanya untuk angka (0-9)
- 3) *UPC version A*: hanya numerik (0-9) namun *barcode* harus mempunyai panjang 11 angka (digit)

⁵⁵ *Ibid.*, h.154

- 4) *EAN-13*: hanya numerik (0-9), namun *barcode* harus mempunyai panjang 12 angka
- 5) *Code 93*: alfanumerik, semua karakter ASCII boleh digunakan
- 6) *Text Only*: digunakan hanya untuk mencetak baris teks⁵⁶



Gambar 6. Berbagai bentuk dan tipe barcode

4. Sistem Layanan Mandiri berbasis RFID

Penyebutan berbasis RFID dikarenakan penggunaan RFID pada koleksi perpustakaan dan kartu anggota perpustakaan. Adapun *hardware* yang digunakan untuk sistem layanan ini, yaitu PC (*Personal Computer*), RFID *reader*, *printer* struk bukti pinjam/kembali, dan *security gate* untuk keamanan koleksi.

Radio Frequency Identification (RFID) adalah teknologi identifikasi berbasis gelombang radio yang mampu mengidentifikasi objek secara

⁵⁶ B. Mustafa, ‘Penggunaan Barcode Bagi Otomasi Perpustakaan’, artikel diakses pada tanggal 8 April 2015 dari <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/27590/B.%20Mustafa%20manfaat%20barcode%20bagi%20perpustakaan.PDF;jsessionid=A4A26E4DAAB9AE8FEEAB7706CF0C430C?sequence=1>

stimulan tanpa diperlukan kontak langsung (atau dalam jarak pendek).⁵⁷

Menurut Maryono, identifikasi dengan frekuensi radio adalah teknologi untuk mengidentifikasi seseorang atau objek benda menggunakan transmisi frekuensi radio, khususnya 125kHz, 13.65Mhz atau 800-900MHz. RFID menggunakan komunikasi gelombang radio untuk secara unik mengidentifikasi objek atau seseorang.⁵⁸ Sedangkan Frank Thronton menjelaskan bahwa RFID merupakan peralatan dan teknologi yang menggunakan sinyal radio untuk memberikan data yang telah diidentifikasi. RFID ini termasuk dalam bentuk tag atau label kecil yang dapat mengidentifikasi sebuah objek data diterima melalui sinyal radio, kemudian diterjemahkan kembali dalam bentuk angka atau informasi lainnya.⁵⁹

Tag RFID dibedakan menjadi dua, yaitu tag pasif dan tag aktif. Tag "pasif" tidak memiliki sumber daya dan tidak dapat mengirimkan informasi kecuali didukung oleh energi yang terkandung dalam sinyal radio yang ditransmisikan oleh RFID *reader*; kisaran membaca tag pasif relatif pendek. Tag RFID "aktif" didukung oleh baterai atau sumber daya lainnya dan mampu mengirimkan sinyal mereka melalui jarak yang cukup.

““Passive” tags do not have a power source and cannot transmit information unless powered by the energy contained in the radio signal transmitted by the RFID reader; the read range of passive tags is relatively short. “Active” RFID tags are powered by a battery or

⁵⁷ Supriyanto dan Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan*, h.158

⁵⁸ Daniel Kurniawan, “Implementasi RFID Pada Perpustakaan”, artikel diakses pada tanggal 9 April 2015 dari <http://duniaperpustakaan.com/implementasi-rfid-pada-perpustakaan/?nomobile>

⁵⁹ Fadhilatul Hamdani, “Penerapan RFID (Radio Frequency Identification) di Perpustakaan: Kelebihan dan Kekurangannya”, artikel diakses pada tanggal 10 April 2015 dari [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=280675&val=6390&title=Penerapan%20RFID%20\(Radio%20Frequency%20Identification\)%20di%20Perpustakaan:%20Kelebihan%20dan%20Kekurangannya](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=280675&val=6390&title=Penerapan%20RFID%20(Radio%20Frequency%20Identification)%20di%20Perpustakaan:%20Kelebihan%20dan%20Kekurangannya)

*other power source and are able to transmit their signal over large distances.*⁶⁰

Pada sebuah sistem utuh RFID terdiri dari 2 komponen, yaitu:

- a) Tag RFID, dapat berupa stiker, kertas, atau plastik dengan beragam ukuran. Pada setiap tag terdapat chip yang mampu menyimpan sejumlah informasi tertentu.
- b) Terminal Reader RFID, terdiri dari RFID reader dan antenna yang akan mempengaruhi jarak optimal identifikasi. Terminal RFID akan membaca atau mengubah informasi yang tersimpan dalam tag melalui frekuensi radio.⁶¹

Kisaran tag RFID dapat terbaca tergantung pada desain tag, metode komunikasi antara tag dan pembaca (*reader* RFID), dan frekuensi radio di mana aplikasi RFID beroperasi. Berdasarkan frekuensi gelombang radionya, RFID ada 4 (empat) macam, yaitu:

- a) Band LF (Low Frekuensi) dengan rentang frekuensi 125 KHz–134 KHz dengan penggunaan jarak pendek, kurang lebih 50 cm. biasanya dipergunakan untuk sistem identifikasi yang hanya membutuhkan jarak pendek.
- b) Band HF (High Frekuensi) yang beroperasi pada frekuensi 13.56 KHz dengan pembacaan kurang lebih 3 m, pada frekuensi ini cocok digunakan untuk pembacaan pada tingkat item dan banyak digunakan

⁶⁰ Deborah Caldwell-Stone, “RFID in Libraries”, artikel diakses pada tanggal 16 Februari 2015 dari <http://e-resources.pnri.go.id:2057/docview/814861254/fulltextPDF/D4CE33BC49C74511PQ/1?accountid=25704>

⁶¹ Supriyanto dan Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan*, h.159

untuk pencocokan barang-barang di toko, gedung atau pelacakan yang memerlukan dengan kecepatan baca 10 hingga 100 tag per detik.

- c) Band UHF (Ultra High Frekuensi) sekitar 915 MHz dengan rentang pembacaan hingga sekitar 9 m. Tag UHF dapat dibaca dengan kecepatan hingga 1000 tag per detik. Biasanya banyak dipergunakan untuk pelacakan barang pada *container* truk.
- d) Gelombang mikro 2,4 GHz dengan jarak pembacaan yang lebih jauh (10 m) pada frekuensi ini lebih banyak mengalami pantulan gelombang dan objek disekitarnya dan dapat mengganggu kemampuan RFID *reader* untuk komunikasi dengan tag RFID. Pada frekuensi ini biasanya banyak digunakan untuk pelacakan rantai *supply*.

Nama Frekuensi	Range	RFID uses
LF (Low Frekuensi)	30 KHz to 300KHz	125 KHz
HF (High Frekuensi)	3 MHz to 30MHz	13.56 MHz
VHF (Very High Frekuensi)	30 MHz to 300MHz	Not used for RFID
UHF (Ultra High Frekuensi)	300 MHz to 3GHz	868 MHz, 915 MHz

Tabel 1. Range Frekuensi RFID

Berdasarkan kemampuan dibaca dan ditulis RFID dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Read only label, berisi nomor unik yang tidak dapat berubah.
- 2) Write Once Read Many, memungkinkan untuk mengkodekan dan mengisi untuk pertama kali dan kemudian data/kode tersebut terkunci dan tidak dapat dirubah.
- 3) Read/Write, dimungkinkan untuk mengisi dan memperbarui informasi di dalamnya.

Berdasarkan bentuk, terdapat berbagai bentuk dan ukuran RFID diantaranya:

- 1) Label: lembaran datar, tipis dan fleksibel.
- 2) Ticket: Label yang datar, tipis dan fleksible pada kertas.
- 3) Card: Label yang datar, tipis diletakkan pada plastik keras untuk waktu yang lama.
- 4) Glass bead: Label kecil di dalam manik-manik kaca silinder, digunakan untuk pembelian binatang (contoh di bawah kulit).
- 5) Integreted: Label terintegrasi dengan benda yang dilabel. Contoh dicetak di dalam benda tersebut.
- 6) Wrisband: Label disisipkan kedalam plastic pengikat tangan.
- 7) Butten: Label kecil dalam wadah yang kaku.⁶²



Gambar 7. Berbagai bentuk RFID

⁶² Supriyono, "Penerapan Aplikasi RFID di bidang Perpustakaan", artikel diakses pada tanggal 8 April 2015 dari <http://prisekip.blog.ugm.ac.id/files/2009/08/11.pdf>

5. Sistem Layanan Mandiri berbasis Barcode dan RFID

Perpustakaan yang menerapkan layanan mandiri gabungan dua basis (*barcode* dan *RFID*) berarti pada perpustakaan tersebut menerapkan dua sistem, yaitu sistem *barcode* pada kartu anggota dan *RFID* pada koleksi. Adapun *hardware* yang digunakan untuk sistem layanan ini, yaitu PC (*Personal Computer*), *RFID reader*, *printer struk bukti pinjam/kembali*, dan *security gate* untuk keamanan koleksi. Selain itu, pihak perpustakaan juga bisa hanya menggunakan MPS (*Multi Purpose Station*) yang biasanya sudah terdapat PC, *RFID reader*, *barcode reader*, dan *printer struk*.atau sebaliknya *RFID* pada kartu anggota dan *barcode* pada koleksi.

6. Prosedur Layanan Mandiri

Pada dasarnya melakukan peminjaman maupun pengembalian secara mandiri baik yang berbasis *barcode*, *RFID* ataupun keduanya mempunyai cara yang sama atau tidak jauh berbeda. Adapun langkah-langkah untuk melakukan peminjaman dan pengembalian dengan layanan mandiri, sebagai berikut:

1. Pemustakan mengambil koleksi yang akan dipijam
2. Pilih pinjam atau peminjaman pada *desktop*
3. Melakukan *scan* kartu anggota dengan *barcode* atau *RFID reader*
4. Meletakkan buku pada *RFID reader* atau melakukan *scan* pada *barcode* buku satu per satu
5. Pilih keluar
6. Bukti peminjaman akan keluar dari *printer*

Sedangkan untuk melakukan pengembalian langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Pilih tombol Kembali atau Kembalikan pada *desktop*
2. Letakkan buku pada RFID pad (*reader*) atau lakukan *scan* pada *barcode* buku
3. Tunggu sampai daftar buku yang dipinjam muncul di layar
4. Pilih keluar
5. Tunggu hingga struk pengembalian keluar

E. Efektifitas Layanan

Efektif merupakan kata dasar efektifitas, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); dapat membawa hasil; berhasil guna (tentang usaha, tindakan). Menurut Kumala “efektifitas adalah kemampuan untuk menghasilkan hasil yang spesifik atau untuk menggunakan pengaruh spesifik yang bisa diukur. Secara umum efektifitas juga bisa sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.⁶³ Sedangkan menurut Sondang P. Siagian, “efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya”.⁶⁴

⁶³ Muhammad Jevi Rian Aipasha, “Efektifitas Radio Frequency Identification (RFID) di Kelompok Layanan Terbuka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”, artikel diakses pada tanggal 8 April 2015 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74994&val=4723>

⁶⁴ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 20-21.

Dikutip oleh T. Hani Handoko, Peter Drucker, seorang ahli manajemen, berpendapat bahwa “efektifitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*), sedangkan efisien adalah melakukan pekerjaan dengan benar (*doing things right*)”.⁶⁵ Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya. Cameron memiliki konsep bahwa efektifitas adalah membangun mental yang disimpulkan dari perilaku organisasi, dan tidak diamati secara langsung. Efektifitas sebagai transaksi organisasi yang sukses. Transaksi ini termasuk interaksi antara semua kegiatan dan orang-orang di perpustakaan, serta transaksi-transaksi antara perpustakaan dan lingkungannya.⁶⁶

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa efektifitas yaitu kemampuan untuk memilih pekerjaan yang seharusnya dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sudah ditetapkan organisasi.

Menurut Fitrah Hayati Harahap, pengertian efektifitas mengandung beberapa unsur penting, yaitu:

1. Pencapaian tujuan, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Ketepatan waktu, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan-kegiatan tersebut dapat terlaksana dan selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan.

⁶⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2002), h. 7.

⁶⁶ Peter Hernon and Ellen Altman, *Service Quality in Academic Libraries* (New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1996), h. 21.

3. Manfaat, adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa yang ada di sekitarnya.
4. Hasil, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila memberikan hasil sesuai dengan harapan masyarakat.⁶⁷

T. Hani Handoko menyatakan bahwa ada beberapa kriteria dalam menilai efektifitas, antara lain:

1. Kegunaan
Agar berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsinya yang lain, suatu rencana harus fleksibel, stabil, berkesinambungan, dan sederhana.
2. Ketepatan dan obyektivitas
Rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, nyata dan akurat. Berbagai keputusan dan kegiatan manajemen lainnya hanya efektif bila didasarkan atas informasi yang tepat.
3. Ruang Lingkup
Perencanaan perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan (comprehensiveness), kepaduan (unity), dan konsistensi.
4. Efektivitas Biaya
Efektivitas biaya perencanaan dalam hal ini adalah waktu, usaha, dan aliran emosional.
5. Akuntabilitas
Ada dua aspek akuntabilitas perencanaan: 1) tanggung jawab atas pelaksanaan perencanaan dan 2) tanggung jawab atas implementasi rencana. Suatu rencana harus mencakup keduanya.
6. Ketepatan Waktu
Para perencana harus membuat berbagai perencanaan. Berbagai perubahan yang terjadi sangat cepat akan dapat menyebabkan rencana tidak tepat atau sesuai untuk berbagai perbedaan waktu.⁶⁸

Sedangkan, menurut Richard M. Steers yang dikutip oleh Duncan dalam Riski Tri Wismanawati efektifitas dapat diukur dengan beberapa kriteria, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan
Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam

⁶⁷ Fitrah Hayati Harahap, “Efektifitas Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku Bagi Masyarakat pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Asahan”, diakses tanggal 6 Agustus 2015 dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/39419>

⁶⁸ T. Hani Handoko, *Manajemen*, h.103-105.

arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.⁶⁹

Menurut Martani dan Lubis dalam Mustika Rihadini, untuk melihat efektivitas suatu organisasi dapat digunakan tiga pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.⁷⁰

Berdasarkan pemaparan di atas maka efektifitas layanan mandiri dapat dilihat dengan pencapaian tujuan, ketepatan waktu, manfaat, hasil, kompetensi petugas, dan terkait sosialisasi.

Mengukur efektifitas suatu organisasi bukan merupakan hal yang mudah karena penilaian efektifitas tergantung dari sudut pandang dan siapa yang menilai efektifitas tersebut. Bila dari sudut pandang layanan perpustakaan,

⁶⁹ Riski Tri Wismanawati, “Efektivitas Sanksi Administratif Keterlambatan Pengembalian Bahan Pustaka Terhadap Kedisiplinan Pemustaka Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas” diakses tanggal 17 Juni 2015 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74891&val=4723>

⁷⁰ Mustika Rihadini, “Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan Pada Kelompok Simpan Pinjam Perempuan (PNPM MP SPP) di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan Propinsi Sulawesi Tenggara Pada Periode 2010”, diakses tanggal 3 Juli 2015 dari <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1672>

seorang pustakawan akan memandang efektifitas berarti kualitas dan kuantitas layanan dan koleksi perpustakaan yang dimiliki. Kualitas layanan sebuah perpustakaan dapat dievaluasi dari lima dimensi yang dikemukakan oleh Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh M. Nur Nasution, sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.⁷¹

Dengan demikian kualitas layanan perpustakaan dapat dikatakan baik dan atau meningkat kualitasnya, jika rencana dibuat secara efektif, dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta dievaluasi secara berkala.

F. Kendala Otomasi Perpustakaan

Menurut Harmawan terdapat beberapa kendala yang mungkin akan dihadapi dalam menerapkan otomasi perpustakaan, antara lain:

1. Kesalahpahaman tentang otomasi perpustakaan

Kesalahpahaman ini karena adanya anggapan yang belum tentu benar. Anggapan yang berkembang, antara lain anggapan bahwa biaya otomasi perpustakaan sangat besar. Memang benar untuk membangun otomasi memerlukan investasi yang besar tetapi jika dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan jika masih menggunakan sistem manual belum

⁷¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h.5

tentu biaya untuk otomasi akan lebih besar. Sebagai contoh dalam pembuatan dan penyajian kartu katalog, apabila kita menerapkan sistem manual yang standar, untuk satu judul koleksi diperlukan 5 kartu katalog. Bisa dibayangkan berapa besar biaya yang akan dikeluarkan untuk tenaga, kertas, tinta, rak dan sebagainya. Pengalaman menunjukkan bahwa dengan menerapkan otomasi justru kedepannya akan menghemat biaya perpustakaan.

Anggapan lainnya yaitu jika semua pekerjaan diotomasi maka akan terjadi pengurangan tenaga bahkan pengangguran staf perpustakaan. Tentu anggapan ini tidak bisa dibenarkan sepenuhnya karena otomasi akan memudahkan dan meringankan tugas pustakawan. Dengan demikian, pustakawan akan mempunyai waktu lebih banyak untuk melakukan pekerjaan yang sifatnya meningkatkan layanan perpustakaan daripada hanya menghabiskan waktu untuk kegiatan rutin saja. Layanan yang bisa dikembangkan oleh perpustakaan antara lain layanan kesiagaan terkini (*Current Awareness Service*), penyusunan indeks, klipping, dan sebagainya.

2. Kurangnya staf yang terlatih

Kurangnya staf yang terlatih tentu akan menjadi kendala bagi penerapan dan pengembangan sistem otomasi perpustakaan. Pembangunan sistem otomasi perpustakaan setidaknya membutuhkan seorang staf yang dapat mengoperasikan komputer (operator), bahkan akan lebih baik jika mempunyai tenaga ahli. Berkaitan dengan staf yang menangani otomasi perpustakaan sebetulnya tidak harus punya keahlian yang terlalu tinggi

tentang komputer, tetapi cukup dengan staf yang mempunyai semangat dan kemauan yang tinggi untuk belajar tentang hal-hal yang baru. Biasanya staf yang demikian adalah staf yang muda. Namun bukan berarti staf yang sudah tidak muda lagi tidak mempunyai semangat demikian. Maka motivasi dari diri dan dari atasan dibutuhkan untuk tetap menjaga semangat belajar. Tentunya pelatihan staf sangat diperlukan untuk penerapan sistem otomasi ini, pada umumnya, penyedia *software* akan menjual programnya beserta pelatihannya.

3. Kurangnya dukungan dari pihak pimpinan

Dukungan pimpinan merupakan hal yang sangat strategis dalam membangun otomasi perpustakaan. Tanpa dukungan pimpinan yang memadai rencana otomasi perpustakaan tidak akan berhasil dengan baik. Dukungan tersebut dapat berupa dana, pengembangan staf, dan dukungan moril.

4. Input data

Proses input data biasanya juga menjadi kendala dalam membangun otomasi perpustakaan. Apalagi kalau jumlah koleksi perpustakaan sudah besar tentu akan memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Agar proses input data dapat lancar dan tidak perlu dana besar serta tidak mengganggu layanan perpustakaan, sebaiknya pada permulaan pelaksanaan otomasi perpustakaan tetap menjalankan dua sistem yaitu sistem manual dan sistem otomasi. Input data dimulai dari buku-buku

baru, kemudian buku yang sering dipakai, dan kalau waktunya longgar baru input data buku yang lain.⁷²

Saat ini, perpustakaan seakan berlomba untuk mengotomasi perpustakaannya dengan teknologi yang paling canggih. Teknologi RFID yang merupakan teknologi yang paling canggih di dunia perpustakaan mulai banyak diterapkan pada perpustakaan menengah ataupun besar yang memiliki dana besar/berlebih. Tentunya suatu penerapan teknologi memiliki kendalanya tersendiri. Kelemahan dari teknologi yang diterapkan tentu dapat menjadi kendala tersendiri dalam menerapkan teknologi tersebut, adapun kelemahan dari teknologi RFID, yaitu:

1. Kelemahan utama dari teknologi RFID adalah biaya yang dikeluarkan tinggi. Untuk pembelian komponen RFID, harga tagnya sekitar 1.500 sampai 7.500 US dollar untuk masing-masing tag, jauh lebih mahal dibandingkan *barcode*.
2. RFID rentan untuk berkompromi karena lapisan foil dari tag yang terlalu tebal kemungkinan bisa menghalangi sinyal radio dan memungkinkan pembatalan sinyal tersebut. Perlu kehati-hatian dan keselarasan dalam penggunaannya.
3. Kemungkinan penghapusan/pencabutan tag yang dipasang pada item (bahan pustaka), perpustakaan harus membuat cara agar tag RFID itu benar-benar rahasia dalam penempatannya dan membuat agar tidak terlihat sama sekali.
4. Masalah sensor keluar, pintu sensor harus membaca dua kali jarak alat pembaca lainnya, maksudnya walaupun dari jarak jauh, sensor harus bisa menjalankan fungsinya. Sedangkan kinerja sensor yang baik adalah ketika berada pada jarak 36-42 inci, bukan 48 inci seperti yang telah ditentukan perpustakaan.
5. Ancaman terhadap privasi. Adanya informasi pribadi pemustaka (*user*) yang terekam pada tag RFID (*smart card*). Pada penggunaan *smartcard* ketika pemustaka melakukan transaksi peminjaman ataupun pengembalian bahan pustaka.⁷³

⁷² Harmawan, “Sistem Otomasi Perpustakaan”, artikel diakses pada 8 April 2015 dari <http://pustaka.uns.ac.id/?menu=news&option=detail&nid=56>

⁷³ Fadhilatul Hamdani, “Penerapan RFID (Radio Frequency Identification) di Perpustakaan: Kelebihan dan Kekurangannya”, artikel diakses pada tanggal 10 April 2015.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan terkait dengan judul “Efektifitas Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat” yang penulis teliti ada tiga. Pertama, skripsi dari mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia yang berjudul **Hubungan antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia** yang diteliti oleh Amanda Aulia Oetari pada tahun 2013. Permasalahan pokok dari penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri dan tingkat kepuasan pemustaka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pemustakan tentang layanan sirkulasi mandiri dan tingkat kepuasan pemustaka. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jenis studi korelasional. Penelitian ini mengambil 100 sampel yang dihitung menggunakan rumus Yamane dengan metode *simple random sampling*. Berdasarkan hasil analisis data persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri memiliki hasil yang cukup baik. Tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan UPI Bandung yang tingkat kepuasannya cukup, lebih tinggi dari kategori lain. Kesimpulan penelitian ini hubungan persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

Kedua, penelitian yang berjudul **Pendapat Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi yang Menggunakan RFID di Perpustakaan The British International School Jakarta** yang diteliti oleh Faisal Ifzaldi pada tahun 2010. Skripsi ini membahas pendapat pemustaka terhadap layanan

sirkulasi perpustakaan yang menggunakan teknologi radio frequency identification (RFID) di salah satu Perustakaan The British International School Jakarta, yaitu The Dickens Library. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian menyarankan bahwa The Dickens Library hendaknya dapat mempertahankan keunggulan layanan sirkulasi perpustakaannya dengan mengoptimalkan, merawat dan menjaga teknologi RFID. The Dickens Library perlu menindaklanjuti temuan penelitian berupa masalah pada sistem pendekripsi RFID. Penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk mengevaluasi sistem RFID.

Penelitian ketiga yang relevan, yaitu karya Yunistia Sekar Sarworini pada tahun 2008. Judul penelitian tersebut adalah **Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta**. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan mandiri dalam sistem peminjaman dan pengembalian koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Sampel penelitian ini yaitu pemustaka UIN Sunan Kalijaga. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, kuesioner, dan observasi. Teknik analisa yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian diketahui: ketersediaan fasilitas 66% pemustaka menyatakan baik, kehandalan 76% pemustaka menyatakan baik, daya tanggap 71% pemustaka menyatakan baik, jaminan 76% pemustaka menyatakan baik, kemudahan 82% pemustaka menyatakan sangat baik. Mengingat perlunya memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka,

maka pihak perpustakaan harus meningkatkan faktor penunjang dan meminimalisir faktor penghambat pelayanan yang ada di perpustakaan terutama bagian peminjaman dan pengembalian koleksi dengan sistem layanan mandiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif dipilih karena penulis akan mengumpulkan informasi dan menjelaskannya sesuai dengan gejala atau keadaan seperti apa adanya. Seperti yang dikatakan oleh Prasetya Irawan, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya.⁷⁴ Sedangkan, penelitian dengan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy J., merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁷⁵ Untuk mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian, penulis melakukan kajian pustaka, observasi ke tempat penelitian, mengamati suasana di lokasi penelitian, serta melakukan *interview* dengan pihak-pihak yang dianggap paham dengan masalah yang dikaji yaitu pustakawan/staf perpustakaan dan pemustaka, kemudian semua hasilnya dicatat sebagai data penulis.

⁷⁴ Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian* (Jakarta: STIA-LAN Press, 1999), h. 60.

⁷⁵ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 3.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung tanpa melalui perantara atau data yang langsung dari sumbernya.⁷⁶ Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancara merupakan data utama.⁷⁷ Data ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian, yaitu melakukan wawancara dengan kepala perpustakaan, kepala subbidang layanan perpustakaan, kepala subbagian tata usaha, kelompok jabatan fungsional (pustakawan), staf layanan sirkulasi, dan pemustaka. Selain itu penulis melakukan observasi dengan melakukan penelitian langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya.⁷⁸ Data ini bersumber dari kepublikan, yang terdiri dari literatur-literatur, artikel-artikel, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

C. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif sampel tidak disebut dengan responden, tetapi disebut sebagai narasumber, informan, partisipan, teman, atau guru dalam penelitian.⁷⁹ Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk

⁷⁶ *Ibid.*, h. 86

⁷⁷ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 169

⁷⁸ *Ibid.*, h. 87

⁷⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), h.50

memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.⁸⁰ Sedangkan, teknik sampling yang digunakan, yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang objek penelitian. *Snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang awalnya sedikit jumlahnya, lama-lama menjadi besar. Teknik ini dilakukan karena data yang diberikan dari informan yang sedikit belum cukup memuaskan sehingga diperlukan orang lain/informan untuk memenuhi data yang diperlukan.⁸¹ Dengan demikian, pemilihan informan ini masih bersifat sementara karena jika peneliti masih membutuhkan data yang tidak bisa didapat dari informan yang awalnya ditentukan maka peneliti akan memilih informan lain untuk mendapatkan data yang dibutuhkan karena penelitian kualitatif bersifat mendalam.

Informan yang digunakan dalam penelitian ini yang berhubungan dengan topik yang diteliti dan yang paling memahami tentang objek yang diteliti sebanyak 11 (sebelas) informan, yaitu Ibu Meti Lastri selaku kepala perpustakaan, Bapak Faisal Norman selaku kepala subbidang layanan perpustakaan, Ibu Fenty Afriyeni selaku fungsional pustakawan, Bapak Sukiman selaku kepala subbagian tata usaha, 2 orang staf layanan sirkulasi, dan 5 orang pemustaka. Pada awalnya informan yang akan diwawancara hanya berjumlah 7 (tujuh) informan saja, yaitu kepala perpustakaan, kepala subbidang layanan perpustakaan, fungsional pustakawan, 1 staf layanan

⁸⁰ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 132

⁸¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.53-54

sirkulasi dan 3 orang pemustaka. Pemilihan informan kepala perpustakaan karena dia yang bertanggung jawab terhadap perpustakaan dalam hal kebijakan, baik kebijakan pengadaan, pengolahan, maupun layanan. Kelompok Jabatan Fungsional menangani sebagian kegiatan perpustakaan sehingga pustakawan ini perlu dijadikan informan. Kepala Subbidang Pelayanan dan staf sirkulasi layanan dewasa/remaja dipilih karena bagian ini yang bersentuhan langsung dengan pemustaka dalam memberikan pelayanan. Pemustaka dipilih untuk mendukung dan memperkaya data penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis ada tiga macam, yaitu:

1. Observasi, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung kegiatan pelayanan mandiri yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh data yang akurat tentang gejala, peristiwa, dan kondisi aktual yang terjadi sekarang.
2. Wawancara, yaitu kegiatan merupakan percakapan dan tanya jawab untuk memperoleh pemahaman yang sama atau tujuan tertentu. penulis melakukan wawancara secara mendalam dengan pustakawan yang terlibat dalam penerapan dan pelayanan layanan mandiri, guna memperoleh data yang relevan dengan persoalan yang akan diteliti.
3. Kajian Kepustakaan, menurut Gay kajian pustaka meliputi pengidentifikasi secara sistematis, penemuan dan analisis dokumen-dokumen yang memuat informasi yang berkaitan dengan masalah

penelitian.⁸² Kajian pustaka yang dilakukan penulis yaitu dengan mengumpulkan literatur dan artikel yang berkaitan dengan layanan mandiri.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Tripp analisis data merupakan proses mengurai (memecah) sesuatu ke dalam bagian-bagiannya. Terdapat tiga langkah penting dalam analisis data, yaitu (1) identifikasi apa yang ada dalam data, (2) melihat pola-pola, dan (3) membuat interpretasi.⁸³

Teknik analisis data yang penulis gunakan merupakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang mencakup tiga kegiatan, yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan (verifikasi). Berikut ini merupakan teknik analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini:

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksi, dan pentransformasian data kasar dari lapangan.⁸⁴ Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan kajian kepustakaan dicatat secara rinci, dikelompokkan, dipilih, dan difokuskan pada hal yang penting.
2. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁸⁵

⁸² Consuelo G. Sevilla, dkk, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: UI Press, 1993), h.31

⁸³ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.192

⁸⁴ *Ibid.*, h. 209

⁸⁵ *Ibid.*

Setelah data direduksi penulis akan melakukan penyajian data dalam bentuk teks bersifat naratif, tabel, dan skema.

3. Penarikan kesimpulan, data yang terangkum kemudian dijabarkan dalam bentuk naratif sebagai sebuah kesimpulan. Kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian.

F. Jadwal Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Perpustakaan

Perpustakaan umum kotamadya merupakan bagian dari perpustakaan umum provinsi. Perpustakaan umum provinsi DKI Jakarta mempunyai 6 (enam) perpustakaan umum kotamadya. Pada tahun 1978, melalui Keputusan Gubernur Kepala DKI Jakarta dibentuk Lembaga Perpustakaan Umum yang menangani jenis perpustakaan umum di lingkungan Pemerintah DKI Jakarta, seperti Perpustakaan Umum Gelanggang Mahasiswa Soemantri Brodjonegoro dan Perpustakaan Umum di lima wilayah Kotamadya DKI Jakarta. Pada tahun 1981, Lembaga Perpustakaan Umum bernaung di bawah Biro Bina Mental dan Spiritual dengan status non struktural. Pada tahun 1989, perpustakaan umum di lima wilayah kotamadya DKI Jakarta dialihkan pengelolaannya kepada Dinas Pendidikan dan Pengajaran DKI Jakarta sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), sedangkan Perpustakan Umum Soemantri Brodjonegoro masih tetap dikelola Biro Bina Mental Spiritual DKI Jakarta.

Salah satu perpustakaan yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta (BPAD DKI Jakarta) adalah Kantor dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat (KPAK Jakarta Barat). KPAK Jakarta Barat dibangun pada tahun 1984 dan baru dimanfaatkan pada tahun 1985.

Pada tahun 2009, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 dan Peraturan Gubernur Nomor 153 Tahun 2009 ditetapkan pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta dan Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota/Kabupaten Administrasi (KPAK). Dengan adanya peraturan tersebut perpustakaan dan arsip digabung menjadi lembaga baru sehingga Perpustakaan Umum Jakarta Barat bernama Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat (KPAK Jakarta Barat).

Sejak berdirinya sampai sekarang, Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat (KPAK Jakarta Barat) telah mendukung berbagai kegiatan baik formal maupun informal. Tujuan berdirinya KPAK Jakarta Barat adalah sebagai pusat pembelajaran bagi masyarakat dengan sasarannya yaitu meningkatkan mutu sumber daya masyarakat Jakarta dan sekitarnya pada umumnya dan masyarakat Jakarta Barat khususnya.

KPAK Jakarta Barat pertama kali dikepalai oleh H. Abdul Walid M., S.H. dan kini kepala perpustakaan dijabat oleh Dra. Meti Lastri, M.Si. Pergantian kepala perpustakaan tentunya membawa kebijakan-kebijakan baru sehingga terjadi perubahan-perubahan pada perpustakaan kearah yang lebih baik lagi. Perpustakaan yang pada awalnya hanya memberikan layanan sirkulasi dan ruang baca kini telah berkembang dengan adanya berbagai layanan dan kegiatan seperti wajib kunjung TK & PAUD, layanan perpustakaan mobil keliling, layanan mobil internet keliling, dan lain-lain.

2. Visi dan Misi Perpustakaan

Perpustakaan umum mempunyai visi dan misi yaitu memajukan bangsa dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan membangun budaya baca melalui perpustakaan. Visi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat adalah “Terwujudnya pelayanan prima dalam bidang perpustakaan dan arsip”. Sedangkan misi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat adalah:

- a. Mewujudkan tata kelola penyelenggaraan perpustakaan dan arsip yang baik dengan menerapkan kaidah “*Good Govarmance*”.
- b. Mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip yang bertaraf nasional dan/atau internasional.
- c. Meningkatkan peran dan fungsi Perpustakaan dan Arsip dalam kehidupan bermasyarakat, berpemerintah, berbangsa, dan bernegara.

3. Sumber Daya Manusia (SDM)

Tenaga yang ada pada Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat saat ini berjumlah 29 orang. Dari 29 orang tenaga ini memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan tenaga kerja di KPAK Jakarta Barat hanya satu orang yang berlatar belakang pendidikan strata 1 Ilmu Perpustakaan, yang kini menjabat sebagai pustakawan fungsional. Seluruh karyawan yang bertugas di KPAK Jakarta Barat merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Selain PNS, saat ini KPAK Jakarta Barat dibantu oleh PHL (Pegawai Harian Lepas) yang berjumlah 12 orang dimana 5 diantaranya berlatar belakang pendidikan strata 1 Ilmu

Perpustakaan. Menurut latar belakang pendidikannya, komposisi SDM PNS di KPAK Jakarta Barat, sebagai berikut:

PENDIDIKAN	JUMLAH
Pendidikan Stara 2 (S2)	2 orang
Pendidikan Stara 1 (S1)	7 orang
Diploma 3 (D3)	1 orang
Pendidikan SLTA/sederajat	17 orang
Pendidikan SLTP/sederajat	2 orang
Jumlah	29 orang

Tabel 2. Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan

4. Struktur Organisasi

Organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat (KPAK Jakarta Barat), sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2001 berada di bawah komando lini atau vertikal Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 122 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Umum, susunan organisasi KPA Kota Administrasi, sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor
- b. Subbagian Tata Usaha
- c. Subbidang Pelayanan Perpustakaan
- d. Subbidang Koleksi Perpustakaan
- e. Subbidang Kearsipan
- f. Subkelompok Jabatan Fungsional

Adapun uraian tugas dari setiap bagian organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat, yaitu:

- a. Kepala Kantor mempunyai tugas:
 - 1) Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi KPA Kota Administrasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33;
 - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian, Subbidang, dan Subkelompok Jabatan Fungsional;
 - 3) Melaksanakan kerja sama dan koordinasi dengan SKPD/UKPD dan/atau instansi pemerintah/swasta dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Kepala Kantor; dan
 - 4) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi KPA Kota Administrasi.
- b. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas:
 - 1) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja, dan anggaran, KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - 2) Melakasanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - 3) Melakasanakan pengendalian, monitoring, dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPA Kota Administrasi;
 - 4) Melaksanakan pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang KPA Kota Administrasi;
 - 5) Melaksanakan pengelolaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KPA Kota Administrasi;
 - 6) Melaksanakan kegiatan pengelolaan kearsipan, data, dan informasi KPA Kota Administrasi;

- 7) Melaksanakan kegiatan pemeliharaan kebersihan, keindahan, keamanan, dan ketertiban kantor KPA Kota Administrasi;
 - 8) Melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja KPA Kota Administrasi;
 - 9) Melaksanakan pengelolaan runag rapat/ ruang pertemuan KPA Kota Administrasi;
 - 10) Melaksanakan publikasi kegiatan, upacara, dan pengaturan acara KPA Kota Administrasi;
 - 11) Menghimpun, menganalisis, dan mengajukan kebutuhan penyediaan dan pemeliharaan prasarana dan sarana kerja KPA Kota Administrasi;
 - 12) Menerima, menyimpan, dan mendistribusikan prasarana dan sarana kerja KPA Kota Administrasi;
 - 13) Mengkoordinasikan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran KPA Kota Administrasi;
 - 14) Mengkoordinasikan penyusunan laporan kegiatan, keuangan, kinerja, dan akuntabilitas KPA Kota Administrasi; dan
 - 15) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha.
- c. Subbidang Pelayanan Perpustakaan mempunyai tugas:
- 1) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja, dan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - 2) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;

- 3) Menerima dan menilai bahan perpustakaan;
- 4) Melaksanakan promosi, publikasi, dan sosialisasi perpustakaan dan pengembangan minat baca;
- 5) Melaksanakan layanan perpustakaan;
- 6) Melaksanakan layanan perpustakaan keliling;
- 7) Melaksanakan layanan paket bahan perpustakaan;
- 8) Melaksanakan layanan informasi perpustakaan;
- 9) Melaksanakan *stock opname* dan penyiaran bahan perpustakaan;
- 10) Menyusun statistik layanan perpustakaan;
- 11) Melaksanakan bimbingan anggota dan kemitraan terhadap para pemangku kepentingan;
- 12) Memberikan pembinaan, penilaian, dan asistensi pelayanan terhadap semua jenis perpustakaan dan taman bacaan;
- 13) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Subbidang Pelayanan.

d. Subbidang Koleksi Perpustakaan mempunyai tugas:

- 1) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup kerjanya;
- 2) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 3) Menyusun literatur sekunder dan kemas ulang informasi;
- 4) Melaksanakan tukar-menukar koleksi, dan menerima hibah bahan perpustakaan;
- 5) Menghimpun, penyeleksi, memverifikasi data bibliografi;

- 6) Mengadakan, mengolah, merawat, dan melestarikan bahan perpustakaan;
- 7) Melaksanakan alih media bahan perpustakaan;
- 8) Memberikan pembinaan, penilaian, dan asistensi pengolahan koleksi terhadap semua jenis perpustakaan dan taman bacaan; dan
- 9) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbidang Koleksi Perpustakaan.

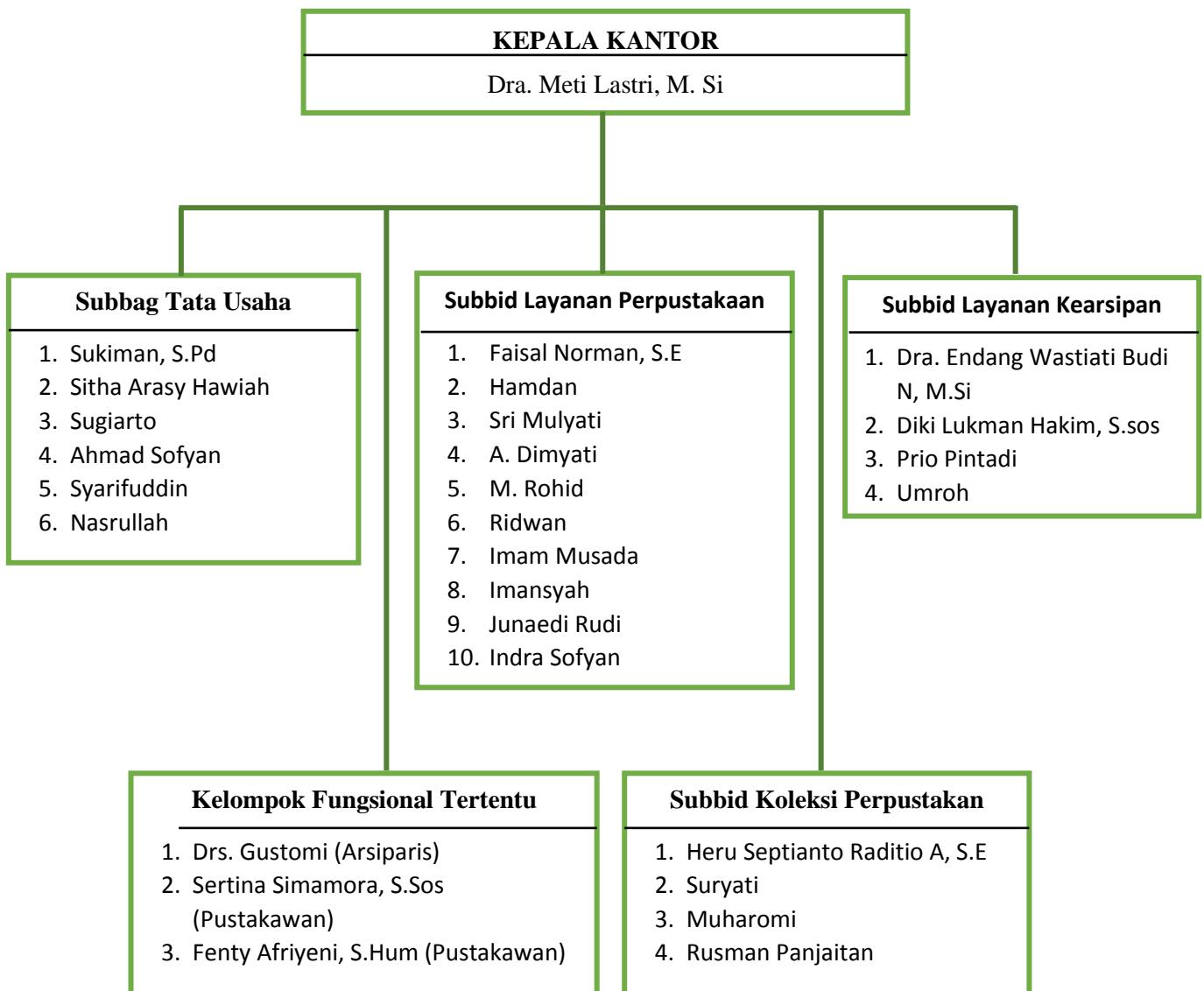
e. Subbidang Kearsipan mempunyai tugas:

- 1) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup kerjanya;
- 2) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPA Kota Administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 3) Melaksanakan pengolahan, pelayanan, dan konsultasi teknis kearsipan;
- 4) Melaksanakan akusisi dan penilaian arsip;
- 5) Melakukan pembinaan dan asistensi kearsipan SKPD/UKPD, organisasi sosial dan politik, dan masyarakat pada lingkup Kota Administrasi, kecuali arsip dinamis aktif;
- 6) Melakukan penilaian dan evaluasi penyelenggaraan kearsipan SKPD/UKPD, organisasi sosial dan politik, dan masyarakat pada lingkup Kota Administrasi;
- 7) Melaksanakan kegiatan penyelamatan arsip korban bencana alam;
- 8) Melakukan peliputan dan wawancara sejarah pejabat dan tokoh masyarakat pada lingkup Kota Administrasi;

- 9) Melaksanakan penggalian/penelusuran dan penyusunan naskah sumber;
- 10) Menerima, mengolah, menata, menyelamatkan dan mengamankan arsip SKPD/UKPD, lembaga atau organisasi pemerintah/swasta/masyarakat;
- 11) Melaksanakan penyusutan arsip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 12) Melaksanakan bimbingan teknis kearsipan, asistensi dalam rangka penilaian, pemindahan, penyerahan, dan pemusnahan arsip dari SKPD/UKPD dan masyarakat; dan
- 13) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbidang Kearsipan.

Adapun struktur organisasi Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat dapat dilihat pada bagan berikut:

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT



5. Koleksi Perpustakaan

Koleksi pada KPAK Jakarta Barat terbagi menjadi dua kategori, yaitu fiksi dan non fiksi. Pada kategori non fiksi dibagi ke dalam 10 klasifikasi, yaitu karya umum, filsafat, agama, ilmu-ilmu sosial, bahasa, ilmu murni, teknologi terapan, kesenian, kesusastraan, dan geografi/sejarah. Berdasarkan jenis layanan, koleksi dapat dikategorikan menjadi koleksi umum, koleksi referensi, koleksi untuk perpustakaan mobil keliling, dan

koleksi untuk layanan paket bahan perpustakaan, adapun pemaparannya sebagai berikut:

- a. Koleksi umum: merupakan koleksi buku-buku yang dapat dipinjam keluar atau dibawa pulang oleh anggota KPAK Jakarta Barat. Koleksi ini terdiri dari koleksi fiksi dan non fiksi.
- b. Koleksi referensi: koleksi non fiksi yang terdiri dari buku-buku rujukan, seperti ensiklopedia, kamus, surat kabar, majalah, dan lain-lain. Koleksi referensi tidak dapat dipinjam atau dibawa pulang, tetapi hanya bisa dibaca di tempat atau ruang referensi saja.
- c. Koleksi perpustakaan mobil keliling: koleksi yang terdiri dari koleksi fiksi dan non fiksi yang dibawa oleh mobil perpustakaan keliling dan koleksi tersebut dapat dipinjam oleh anggota perpustakaan.
- d. Koleksi paket: koleksi yang terdiri dari koleksi fiksi dan non fiksi, dimana paket buku tersebut akan dipinjamkan selama tiga bulan ke instansi pemerintah, kelompok masyarakat, atau lembaga pendidikan di wilayah Jakarta.

Secara garis besar, jumlah koleksi dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Adapun untuk jumlah koleksi secara terperinci dapat dilihat pada *lampiran I*.

KLASIFIKASI	JUMLAH				TOTAL	
	Anak-Anak		R/D			
	Judul	Eks	Jumlah	Eks	Jumlah	Eks
Fiksi	539	1.821	590	2.834	1.129	4.655
Non Fiksi	2.439	6.762	7.189	27.382	9.628	34.144

TOTAL	2.978	8.583	7.779	30.216	10.757	38.799
--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

Tabel 3. Jumlah Koleksi Perpustakaan

6. Layanan Perpustakaan

Pada ulasan di bawah ini akan disampaikan mengenai jenis-jenis layanan untuk anak-anak dan remaja/dewasa di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat:

a. Layanan Sirkulasi Anak dan Remaja/Dewasa

Pada layanan sirkulasi ini, peminjaman bahan pustaka hanya dapat dilakukan oleh anggota Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada dasarnya peminjaman bahan pustaka di sini sama dengan peminjaman koleksi pada umumnya. Selain meminjam atau mengembalikan koleksi, keanggotaan juga dilakukan pada layanan ini. Layanan sirkulasi anak dan remaja/dewasa terpisah, dimana layanan sirkulasi anak berada pada lantai 1 ruang baca anak, dan layanan sirkulasi remaja/dewasa di lantai 2 pada ruang baca remaja/dewasa, layanan keanggotaan pun terdapat diruang berbeda yaitu di lobi perpustakaan.

b. Layanan Rujukan/Referensi

Koleksi rujukan merupakan koleksi yang tidak dapat dipinjamkan dan hanya boleh dibaca di ruang perpustakaan. Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki koleksi rujukan untuk anak-anak yang berada di ruang interaktif anak dan untuk remaja/dewasa berada di ruang referensi di lantai 2.

c. Layanan Bercerita (*storytelling*)

Layanan mendongeng bertujuan untuk mendorong anak-anak untuk membaca buku dengan cerita-cerita yang lebih beragam dan tertarik untuk membaca sendiri setelah mendengar dongeng yang dibacakan. Layanan ini dimaksudkan sebagai sarana promosi agar anak-anak sering berkunjung ke perpustakaan. Layanan ini dilakukan biasanya saat ada kegiatan wajib kunjung ke perpustakaan, tetapi kadang perpustakaan turun langsung ke sekolah-sekolah atau lingkungan masyarakat. Sedangkan yang dibawakan diambil dari koleksi yang berada di layanan anak dan layanan bercerita ini dilakukan oleh *storyteller* dan petugas layanan.

d. Layanan Internet

Merupakan layanan untuk mengakses internet yang disediakan pihak perpustakaan. Layanan ini berada pada ruang internet di lantai 2.

e. Layanan Interaktif Anak

Layanan ini sangat bermanfaat untuk anak-anak, terutama untuk meningkatkan daya intelektual dan imajinasi mereka serta sebagai sarana rekreasi yang mendidik. Pada layanan ini anak dapat meminjam koleksi mainan anak pada petugas untuk digunakan di ruang interaktif anak. Adapun permainan yang dimiliki perpustakaan, yaitu ayunan dan perosotan indoor, mandi bola, penyusun balok, catur, penyusun angka, mobil-mobilan, lego, monopoli, congklak, puzzle, dan lain-lain. Layanan ini dilakukan setiap hari dan mainan ini boleh digunakan baik oleh anggota maupun bukan anggota.

f. Layanan Perpustakaan Mobil Keliling

Mobil perpustakaan keliling adalah mobil yang membawa buku-buku dan bahan bacaan lainnya untuk dipinjamkan atau dimanfaatkan oleh masyarakat. Koleksi yang dibawa ± 1.500 eksemplar dalam berbagai subjek, mulai dari koleksi anak sampai koleksi untuk remaja dan dewasa. Saat ini, bukan hanya perpustakaan keliling saja, tetapi juga ada mobil internet keliling, yang merupakan layanan gratis menggunakan internet, di dalam mobil tersebut terdapat 4 (empat) unit komputer yang dapat mengakses internet.

Berikut ini merupakan laporan subbidang layanan yang meliputi jumlah pengunjung perpustakaan, anggota baru, peminjaman buku, dan buku yang dipinjam:

**LAPORAN SUBBIDANG LAYANAN
KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA ADM. JAKARTA
BARAT**

		MEI	JUNI
Pengunjung	Anak-anak	697	620
	R/D	763	743
	Referensi	71	56
	Mobil Keliling	1755	1462
Anggota Baru		30	18
Peminjam Buku	Anak-anak	68	75
	R/D	122	86
Buku yang Dipinjam	Anak-anak	77 eks	68 eks
	R/D	214 eks	163 eks

Tabel 4. Laporan Subbidang Layanan

7. Gedung dan Ruang Perpustakaan

Letak gedung Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat ini cukup strategis, karena berlokasi di jalan raya dan berdekatan dengan sekolah dasar serta perumahan penduduk. Lokasi Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat adalah Jalan Tanjung Duren Barat No.36 Jakarta Barat, berdekatan dengan perguruan tinggi (Universitas Tarumanegara, Universitas Trisakti, Universitas Kristen Krida Dwipayana, Universitas Bina Nusantara, dan Universitas Esa Unggul) dan pusat pembelanjaan (Mall Taman Anggrek dan Mall Citraland). Adapun kontaknya, yaitu telepon 021-5664662 dan fax 021-56941407. Gedung dibangun di atas tanah seluas 2500 m², dengan luas bangunan 5000 m².

Gedung ini bertingkat 4 lantai yang terdiri dari lantai I: ruang interaktif anak, ruang baca anak, ruang registrasi anggota dan meja informasi, ruang bercerita ibu dan anak, ruang permainan anak, ruang edugame, toilet, mushola, gudang dan dapur. Lantai II: ruang baca umum remaja/dewasa, cafeteria, ruang internet, ruang referensi, ruang seminar/rapat, dan 5 kios pendidikan. Lantai III: ruang pengolahan bahan pustaka, ruang staf, dan toilet. Lantai IV: ruang arsip dan toilet.

Pada tahun 2012, gedung KPAK Jakarta Barat direnovasi karena gedung lama kantor tersebut tidak layak bagi keselamatan kerja dan keselamatan pengunjung dikarenakan banjir dan perubahan kontruksi gedung membuat bangunan miring ±30 cm diatas permukaan tanah.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang ditampilkan merupakan hasil reduksi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara semi-terstruktur yaitu menggunakan pedoman wawancara dimana pertanyaan yang diajukan secara lepas kepada narasumber sehingga dapat dilakukan penyempitan atau perluasan topik yang terkait dengan penerapan dan kendala layanan mandiri. Penulis juga melakukan observasi selama melakukan penelitian untuk mendapat data yang dibutuhkan. Selain itu, penulis melakukan kajian pustaka dengan melakukan analisis dokumen-dokumen terkait dengan layanan mandiri. Adapun hasil penelitian yang diperoleh, sebagai berikut:

1. Penerapan Layanan Mandiri pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat

Keputusan untuk menerapkan suatu sistem tentu tidak lepas dari keadaan yang terjadi di suatu perpustakaan atau kebutuhan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Seperti halnya keputusan penerapan RFID pada KPAK Jakarta Barat tentu memiliki latar belakang tersendiri. Berdasarkan hasil wawancara latar belakang diterapkannya, yaitu:

....konsep kita ingin mempunyai perpustakaan yang berstandar internasional kan gitu, konsepnya seperti itu. Nah perpustakaan-perpustakaan yang sudah mempunyai bangunan yang mandiri, eh bukan, yang sudah di rehab, jadi kalaupun perpustakaan di Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Utara itu kan sudah bangunannya bagus, nah sekalian RFID ini kita adakan karena berangkat adanya juga tadi kan karena kurangnya SDM, semua juga pada kurang SDM-nya dulu dan dulu konsep awal RFID, dulu saya memang di Pengembangan Sistem Kepala Bidang Pengembangan Sistem. Kenapa RFID ini diadakan? dulu saya di Provinsi, di Kuningan itu memang tenaga kurang pengunjung banyak, tidak terlayani dengan baik. Nah sekarang bagaimana kita bisa melayani maksimal, nah pake RFID jawabannya dulu, tapi kita lupa RFID itu harus

didukung karena kan dia sistem, listrik. Nah di Kuningan juga suka mati ngga di sini aja, listrik lagi, apalagi di Kuningan lebih kacau lagi, orang pulang listriknya mati karena menyatu. Nah sekarang sebenarnya kan ada UPS, tapi kan UPS lagi bermasalah jadi saya ga mau bicarakan itu. Jadi kalau ditanya sejarahnya kenapa ada ini, yak arena kita ingin memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat padahal tenaga kita kurang, kita juga ingin cepet dalam bekerja, dalam stock opname, kemudian dalam database....⁸⁶

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa latar belakang diterapkannya sistem RFID karena ingin menerapkan konsep perpustakaan bertaraf internasional, tentunya hal ini diiringi fenomena yang terjadi di BPAD Provinsi DKI Jakarta pada saat itu yaitu banyaknya pengunjung tetapi tenaga perpustakaan kurang. Demikian halnya saat diterapkan di wilayah atau KPAK Jakarta Barat, selain itu kondisi gedung yang sudah direnovasi juga menjadi alasan diterapkannya. Penerapan RFID ini dimaksudkan untuk lebih memudahkan atau meringankan tugas pegawai perpustakaan. Selain itu, penerapan RFID tidak hanya terkait dengan pengelolaan koleksi atau pemasangan tag pada koleksi tetapi juga menjadi satu paket dengan diadakannya mesin layanan mandiri (MPS), mesin penelusur koleksi, *book drop*, dan *security gate*.

Layanan mandiri pada KPAK Jakarta Barat mulai diterapkan tahun 2012 akhir atau awal 2013. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama penelitian, bahwa Layanan mandiri pada KPAK Jakarta Barat berbasis RFID dan *barcode*, hal ini terlihat dari kartu anggota yang menggunakan *barcode* dan buku yang menggunakan RFID. Alat pembaca yang ada pada mesin layanan mandiri maupun yang ada pada petugas adalah *barcode*

⁸⁶ Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri, Jakarta, 10 Juli 2015

reader untuk membaca kartu anggota dan RFID *reader* untuk mendeteksi buku.

Dalam suatu penerapan sistem tentu membutuhkan *hardware* dan *software* tertentu pula. Layanan mandiri juga membutuhkan *hardware* dan *software* tertentu untuk dapat menjalankan layanan ini. Berbeda dengan otomasi yang cukup hanya dengan sebuah PC (*Personal Computer*), layanan mandiri membutuhkan *hardware* dan *software* khusus. Adapun *hardware* dan *software*nya, yaitu:

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware yang dibutuhkan untuk layanan mandiri ini adalah sebuah mesin layanan mandiri dan *book drop*. Seperti yang diungkapkan oleh tiga informan, sebagai berikut:

hardwarenya saya juga kurang tahu persis sebenarnya pengadaan hardwarenya ya, yang pasti kan ya alat peminjaman bukunya terus alat penelusurannya semua terintegrasi dalam satu komputer gitu dalam satu PC semuanya jadi database mau dari lantai satu, lantai dua, semua teronline jadi enaknya gitu, jadi yang pasti PC, terus alat buat penelusurannya juga gitu kan, selain itu book drop juga deh, itu aja paling ya.⁸⁷

cuma mesin itu aja sih sama Book Drop, kalo keanggotaan kita masih pake petugas, mesin itu aja sih buat peminjaman dan pengembaliannya, kalo pengunjung dateng isi daftar hadirnya pake ada alatnya sendiri di bawah, ngisi sendiri gitu.⁸⁸

untuk hardware komputer touchscreen dan CPU aja, jadi satu mesin itu aja.⁸⁹

Berdasarkan jawaban ketiga informan semua berpendapat *hardware* utama yang digunakan untuk layanan mandiri pada KPAK

⁸⁷ Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman, Jakarta, 6 Juli 2015

⁸⁸ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni, Jakarta, 6 Juli 2015

⁸⁹ Wawancara Pribadi dengan Muthia Fariza, Jakarta, 7 Juli 2015

Jakarta Barat adalah mesin layanan mandiri atau MPS (*Multi Purpose Station*). Informan pertama, Pak Faisal, menjelaskan bahwa beliau tidak tahu secara detail *hardware* yang dibutuhkan apa saja, namun yang pasti untuk melakukan layanan mandiri diperlukan mesin layanan mandiri dan *book drop*. Sependapat dengan informan pertama, Bu Fenty, informan kedua juga menyebutkan *hardware* yang digunakan untuk layanan mandiri di perpustakaan tersebut adalah mesin layanan mandiri dan *book drop*. Informan ketiga pun menyebutkan mesin layanan mandiri. Selain itu, berdasarkan observasi penulis *security gate* juga termasuk *hardware* layanan mandiri yang digunakan KPAK Jakarta Barat terkait keamanan koleksi yang akan dibahas pada poin manfaat.

Berbeda dengan mesin layanan mandiri yang sudah cukup banyak diketahui dan digunakan oleh pengunjung, *book drop* yang merupakan bagian dari layanan mandiri tidak banyak diketahui oleh pemustaka. Berikut pendapat dari seorang pustakawan dan dua pengunjung:

sebenarnya sudah berfungsi tapi belum banyak orang yang tahu cara penggunaannya dan banyak yang langsung ke atas ke petugasnya.⁹⁰

belum ga tau.⁹¹

belum sih, pernah liat di depan tapi ga tau itu buat apa jadi belum pernah pake.⁹²

Informan pertama yang merupakan seorang pustakawan mengatakan bahwa sebenarnya *book drop* sudah berfungsi tetapi masih banyak pengunjung yang tidak mengetahui fungsi ataupun cara

⁹⁰ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

⁹¹ Wawancara Pribadi dengan Silfi, Jakarta, 7 Juli 2015

⁹² Wawancara Pribadi dengan Husnul Khotimah, Jakarta, 6 Juli 2015

menggunakannya. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat dari informan dua yang seorang pengunjung/pemustaka yang tidak mengetahui adanya *book drop*, begitu pula informan ketiga yang mengetahui adanya *book drop* tetapi tidak mengetahui untuk apa atau fungsi mesin tersebut.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Pada perpustakaan terdapat berbagai macam *software* yang digunakan baik untuk melakukan layanan maupun pengolahan bahan pustaka. Pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat *software* yang digunakan yaitu SIP MARC (Sistem Informasi Perpustakaan berbasis INDOMARC) dan LIBRA (Library RFID Automation). Berikut ini pernyataan dari tiga informan terkait hal ini:

kalo nama hmm kita disini pake SIP MARC ma LIBRA ya.⁹³

ga tau namanya, ini kan alatnya RFID, dia ada SIP MARC ada LIBRA gitu, mungkin antara dua itu kali, tapi SIP MARC ama LIBRA untuk pengakatalogan sama sirkulasi, ya sirkulasinya pake..LIBRA LIBRA, tapi saya juga ga tau itu nama softwarenya atau apanya, cuma itu namanya LIBRA sih.⁹⁴

untuk software layanan mandiri itu make LIBRA, tapi kalo untuk di meja pustakawannya itu yang data manual itu dia mkenya SIP MARC.⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan pertama menyebutkan dua nama *software* yang digunakan di KPAK Jakarta Barat tetapi tidak spesifik menyebutkan *software* untuk layanan mandiri.

⁹³ Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

⁹⁴ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

⁹⁵ Wawancara Pribadi dengan Muthia Fariza

Sedangkan informan kedua dan ketiga menyebutkan bahwa LIBRA sebagai *software* untuk sirkulasi dan layanan mandiri.

Dalam sebuah *software user interface* tentu menjadi hal penting yang perlu diperhatikan. Berikut beberapa pendapat pemustaka mengenai *user interface* dari *software* layanan mandiri ini:

menurut saya cukup mudah ya soalnya juga menunya emang sederhana cuma ada menu peminjaman sama pengembalian, terus juga tampilan-tampilannya sederhana jadi mudah dipahami, apalagi ada bantuan gambar secara visual ya, jadi lebih mudah untuk dimengerti⁹⁶

tampilannya sih ya kalo orang bisa gunain ATM menurut aku bisa-bisa aja, tapi kalo buat menyenangkan, tampilannya ngga, kaku, tampilannya kaku, tapi untuk dimengerti lumayan cukup bisa dimengerti terutama orang yang pernah gunain ATM, kaya gitu. Soalnya kan sama lah pencetannya pencet ini pencet itu.⁹⁷

Menurut informan pertama terkait *user interface* yang ada pada MPS menyatakan bahwa tampilannya sederhana dan menu-menunya mudah dipahami, terlebih adanya visualisasi petunjuk kepada pemustaka mengenai langkah yang harus dilakukan dalam melakukan peminjaman/pengembalian. Sedangkan informan kedua, menyatakan bahwa tampilan cukup mudah dimengerti terutama bagi orang-orang yang sudah terbiasa menggunakan ATM, tetapi tampilan dianggap tidak menyenangkan karena tampilan yang terlihat kaku.

c. Pencapaian Tujuan

Suatu kegiatan atau layanan dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan

⁹⁶ Wawancara Pribadi dengan Husnul Khotimah

⁹⁷ Wawancara Pribadi dengan Nabila Aulia

dari suatu kegiatan atau layanan tentu berdasarkan latar belakang diadakan kegiatan atau layanan tersebut. Adapun latar belakang dan tujuan diadakan atau diterapkannya layanan mandiri ini adalah seperti pemaparan hasil wawancara di bawah ini:

tujuannya kan pasti memberikan pelayanan terbaik ya sebenarnya jadi kan juga aaa karna SDM kita juga dilatarbelakangi SDM kita juga ga terlalu banyak dan ga terlalu tinggi-tinggi juga pendidikannya gitu loh, jadi aaa yaudahlah kita coba dengan sistem gimana bisa memberikan pelayanan terbaik jadi pemustaka juga bisa mandiri tanpa, jadi kita SDM yang ada disini jadi sifatnya nanti hanya mengawasi aja sebenarnya gitu loh, latar belakangnya paling itu.”⁹⁸

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa latar belakang diterapkannya layanan ini karena kurangnya SDM saat itu, sehingga untuk memberikan layanan prima kepada pemustaka maka diterapkanlah layanan ini. Pernyataan tersebut di perkuat oleh informan kedua selaku Kepala KPAK Jakarta Barat. Adapun pernyataannya, sebagai berikut:

*kalo layanan mandiri tujuannya adalah untuk mempermudah pemustaka di dalam melakukan peminjaman kan, nah itu kita lakukan karena memang dulu, eh itu RFID kan sebenarnya itu kan sudah dari tahun dua ribuu dua belas atau dua ribuu pengadaan dua ribu dua belasan kalo saya tidak salah, itu kan terkait SDM yang ada, SDM kita ini sangat-sangat kurang,...walaupun kendalanya masih ee mati idup karena lampu karena sistem itu sangat rentan kalo mati lampu itu kita harus merestart lagi restart lagi jadi kenapa kita ada RFID layanan mandiri itu karena kita ingin memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat dan di kita pun karena kekurangan SDM gitu, terus book drop itu, book drop juga untuk mempermudah pemustaka dalam pengembalian buku karena itu book drop kita letakkan di depan, andaikan pemustaka tidak mau masuk ke dalam, bisa di pinggir di luar masukin buku, andaikan kantor ini tutup sudah waktunya mengembalikan dia mengembalikan di depan itu.*⁹⁹

⁹⁸ Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

⁹⁹ Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri

Berdasarkan wawancara tersebut, tujuannya untuk mempermudah pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi. Sedangkan hal yang melatarbelakangi diterapkannya layanan ini, yaitu kurangnya SDM dan solusi yang diambil dengan menerapkan sistem RFID sehingga bisa diterapkan layanan mandiri. Selain itu, dua informan berikut ini sependapat dengan informan sebelumnya terkait tujuan diterapkannya layanan ini:

kita pengadaan sebenarnya ini sebenarnya dari Badan (BPAD) bukan dari kita sendiri, kita didrop dari badan (BPAD) semuanya peralatan RFID itu. Ya mungkin untuk memudahkan pemakai, pasti untuk memudahkan pemakai, biar mereka ga tergantung ma petugas jadi bisa pinjem sendiri¹⁰⁰

diterapakan layanan ini, jadi mungkin untuk mempermudah pengguna jasa perpustakaan untuk dia supaya dia mudah meminjam mengembalikan, jadi untuk memudahkan dia memanfaatin perpustakaan umum¹⁰¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tujuan diterapkan layanan mandiri, yaitu untuk mempermudah pemustaka dalam peminjaman atau pengembalian dan agar pemustaka tidak selalu bergantung dengan petugas.

Adapun pencapaian tujuan dari layanan ini berdasarkan hasil wawancara, yaitu:

memang diakui belum maksimal itu kita operasionalkan karena terkait pada teknis kadang mati kadang idup kan gitu.....oleh karena itu kita berupaya supaya gimana caranya sistem yang ada di kita ini bisa semuanya beroperasi dengan baik, tetapi kalau peminjaman mandiri itu sudah berjalan sudah sering, saya mengamati yang yang melakukan peminjaman melalui itu sudah banyak, tapi memang kadang-kadang ketidaktauhan pemustaka akan fungsi itu, jadi memang tugas kami untuk

¹⁰⁰ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

¹⁰¹ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada, Jakarta, 7 Juli 2015

mensosialisasikan, kadang-kadang pemustakanya juga lebih senang berkomunikasi dengan petugasnya, gitu¹⁰²

berapa persen? Kita masih jauh ya, saya dateng kesini juga tugas saya banyak sekali, eeee kalo saya menilai kisaran paling 30% 40% kita masih jauh mau ke arah sana, tapi kita bertahap, tiap tahun kita perbaikin terus¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pencapaian tujuan dari layanan ini belum maksimal, tetapi pihak perpustakaan berupaya terus melakukan perbaikan-perbaikan atas kekurangan layanan ini agar tujuan diterapkannya layanan mandiri ini tercapai maksimal.

d. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ini terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peminjaman atau pengembalian menggunakan mesin layanan ini. Hal ini bisa dilihat dari pendapat yang menyatakan mesin layanan mandiri ini lebih cepat, sederhana, dan mudah prosesnya dibandingkan peminjaman atau pengembalian yang berbantuan petugas. Adapun hasil wawancara mengenai hal ini, sebagai berikut:

Ya lebih sederhana pake mesin ehe dia bisa pencet-pencet sendiri, itu lebih sederhana dibanding harus ke petugas dulu. Ehe lebih cepet ya¹⁰⁴

sebenarnya prosesnya sama aja, ehem prosesnya sama aja, cuma cukup masukin kartu scan kartu, taro buku, udah, tinggal klik-klik aja, cuma bedanya ini pake petugas yang ini bisa sendiri gitu, kan kalo layanan mandirinya lagi ada kendala ujung-ujungnya ke petugas. Mandiri lebih cepet, asal dia uda tau penggunaannya hehehe¹⁰⁵

kalau untuk namanya juga layanan mandiri otomatis pasti cepet kan, kalo ke petugas ee kalo misalnya pemustakanya banyak otomatis lama juga mereka ngantrinya, tapi kalo untuk proses step by step-nya sih

¹⁰² Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri

¹⁰³ Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

¹⁰⁴ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹⁰⁵ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

sebenarnya di komputer pustakawan juga sama tampilannya seperti yang ada di layanan mandiri, cuma kalo di layanan mandiri itu lebih cepet aja lebih simple, cuma kalo di ee pustakawan itu rata-rata yang bermasalah bukunya, bukunya ga bisa kebaca di mesin layanan jadi mesti balik ke pustakawan untuk biar dia bisa pinjem buku¹⁰⁶

Berdasarkan pernyataan di atas, informan pertama menyebutkan proses peminjaman/pengembalian dengan mesin layanan mandiri lebih sederhana dan lebih cepat dibandingkan melalui petugas. Namun, informan kedua dan ketiga menyatakan secara proses peminjaman/pengembalian baik menggunakan mesin layanan ataupun melalui petugas sama saja. Ketiga informan tersebut sepakat melalui mesin layanan mandiri lebih cepat karena biasanya pemustaka yang sudah bisa menggunakan mesin layanan mandiri melakukan peminjaman ke petugas saat terjadi *error*, sehingga harus dilakukan secara manual dengan mencatat di buku peminjaman.

Pemustaka yang menggunakan mesin layanan mandiri pun sepakat dengan staf perpustakaan. Berikut ini pernyataan dari dua informan pemustaka:

eee mesin lebih cepet ya soalnya kan kita tinggal ngetab ngetab cuma kadang kendalanya itu ee mesinnya itu suka error suka ga kedetect bukunya sendiri suka ga kedetect atau gimana saya juga ga ngerti terus kita balik lagi ke pelayan¹⁰⁷

lebih mudah pake mesin soalnya ke petugas itu tulisannya ribet, jadi kan petugasnya nulis-nulis yang judul gitu-gitu jadi ribet¹⁰⁸

Kedua informan tersebut menyatakan melalui mesin lebih cepat dan lebih mudah menggunakan mesin dibandingkan harus meminjam

¹⁰⁶ Wawancara Pribadi dengan Muthia Fariza

¹⁰⁷ Wawancara Pribadi dengan Husnul Khotimah

¹⁰⁸ Wawancara Pribadi dengan Ariana, Jakarta, 7 Juli 2015

melalui petugas. Sedangkan untuk lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peminjaman, sebagai berikut:

yang pasti lebih cepet ya, lebih cepet lah lebih efisien, ga sampe satu menit yang penting kita bisa tahu penggunaannya¹⁰⁹

hmm kalo misalkan ga error ya kurang dari lima menit deh¹¹⁰

ya paling dua menit¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, waktu yang dibutuhkan untuk meminjam melalui mesin layanan mandiri, yaitu antara satu sampai dengan lima menit.

e. Manfaat

Dengan diterapkannya sistem layanan mandiri ini manfaat yang dirasakan petugas baik dari segi efisiensi waktu maupun efektifitas pekerjaannya. Layanan mandiri ini jelas memberi manfaat bagi petugas dalam hal meringankan pekerjaan atau tugasnya sehingga petugas bisa memanfaatkan waktunya untuk mengerjakan tugas lainnya. Selain itu, dengan diterapkannya sistem layanan mandiri yang berbasis RFID koleksi menjadi lebih aman. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Mereka merasa terbantu jelas, merasa terbantu dibanding cara konvensional yang dulunya mereka harus nyatet, justru nanti ketika catetannya acak-acakan mereka harus ngerapiin lagi jadi dua kali sebenarnya dengan sistem mereka hanya belajar sedikit dasarnya aja ya gimana masukin ketika punya database mereka ngerti, udah, lebih cepet lebih membantu mereka justru sekarang¹¹²

¹⁰⁹ Wawancara Pribadi dengan Aning, Jakarta, 9 Juli 2015

¹¹⁰ Wawancara Pribadi dengan Husnul Khotimah

¹¹¹ Wawancara Pribadi dengan Ariana

¹¹² Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

ehem iya bisa meringankan pegawainya jadi bisa bisa maksudnya bisa bekerja yang lain gitu seperti shelving buku, merapikan buku, kan kadang-kadang petugasnya sedikit jadi sudah bisa mandiri, pinjem sendiri pengembalian sendiri gitu¹¹³

kalo layanan mandiri manfaatnya yang pertama waktunya lebih cepet, terus sama ya pustakawan juga kita bisa ngeshare ilmu tentang perpustakaan ke pemustaka juga kalo ga hanya lewat petugas aja pustakawan aja dia bisa minjem buku, tapi yang lebih penting sih di waktu, dia lebih cepet¹¹⁴

iya merasa terbantu pastinya soalnya kadang kan kemaren itu kita lagi kekurangan petugas juga jadi yang satu lagi ngerapiin buku misalnya kan ada orang yang minjem jadi kan ga harus apa ya ga terpaku gitu aja jadi dia bisa sambil beresin buku, selving, segala macem¹¹⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa manfaat diterapkan layanan mandiri ini meringankan pekerjaan petugas dalam layanan sirkulasi (peminjaman/pengembalian koleksi). Meringankan pekerjaan dalam artian waktu melayani yang tergantikan oleh mesin layanan dapat digunakan untuk mengerjakan tugas lainnya, seperti *shelving*. Selain meringankan pekerjaan petugas, layanan mandiri yang berbasis RFID ini juga menjaga keamanan koleksi. Berikut ini pernyataan informan mengenai keamanan koleksi:

ya kalo manfaatnya ya itu ya mba kalo untuk pengamanan dan pengawasan buku itu, kalo dulu kan sering ya pengunjung itu suka keluar masuk, suka bawa buku, nyuri gitu, kalo dengan ada RFID ini kan sekarang ada semacam kaya alarm gitu ya, kaya kemarin kan di sini uda berapa kali ya ketahuan gitu, jadi kalo keluar bunyi gitu berarti mereka bawa buku, jadi lebih lebih gimana lebih terjagalah buku ketimbang pelayanan yang biasa dulu¹¹⁶

¹¹³ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹¹⁴ Wawancara Pribadi dengan Muthia Fariza

¹¹⁵ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

¹¹⁶ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

kalo keamanannya pasti pertama buku itu kalo dulu itu kan sebelum pake RFID kita ga tau kalo buku itu dibawa keluar yak kan, sekarang kalo buku dibawa keluar gitu kan uda ada ada barcode-nya ada apa namanya bunyi gitu kan, alarmnya kan, kalo lewatin security gate ada alarmnya gitu....¹¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan menyebutkan bahwa penggunaan RFID dalam layanan sirkulasi membantu mengurangi terjadinya kehilangan buku karena orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Pada saat seseorang yang belum melakukan peminjaman membawa keluar buku, maka *security gate* yang berada pada pintu keluar-masuk akan berbunyi alarmnya. Hal ini menjadikan koleksi lebih terjaga dibandingkan sebelum digunakannya RFID.

f. Hasil

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila memberikan hasil sesuai dengan harapan masyarakat. Bukan saja pengunjung/pemustaka yang mengharapkan adanya kemudahan dengan diterapkannya layanan ini, tetapi pihak perpustakaan juga mengharapkan banyaknya pemustaka yang menggunakan layanan ini sehingga bisa terwujud layanan prima sesuai dengan tujuan diterapkannya layanan ini. Pada pembahasan sebelumnya telah disebutkan bahwa informan (pemustaka) merasa dengan menggunakan mesin layanan mandiri, pemustaka dapat melakukan peminjaman lebih cepat dan lebih mudah atau lebih sederhana dalam prosesnya. Sedangkan harapan pihak perpustakaan terhadap banyaknya pemustaka yang mengetahui dan dapat menggunakan layanan ini, berikut hasil wawancaranya:

¹¹⁷ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

Alhamdulillah sih semenjak saya di sini uda banyak, apalagi mereka yang masih remaja-remaja, yang masih bisa mereka gunainnya sendiri mereka udah paham jadi kalo mereka uda mau minjem buku mereka langsung ke depan mesin layanan mandirinya kalo sama saya cuma minta data stempel tanggal pengembalian aja¹¹⁸

oleh karena itu kita berupaya supaya gimana caranya sistem yang ada di kita ini bisa semuanya beroperasi dengan baik, tetapi kalau peminjaman mandiri itu sudah berjalan sudah sering, saya mengamati yang yang melakukan peminjaman melalui itu sudah banyak, tapi memang kadang-kadang ketidaktahuan pemustaka akan fungsi itu, jadi memang tugas kami untuk mensosialisasikan, kadang-kadang pemustakanya juga lebih senang berkomunikasi dengan petugasnya, gitu.¹¹⁹

ahh pengunjung sendiri juga hampir sebagian ya, sebagian juga banyak yang tau, sebagian juga belum tau, jadi kita harus sering-sering kasih tau gitu, kalo ini bisa minjem sendiri bisa pulangin sendiri gitu kita harus berikan apa sosialisasi ke pengunjung gitu, ya selama ini sih hampir ya banyak juga yang tau¹²⁰

uda banyak juga sih yang gunain uda lumayan sering juga ngeliat orang pake itu¹²¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan pertama dan kedua menyebutkan sudah banyak yang menggunakan layanan mandiri, sedangkan informan ketiga menyebutkan hanya sebagian pengunjung yang mengetahui layanan ini, dalam artian sebagian pengunjung perpustakaan sudah tahu dan sudah menggunakan layanan ini. Informan keempat yang merupakan pemustaka menyatakan sudah cukup banyak yang menggunakan layanan ini karena ia sudah cukup sering melihat hal tersebut.

¹¹⁸ Wawancara Pribadi dengan Muthia Fariza

¹¹⁹ Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri

¹²⁰ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹²¹ Wawancara Pribadi dengan Silfi

g. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas bukan berarti kemampuan yang diperoleh petugas secara mandiri saja atau kemampuan yang sudah dimilikinya, tetapi juga mengenai dukungan pihak perpustakaan dalam meningkatkan kemampuan tersebut. Terkait layanan mandiri, adanya pemberian pelatihan atau pengarahan kepada petugas/pustakawan mengenai sistem baru ini. Selain itu, peran petugas dalam membantu pengunjung/pemustaka yang mengalami kesulitan saat menggunakan mesin layanan mandiri ini. Berikut pengungkapan dari kepala subbidang pelayanan, fungsional pustakawan, dan staf layanan sirkulasi remaja/dewasa:

iyah iyah, jadi dari Badan kita, dari Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah itu yang ada di Pulomas itu mengirimkan tenaga ahlinya salah satu staf mereka buat ngajarin staf disini biar gimana biar sistem itu bekerja karena dari mereka pengadaan semua sistem juga gitu kan¹²²

iya untuk petugas ada ehe, awal-awal ada.

ngga sih, pelatihan singkat aja tentang penggunaan RFID itu sendiri.¹²³

eee pada waktu pertugasnya itu pada saat pembekalan bersama pertama iya ada, nah untuk kemarinya ga ada, kalo seandainya petugas kan suka ada rolling tuh, petugas layanan tiba-tiba dirolling ke wilayah mana ini, yaudah begitu aja, berjalan seperti itu aja, ikutin begitu aja, jadi untuk untuk apa pelatihan ya secara spesifik itu ga ada, ga continue ya, ga rutin setiap ada pergantian ada pelatihan gitu kan.¹²⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa ada pelatihan atau pembekalan terkait layanan mandiri atau penggunaan

¹²² Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

¹²³ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

¹²⁴ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

RFID tersebut. Namun, hal itu hanya dilakukan pada awal diterapkannya sistem layanan ini, pelatihan/pembekalan tidak dilakukan *continue* oleh pihak perpustakaan. Biasanya staf yang baru dilayanan sirkulasi tersebut mencari sendiri tahu sendiri bagaimana menggunakan mesin layanan mandiri atau terkait layanan mandiri tersebut, baik dengan bertanya dengan teman sejawat ataupun dengan mempelajarinya sendiri.

Sedangkan kemampuan staf sirkulasi ataupun pegawai perpustakaan dalam menangani kerusakan atau *error* mesin atau sistem layanan mandiri ini belum mampu menanganinya. Peran staf sirkulasi pun dalam menghadapi saat terjadinya *error* hanya bisa melakukan mengbackup data manual dengan manual (mencatat di buku peminjaman) atau melalui PC petugas. Berikut hasil wawancaranya:

*ehe yang tadi uda di bilang kan kalo error otomatis pemustaka kalo mau minjem buku atau ngembaliin buku ga bisa, nah mereka pasti bakal balik lagi ke petugas ke pustakawannya.
nah iya petugas belum bisa untuk benerin masalah error itu, jadi paling ya ngebackup kalo mau pinjem atau kembaliin.¹²⁵*

error untuk pinjem ini? Kayanya belum bisa ya, belum ada, ada cuma satu orang, satu dua orang yang bisa, ga tau dengan dibantunya dengan PHL dari Pusat mungkin memahami tentang IT.¹²⁶

*oh kalo eror gitu biasanya kita telpon ke teknisinya sih yang dulu latih kita disini itu
belum, karna itu kan kendalanya itu bukan masalah kendala ini, tapi kendalanya ini lebih ke jaringan, kita kan ga ada yang ngerti soal jaringan gitu, dan disini ga ada bagian soal jaringan, ga ada staf khusus jaringan ga ada, jadi ga bisa diperbaiki sendiri sih.¹²⁷*

¹²⁵ Wawancara Pribadi dengan Muthia Fariza

¹²⁶ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹²⁷ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

Berdasarkan wawancara tersebut informan pertama menyatakan bahwa pegawai KPAK Jakarta Barat belum bisa menangani bila terjadi *error*. Hal yang biasa dilakukan apabila terjadi *error*, yaitu dengan melakukan pencatatan secara manual. Sedangkan informan kedua, masih ragu ada tidaknya petugas/pegawai yang bisa menangani apabila terjadi *error*. Informan ketiga mengungkapkan bahwa pegawai KPAK Jakarta Barat belum bisa menangani bila terjadi *error* pada layanan mandiri, biasanya yang dilakukan, yaitu menelepon teknisi dari BPAD (Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah).

h. Sosialisasi

Sosialisasi layanan perpustakaan kepada pemustakanya dapat berupa sosialisasi secara tertulis ataupun secara lisan. Adapun hasil wawancara terkait sosialisasi layanan mandiri yang dilakukan pihak KPAK Jakarta Barat kepada para pengunjung/pemustaka, sebagai berikut:

sambil berjalan, bukan kita ngumpulin orang terus kitaa, ngga, sambil berjalan. Sambil berjalan itu gimana caranya? ketika ada pemustaka minjem dia liat ini apa, kemudian dia coba, dia tanya kepada kita, nah disitu, ohh begini caranya begini caranya, kalau mereka sudah tau, mereka lakukan, jadi layanan mandiri itu sering dilakukan oleh orang yang sudah terbiasa datang kemari, kalau dia baru ya ngga¹²⁸

cara-caranya ya? Cara dia menggunakan, belum ada di bawah, belum ada sih, cuma itu simple banget sih.

paling kalo sosialisasi secara lisan-lisan aja sih, misalnya begitu ada orang yang pinjem buku ni ke petugas gitu, Bu next time klo pinjem kita ada layanan mandiri sendiri, ini ada alatnya disini blablabla...paling secara lisan gitu aja sih, harusnya sih memang ada tulisan ya ini layanan mandiri¹²⁹

¹²⁸ Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri

¹²⁹ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

nah itu petunjuk-petunjuk untuk penggunaan mesin itu yang belum ada, jadi pengunjung itu kalo tidak diberikan sosialisasi dari pegawainya mereka ga tau ini alat untuk apa sih, untuk apa deh, mereka tidak tahu kalo bukan pegawainya kasi tau gitu, nah itu petunjuk-petunjuknya yang yang bantu biar mereka tahu¹³⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas terlihat bahwa sosialisasi baru berupa petunjuk secara lisan saja, belum adanya petunjuk-petunjuk secara tertulis maupun yang khusus diadakan terkait layanan mandiri ini. Pemberian sosialisasi secara lisan dilakukan pada saat pengunjung/pemustaka bertanya saat melihat mesin layanan tersebut atau saat pemustaka akan atau setelah melakukan peminjaman.

Selain itu, pemustaka juga mengungkapkan bahwa mereka tahu adanya layanan mandiri itu dari temannya, saat melihat pengunjung lain yang sedang menggunakan atau saat akan melakukan peminjaman diberitahu oleh petugas untuk menggunakan mesin layanan mandiri tersebut. Berikut hasil wawancara oleh pemustaka:

kayanya ga ada sih ya, cuma kaya tadi aja kalo kita mau pinjem dikasih tau, ga diberitahu sebelumnya bahwa bisa pake mesin sekarang gitu jadi langsung aja kaya tadi itu kan, saya juga tadinya ga ngerti saya pikir langsung ke bawah, kan biasanya saya langsung ke bawah gitu.¹³¹

ngga, belum pernah nemu liat tulisan-tulisan kaya gitu ngga, aku emang uda tau sendiri, ngeliat dari orang sih.¹³²

belum ada. dari temen.¹³³

¹³⁰ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹³¹ Wawancara Pribadi dengan Aning

¹³² Wawancara Pribadi dengan Ariana

¹³³ Wawancara Pribadi dengan Silfi

Seperti diungkapkan di atas bahwa sosialisasi baru secara lisan saja, belum ada sosialisasi secara tertulis maupun sosialisasi khusus layanan mandiri ini.

2. Kendala-Kendala Penerapan Layanan Mandiri dan Upaya KPAK

Jakarta Barat dalam Mengatasinya

Selama berjalannya layanan mandiri terdapat beberapa hal yang menjadi kendala, antara lain sistem atau jaringan yang terkadang *error*, sosialisasi yang kurang, tidak adanya SDM ahli terkait layanan mandiri, kekuatan listrik yang tidak memadai atau listrik mati. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

....kendalanya ini lebih ke jaringan, kita kan ga ada yang ngerti soal jaringan gitu, dan disini ga ada bagian soal jaringan, ga ada staf khusus jaringan ga ada, jadi ga bisa diperbaiki sendiri sih.¹³⁴

ya kendalanya seperti itu, kalo pas lagi ee semacam kaya sarana komputernya rusak, hang gitu, itu jadi kita harus manual lagi gitu dengan adanya manual itu kan kita kesulitannya kan di buku kita kan uda dibikin komputer ya, jadi kaya semacam kantong buku segala macem itu udah ga ada, jadi nanti kalo kita bikin manual, manual ya ditulis seperti gitu, kalo kaya dulu setiap peminjeman kan diambil kantong bukunya sekarang ga ada, itu aja sih kendalanya¹³⁵

....karena selalu kendalanya kalo lampu mati mesin itu berantakan deh tuh mati juga dia ikut, kemudian teknisi kita ga ada di sini, teknisi kita adanya di Badan jadi itu kerepotan kita sebenarnya....¹³⁶

Berdasarkan pernyataan di atas terlihat bahwa kendala utama yang terjadi karena masalah teknis, yaitu mesin yang terkadang rusak atau *error* yang disebabkan oleh jaringan atau sistem yang mati atau bermasalah. Selain itu,

¹³⁴ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

¹³⁵ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹³⁶ Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri

sistem atau jaringan yang bermasalah tersebut tidak dapat diperbaiki oleh pegawai KPAK Jakarta Barat, seperti telah dipaparkan pada poin sebelumnya. Sosialisasi yang kurang juga menjadi masalah tersendiri terhadap pemanfaatan layanan mandiri secara maksimal. Terkait sosialisasi yang kurang telah dipaparkan pada poin sebelumnya.

Berbeda dengan informan lainnya, seorang informan menyebutkan tidak ada kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan mandiri ini. Berikut hasil wawancaranya:

hmm kendala ga ada ya justru tinggal petugas gimana menyesuaikan diri dengan sistem teknologi yang ada.¹³⁷

Berdasarkan wawancara di atas dinyatakan bahwa tidak ada kendala, hanya petugas saja yang perlu menyesuaikan diri dengan sistem baru.

Selain kendala layanan mandiri, RFID yang merupakan komponen dari layanan ini juga memiliki beberapa kendala, yaitu:

.....nah kendalanya nah ini dia, bukan hanya dari kita kendalanya kendalanya dari pemustaka juga, kalau ada buku-buku bagus disobek itu taggingnya diambil itu buku suka ilang atau kebanyakan tuh taggingnya dilepas ama dia untuk ambil jadi kita sering keilangan buku....

.....Kalau dari kita kurangnya tenaga yang akan mengolah buku untuk tagging itu karena juga harus database kita buat cuma eeem ada satu pas saya masuk kemari, buku-buku yang ditagging itu RFID ya adalah buku-buku yang dilayangkan di sini, tapi buku-buku dilayangan di luar tidak, masih pake manual, jadi saya juga masih mengkaji apakah perlu juga pake RFID karena kan biayanya cukup mahal tagging....¹³⁸

kalo kendala ya, kendala penerapannya itu aja RFID itu jarang eh kadang-kadang ya ga aaa kadang-kadang ga berfungsi itu aja, sayangnya satu juga tingginya alat sensor itu juga kurang tinggi.....¹³⁹

¹³⁷ Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

¹³⁸ Wawancara Pribadi dengan Meti Lastri

¹³⁹ Wawancara Pribadi dengan Faisal Norman

*kalo kendalanya ya itu mba kadang-kadang apa, SDM-nya semua kadang-kadang belum memahami, kan kita belum ada training-training untuk kesitu jadi setau-taunya sendiri aja.*¹⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, informan pertama menyebutkan bahwa dalam penerapan RFID bukan hanya karena kurangnya tenaga untuk mengelolah dan harganya yang mahal, tetapi kendala juga datang dari pemustaka yang tidak bertanggung jawab. Informan kedua menyatakan bahwa RFID masih belum berfungsi maksimal karena terkadang RFID mati atau tidak berfungsi, selain itu bentuk *security gate* yang hanya seperti tiang di kiri kanan tidak cukup tinggi, sehingga mungkin saja dapat dilewati oleh pemustaka yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan, informan ketiga menyatakan bahwa pegawai perpustakaan belum sepenuhnya memahami terkait RFID.

Adapun upaya untuk mengatasinya kendala-kendala tersebut menurut dua informan, yaitu:

*upaya untuk mengatasinya, ya paling kita langsung telpon BPAD atau ga orang yang teknisinya itu gitu loh, karna kalo lama-lama juga menghalangi mengganggu sirkulasi kita kan kalo misalnya rusak itu otomatis buku ga bisa melakukan peminjaman....*¹⁴¹

*ga ada, kayanya sih untuk upaya lain selama ini belum ada, hanya ya cuma itu aja, kita kalo ada error, ada kerusakan komputer, ya satu-satunya kita harus hubungi ke Pusat nanti kita tunggu teknisinya datang ya gitu aja, kalo untuk upaya dari sini ga ada karena kenapa ya, karena perawatannya mungkin ya mba yak arena ini kan untuk teknisi-teknisi ini kan ga dimasukin di Wilayah gitu, jadi yang punya ini Provinsi, jadi Provinsi yang punya perawatan berapa budget perawatan itu, jadi kita kalo seandainya ngadain ini sendiri, belum-belum ada teknisi sendiri.*¹⁴²

¹⁴⁰ Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

¹⁴¹ Wawancara Pribadi dengan Fenty Afriyeni

¹⁴² Wawancara Pribadi dengan Imam Musada

Hasil wawancara di atas kedua informan menyatakan untuk mengatasi masalah teknis yang terjadi pada layanan mandiri, yaitu dengan menghubungi teknisi dari BPAD.

C. Pembahasan

Penelitian ini berdasarkan dua perumusan masalah, yaitu tentang penerapan layanan mandiri dan kendala-kendala penerapan layanan mandiri dan upaya dari KPAK Jakarta Barat dalam mengatasinya. Penerapan layanan mandiri mencakup *hardware* dan *software* yang digunakan, pencapaian tujuan, ketepatan waktu, manfaat, hasil, kompetensi petugas, dan sosialisasi. Kedua perumusan tersebut akan dibahas secara lebih jelas pada paragraf di bawah ini.

Layanan sirkulasi yang dimaksud di sini hanya layanan peminjaman dan pengembalian buku saja, tidak termasuk layanan keanggotaan. Secara umum, layanan mandiri ini membutuhkan *hardware* berupa PC (*Personal Computer*), *barcode reader*, *RFID reader*, *printer struk*, dan *security gate* (jika sudah menggunakan *RFID*) atau MPS (*Multi Purpose Stasion*) saja. Pada KPAK Jakarta Barat *hardware* yang digunakan untuk layanan mandiri, yaitu mesin layanan mandiri atau MPS (*Multi Purpose Stasion*) yang berfungsi untuk peminjaman dan pengembalian buku. Selain mesin layanan mandiri atau MPS, pada KPAK Jakarta Barat juga terdapat *book drop* yang berfungsi untuk melakukan pengembalian secara mandiri dan pemustaka tidak perlu masuk ke dalam gedung perpustakaan karena *book drop* ini terletak di dinding depan gedung. Adapun gambar dari MPS dan *book drop*, sebagai berikut:



Gambar 8. MPS (*Multi Purpose Station*)

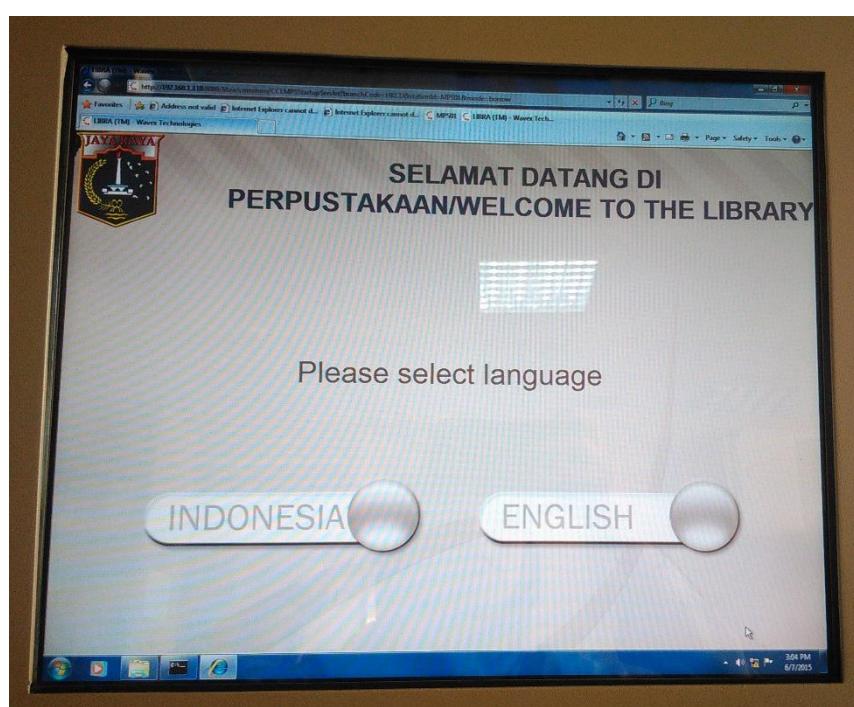


Gambar 9. *Book drop*

Pada gambar 8. MPS terlihat adanya *keyboard*, padahal seharusnya tidak dibutuhkan lagi *keyboard* untuk mesin layanan mandiri karena input

nomor anggota maupun data buku dilakukan dengan *barcode scanner* dan *RFID reader*. Adanya *keyboard* disebabkan adanya antisipasi dari perpustakaan jika *barcode* kartu anggota pemustaka sudah rusak sehingga tidak bisa terbaca ataupun jika *barcode scanner* sedang bermasalah sehingga tidak dapat membaca kartu anggota.

Software yang digunakan KPAK Jakarta Barat ada dua, yaitu LIBRA (*Library RFID Automation*) dan SIP MARC (Sistem Informasi Perpustakaan berbasis INDOMARC). LIBRA merupakan *software* yang mendukung *RFID*, sehingga untuk layanan mandiri ataupun layanan peminjaman atau pengembalian melalui petugas menggunakan *software* ini. Sedangkan SIP MARC digunakan untuk keseluruhan sistem perpustakaan, yaitu untuk katalogisasi, laporan, keanggotaan, dan peminjaman atau pengembalian buku dengan nomor item buku, bukan dengan membaca *tagging* *RFID*. Berikut ini tampilan menu pada mesin layanan mandiri atau MPS:



Gambar 10. Tampilan menu awal pada MPS

Sebuah perpustakaan bisa menerapkan layanan mandiri dengan 3 basis, yaitu layanan mandiri yang berbasis *barcode* dimana kartu anggota dan koleksi perpustakaan tersebut menggunakan *barcode*. Kedua, layanan mandiri yang berbasis RFID dimana kartu anggota dan koleksi sudah menggunakan RFID. Ketiga, layanan mandiri perpaduan *barcode* dan RFID dimana kartu anggotanya menggunakan *barcode* dan koleksi menggunakan RFID. Pada KPAK Jakarta Barat sistem layanan mandiri yang diterapkan yaitu perpaduan *barcode* dan RFID dimana kartu anggotanya menggunakan *barcode* dan koleksi menggunakan RFID.



Gambar 11. Kartu anggota



Gambar 12. Tag RFID pada koleksi

Selain melihat kebutuhan *hardware* dan *software* layanan mandiri di KPAK Jakarta Barat, dalam penelitian ini penulis melihat penerapan layanan mandiri dari sisi pencapaian tujuan, ketepatan waktu, manfaat, hasil, sosialisasi, dan kompetensi petugas.

Suatu kegiatan dikatakan efektif atau berhasil apabila tujuan yang ditentukan tercapai. Selain tujuan diterapkannya layanan mandiri ini, latar belakang diterapkannya layanan ini juga merupakan hal yang harus diketahui guna mengetahui tujuan diterapkannya. Seperti pemaparan oleh para informan bahwa penerapan layanan mandiri berlatar belakang karena kurangnya SDM di KPAK Jakarta Barat. Walaupun usulan pengadaan atau penerapan layanan mandiri ini bukan berasal dari KPAK Jakarta Barat, tetapi pada saat diadakannya sekitar akhir tahun 2012 atau awal 2013 memang kondisi dari KPAK Jakarta Barat kekurangan SDM. Sedangkan tujuannya informan menyebutkan untuk memberikan pelayanan maksimal atau pelayanan yang

prima kepada pengunjung atau pemustaka. Pelayanan prima ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak harus bergantung kepada petugas. Jadi petugas sifatnya hanya mengawasi dan membantu jika pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan mesin layanan mandiri. Pencapaian tujuan tersebut memang diakui belum maksimal tetapi pihak perpustakaan terus mencari cara agar sistem yang ada dapat berjalan atau beroperasi dengan baik. Informan lain juga menyatakan pencapaian tujuan belum maksimal baru sekitar 30-40% tercapai, tetapi pihak perpustakaan terus melakukan perbaikan setiap tahunnya. Selain itu, semakin ke sini sistem juga sudah semakin jarang *down*, dibandingkan dulu yang sangat sering terjadi. Efektifitas tidak hanya dilihat dari ketepatan waktu, dalam artian kegiatan selesai sesuai waktu yang ditentukan.

Dalam layanan mandiri ketepatan waktu berarti kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan peminjaman/pengembalian menggunakan mesin dibandingkan dengan melalui petugas, lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peminjaman/pengembalian, dan proses atau tahap-tahap peminjaman/pengembalian yang lebih mudah dan sederhana. Berdasarkan wawancara kepada pegawai perpustakaan, petugas menyatakan bahwa melakukan peminjaman/pengembalian melalui mesin lebih cepat, tetapi sebenarnya proses atau tahap-tahap melakukan peminjaman/pengembalian sama saja baik menggunakan mesin atau melalui petugas. Hal serupa juga disampaikan oleh informan pemustaka, mereka menyebutkan lebih cepat dan praktis menggunakan mesin. Biasanya pemustaka yang sudah bisa menggunakan layanan mandiri, akan melakukan peminjaman/pengembalian

melalui petugas karena terjadi *error* pada mesin. Sedangkan lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peminjaman melalui mesin sekitar satu sampai dengan lima menit. Dengan adanya sistem layanan mandiri ini, tentu memberikan manfaat bagi perpustakaan maupun bagi pemustakanya.

Manfaat yang dirasakan oleh petugas di layanan sirkulasi, yaitu petugas jadi memiliki waktu lebih untuk mengerjakan tugas lainnya seperti melakukan *shelving*. Dengan adanya kesenggangan waktu atau keringanan tugas, perpustakaan juga dapat mengembangkan layanan lainnya, seperti layanan kesiagaan terkini (*current awareness service*), kliping dan sebagainya guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain itu, pemustaka juga merasakan tidak harus bergantung lagi dengan petugas untuk melakukan peminjaman/pengembalian. Pemustaka tidak harus menunggu jika petugas sedang tidak berada meja sirkulasi ataupun pemustaka tidak harus menunggu jika petugas sedang melayani pemustaka lain. Dari sisi keamanan koleksi, penggunaan RFID pada buku menjadikan buku lebih aman dibandingkan sebelum menggunakannya. Di setiap ruangan, baik ruang baca anak ataupun remaja/dewasa terdapat *security gate* sehingga koleksi yang dibawa keluar tanpa dipinjam terlebih dahulu akan bunyi alarm dari *security gate*. Dengan demikian buku yang dibawa keluar tanpa seizin petugas akan mudah diketahui petugas.



Gambar 13. *Security gate*

Setelah diterapkan sekitar dua tahun lebih, layanan ini menunjukan perubahan pola pada layanan sirkulasi. Perubahan pola ini berupa layanan peminjaman/pengembalian dari yang awalnya manual (belum terotomasi), lalu sudah terotomasi, dan kemudian peminjaman bisa dilakukan mandiri. Pelayanan sirkulasi (peminjaman/pengembalian) yang cepat, mudah, dan sederhana tanpa kendala berarti merupakan hasil yang diharapkan perpustakaan untuk mewujudkan layanan prima. Hal itu tentunya juga menjadi harapan pemustaka untuk mendapat pelayanan prima. Dengan adanya layanan mandiri pemustaka/pengunjung merasa terbantu karena pemustaka dapat melakukan peminjaman/pengembalian tanpa harus bergantung dengan petugas. Menurut semua informan pemustaka yang penulis wawancaraai, berpendapat bahwa dengan menggunakan layanan mandiri lebih cepat, mudah

dan praktis dibandingkan melalui petugas. Ini berarti apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna perpustakaan bisa dikatakan sudah terpenuhi. Walaupun harapan tersebut sudah terpenuhi, layanan mandiri ini tidak sepenuhnya berjalan baik, masih sering kali terjadi *error*. Sehingga dapat dikatakan perpustakaan belum bisa memberikan layanan prima. Selain itu, perpustakaan tentunya mempunyai harapan layanan yang diterapkan dapat diketahui dan dimanfaatkan/digunakan oleh pemustaka. Berdasarkan informasi dari informan pustakawan/petugas KPAK Jakarta Barat, menyatakan sudah lumayan banyak pemustaka yang melakukan peminjaman melalui mesin layanan mandiri. Tetapi sebagian pemustaka juga masih banyak yang belum mengetahui mesin layanan mandiri ini terutama *book drop* yang masih jarang penggunaannya. Ketidaktahuan pemustaka terkait dengan sosialisasi layanan mandiri ini.

Sosialisasi merupakan bagian penting dalam suatu kegiatan, dengan adanya sosialisasi masyarakat akan mengetahui kegiatan atau layanan apa yang diadakan. Begitu pula penerapan layanan mandiri, sosialisasi adanya layanan tersebut merupakan hal yang penting dilakukan agar pengunjung/pemustaka mengetahui adanya layanan mandiri itu, baik mesin layanan mandiri atau MPS maupun *book drop*. Namun, berdasarkan hasil wawancara pustakawan/petugas perpustakaan sosialisasi masih berupa pemberitahuan lisan saja kepada pemustaka. Hal tersebut juga dinyatakan informan pemustaka. Sosialisasi secara tertulis berupa pemberian petunjuk, *banner*, ataupun brosur belum ada. Pada brosur perpustakaan pun tidak ditemukan adanya pemberitahuan layanan mandiri (MPS dan *book drop*).

Selain itu, petunjuk seperti nama “mesin layanan mandiri” atau “peminjaman/pengembalian secara mandiri” juga tidak ada. Dengan demikian petugas dituntut untuk mampu melakukan sosialisasi secara lisan agar pemustaka mengetahui adanya layanan mandiri.

Kompetensi petugas di sini berarti kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Bukan saja mampu melakukan sosialisasi dan memberikan pelayanan saja, tetapi petugas juga seharusnya bisa mengatasi masalah teknis dilingkungan kerjanya. Dalam suatu perpustakaan setidaknya terdapat pegawai yang bisa menangani masalah teknis yang terjadi di perpustakaan, sehingga masalah tersebut dapat cepat ditangani dan tidak mengganggu pelayanan perpustakaan. Kompetensi petugas bukan berarti kemampuan yang diperoleh petugas secara mandiri saja atau kemampuan yang sudah dimilikinya, tetapi juga mengenai dukungan pihak perpustakaan dalam meningkatkan kemampuan pegawainya. Terkait layanan mandiri, menurut hasil wawancara petugas mendapatkan pelatihan atau pengarahan atau pembekalan pada awal diterapkan layanan mandiri ini, tetapi pelatihan/pengarahan/pembakalan tidak dilakukan lagi setelah itu. Petugas yang bertugas di bagian sirkulasi layanan remaja/dewasa baik pegawai baru atau *rolling* dari wilayah lain pun harus mempelajari sendiri atau dengan teman-teman sejawatnya tentang layanan mandiri ini. Pelatihan atau pembekalan ini hanya mengenai cara penggunaan mesin layanan mandiri dan penggunaan RFID saja. Tidak disertai pembekalan mengatasi kendala-kendala penggunaan RFID. Seharusnya pembekalan dilakukan secara komprehensif tentang RFID ini. Ketidakmampuan petugas sirkulasi ataupun pegawai

perpustakaan dalam mengatasi *error* yang terjadi diungkapkan oleh informan baik petugas/pustakawan maupun pemustaka, mereka menyebutkan bahwa jika terjadi *error* hal yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan pencatatan buku yang dipinjam/kembalikan pada buku peminjaman/pengembalian. Pencatatan tersebut dilakukan jika pada PC petugas sirkulasi juga sedang *error* atau tidak bisa digunakan juga. Hal-hal seperti ini tentu menjadi kendala dalam memberikan pelayanan sirkulasi kepada pemustaka.

Kendala-kendala yang terjadi seperti diungkapkan oleh informan pustakawan, yaitu masalah sistem yang terkadang tidak berfungsi atau *error*. Selain itu, disebutkan karena mati lampu atau daya listrik yang tidak memadai. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pegawai KPAK Jakarta Barat belum ada yang mampu menangani jika terjadi *error*, maka upaya yang dilakukan pihak perpustakaan, yaitu dengan melakukan peminjaman/pengembalian secara manual dan hanya bisa menghubungi BPAD untuk mengirimkan teknisinya ke KPAK Jakarta Barat. Selain itu, upaya yang sedang dilakukan menurut Kepala KPAK Jakarta Barat (informan) untuk meminta kepada Provinsi agar teknisi yang berada di sana bisa di tempatkan di KPAK Jakarta Barat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV terkait penerapan layanan mandiri dan kendala-kendala penerapan layanan mandiri dan upaya dari KPAK Jakarta Barat dalam mengatasinya dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. *Hardware* layanan mandiri yang digunakan KPAK Jakarta Barat, meliputi mesin layanan mandiri atau MPS (*Multi Purpose Station*), *book drop*, dan *security gate*. Sedangkan *software* yang digunakan, yaitu LIBRA (*Library RFID Automation*). Tujuan layanan mandiri untuk membantu atau memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman/pengembalian koleksi sudah mulai dirasakan oleh pemustaka, namun diakui oleh pihak perpustakaan memang belum maksimal tercapai. Selain itu, pemustaka merasa dengan menggunakan mesin layanan mandiri lebih mudah, cepat, dan sederhana. Staf/pustakawan juga merasa layanan ini meringankan tugas staf layanan sirkulasi sehingga mereka mempunyai waktu luang untuk melakukan tugas lain. Keamanan koleksi juga lebih terjamin sejak diterapkannya RFID. Selain itu, layanan ini sudah cukup banyak digunakan oleh pemustaka yang biasa meminjam buku atau berkunjung ke KPAK Jakarta Barat. Sejak diterapkannya sampai sekarang sistem sudah berjalan lebih stabil, dibandingkan dahulu yang sering sekali sistem *down*

atau *error*. Sosialisasi yang masih kurang maksimal membuat sebagian pemustaka tidak mengetahui adanya mesin layanan mandiri atau enggan menggunakan layanan mandiri ini. Hal ini terutama terjadi pada *book drop*, masih banyak pemustaka yang belum mengetahui mesin tersebut dan fungsinya ataupun cara menggunakannya.

2. Kendala yang dihadapi KPAK Jakarta Barat dalam layanan mandiri, yaitu sistem yang terkadang masih *error*, SDM perpustakaan yang belum mampu menangani *error/kerusakan* yang terjadi. Sedangkan upaya yang dilakukan pihak perpustakaan, yaitu menghubungi BPAD untuk mengirimkan teknisinya dan saat ini sedang diupayakan meminta BPAD menurunkan teknisinya untuk di tempatkan di KPAK Jakarta Barat.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan sebagai bahan pertimbangan pihak perpustakaan agar layanan mandiri pada KPAK Jakarta Barat dapat berjalan optimal, yakni:

1. Perlunya pemberian pengetahuan tambahan kepada staf perpustakaan terkait *hardware* dan *software* yang digunakan oleh perpustakaan. Perlunya mengkaji lokasi/tempat meletakkan *book drop* yang strategis. Selain itu, pihak perpustakaan perlu mengkaji *barcode scanner* pada MPS yang terkadang tidak dapat membaca *barcode* kartu anggota dan buku-buku yang tidak terdeteksi/terbaca oleh *RFID reader*.

2. Sebaiknya sosialisasi yang dilakukan tidak hanya secara lisan saja, tetapi juga perlu sosialisasi dalam bentuk tertulis, misalnya pencantuman adanya layanan mandiri pada brosur perpustakaan, pembuatan petunjuk-petunjuk mesin layanan mandiri ataupun petunjuk penggunaannya, pembuatan *stand banner* terkait layanan mandiri. Sosialisasi ini sangat perlu dilakukan agar pemustaka mengetahui layanan tersebut sehingga akan lebih banyak lagi pemustaka yang menggunakan layanan ini.
3. Jika pihak BPAD tidak dapat menempatkan teknisinya di KPAK Jakarta Barat, sebaiknya pihak perpustakaan mengupayakan adanya perekrutan tenaga ahli untuk menangani sistem atau pihak perpustakaan mengadakan pelatihan terkait sistem RFID dan layanan mandiri ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman Saleh. "Prospek Otomasi Perpustakaan." Artikel diakses pada tanggal 16 Maret 2015 dari <http://rahman.staff.ipb.ac.id/ars-published-articles/>

-----. *Bahan Kuliah: Pelayanan Sirkulasi dan Referensi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 1994.

----- dan Subagyo. "Perubahan Kebijakan Peminjaman Koleksi dan Dampaknya terhadap Kinerja Perpustakaan: Kasus Perpustakaan IPB". Artikel diakses pada tanggal 28 Januari 2015 dari <http://rahman.staff.ipb.ac.id/ars-published-articles/>

Ashri Nooraida Permana. "Definisi-Definisi Informasi." Artikel diakses pada tanggal 3 April 2015 dari https://www.academia.edu/5524982/Definisi-Definisi_Informasi

B. Mustafa. "Penggunaan Barcode Bagi Otomasi Perpustakaan". Artikel diakses pada tanggal 8 April 2015 dari http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/27590/B.%20Mustafa_manfaat_barcode_bagai_perpustakaan.PDF;jsessionid=A4A26E4DAAB9AE8FEEAB7706CF0C430C?sequence=1

Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.

Bilal, Dania. *Automating Media Centers and Small Libraries: A Microcomputer-Based Approach*. Colorado: Libraries Unlimited, 2002.

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2011/2012*. Jakarta: Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.

Caldwell-Stone, Deborah. "RFID in Libraries". Artikel diakses pada tanggal 16 Februari 2015 dari <http://e-resources.pnri.go.id:2057/docview/814861254/fulltextPDF/D4CE33BC49C74511PQ/1?accountid=25704>

Daniel Kurniawan. "Implementasi RFID Pada Perpustakaan". Artikel diakses pada tanggal 9 April 2015 dari <http://duniaperpustakaan.com/implementasi-rfid-pada-perpustakaan/?nomobile>

Evans, G. Edward and Carter, Thomas L. *Introduction to Library Public Service*. USA: Libraries Unlimited, 2009.

Fadhilatul Hamdani. "Penerapan RFID (Radio Frequency Identification) di Perpustakaan: Kelebihan dan Kekurangannya". Artikel diakses pada tanggal 10 April 2015 dari [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=280675&val=6390&title=Penerapan%20RFID%20\(Radio%20Frequency%20Identification\)%20di%20Perpustakaan:%20Kelebihan%20dan%20Kekurangannya](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=280675&val=6390&title=Penerapan%20RFID%20(Radio%20Frequency%20Identification)%20di%20Perpustakaan:%20Kelebihan%20dan%20Kekurangannya)

Fitrah Hayati Harahap. "Efektifitas Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku Bagi Masyarakat pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Asahan". Diakses tanggal 6 Agustus 2015 dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/39419>.

Harmawan. "Sistem Otomasi Perpustakaan". Artikel diakses pada tanggal 18 Maret 2015 dari <http://pustaka.uns.ac.id/?menu=news&option=detail&nid=56>

Hernon, Peter dan Altman, Ellen. *Service Quality in Academic Libraries*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1996.

<http://kbbi.web.id/> diakses pada tanggal 30 Maret 2015.

<http://www.merriam-webster.com/dictionary/technology> diakses pada tanggal 30 Januari 2015.

Ishak. "Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi". Artikel diakses pada tanggal 30 Januari 2015 dari [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16106/1/pus-des2008-%20\(3\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16106/1/pus-des2008-%20(3).pdf)

Karmidi Martoatmodjo. *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1999.

Koontz, Christie dan Gubbin, Barbara, ed. *IFLA Public Library Service Guidelines*. The Hague: De Gruyter Saur, 2010.

Lasa HS. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Jakarta: Kanisius, 1990

Lexy J. Moeleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Muhammad Azwar. "Membangun Sistem Otomasi Perpustakaan dengan Senayan Library Management System (SLIMS)". Artikel diakses pada tanggal 17 April 2015 dari

[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=184141&val=6390&title=Membangun%20Sistem%20Otomasi%20Perpustakaan%20dengan%20Senayan%20Library%20Management%20System%20\(SLiMS\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=184141&val=6390&title=Membangun%20Sistem%20Otomasi%20Perpustakaan%20dengan%20Senayan%20Library%20Management%20System%20(SLiMS))

Muhammad Jevi Rian Aipasha. “Efektifitas Radio Frequency Identification (RFID) di Kelompok Layanan Terbuka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Artikel diakses pada tanggal 8 April 2015 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74994&val=4723>

Mustika Rihadini. “Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan Pada Kelompok Simpan Pinjam Perempuan (PNPM MP SPP) di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan Propinsi Sulawesi Tenggara Pada Periode 2010”. Skripsi diakses tanggal 3 Juli 2015 dari <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1672>.

Penyusun Panitia Teknis 01-01 Perpustakaan dan Kepustakawan. *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan*. Jakarta: PNRI, 2011.

Prasetya Irawan. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: STIA-LAN, 1999.

Putu Laxman Pendit. *Merajut Makna: Penelitian Kualitatif Bidang perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Penerbit Cita Karyakarsa Mandiri, 2009.

Random House Webster's College Dictionary. New York: Random House, 2001.

RI. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

Riski Tri Wismanawati. “Efektivitas Sanksi Administratif Keterlambatan Pengembalian Bahan Pustaka Terhadap Kedisiplinan Pemustaka Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas”. Diakses tanggal 17 Juni 2015 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74891&val=4723>.

Saffady, William. *Introduction to Automation for Librarians*. USA: ALA, 1994.

Sajeer, S.L.Mohammed. “Technology and Services for Library Automation”. Artikel diakses pada tanggal 19 Maret 2015 dari https://www.academia.edu/5369841/TECHNOLOGY_AND_SERVICES_FOR_LIBRARY_AUTOMATION

Sevilla, Consuelo G. dkk. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: UI Press, 1993.

Sondang P. Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

- Sri Ati Suwanto. “*Teknologi Informasi untuk Perpustakaan dan Pusat Dokumentasi dan Informasi*”. Artikel diakses pada tanggal 30 Januari 2015 dari http://eprints.undip.ac.id/35187/1/Teknologi_informasi_BU_ATIK.doc
- Sri Sumekar, dkk. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Bidang Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sukarman dan Rachmat Natadjujena, penyunting. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2000.
- Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993. Reprint, Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Supriyono. “Penerapan Aplikasi RFID Dibidang Perpustakaan”. Artikel diakses pada tanggal 8 April 2015 dari <http://prisekip.blog.ugm.ac.id/files/2009/08/11.pdf>
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- . *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- . *Tanggung Jawab Perpustakaan: dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei, 2005.
- T. Hani Handoko. *Manajemen*. Yoyakarta: BPFE, 2002.
- Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Kanisius, 2008.
- Yunistya Sekar Sarworini. “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Skripsi diakses pada tanggal 31 Januari 2015 dari <http://digilib.uinsuka.ac.id/2591/1/BAB%20I%2C%20V%2C%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

DATA KOLEKSI SAMPAI BULAN JANUARI TAHUN 2015

NO.	Klasifikasi	KOLEKSI UMUM				REFERENSI				KELILING		KOLEKSI PAKET				JUMLAH			
		Anak-Anak		R/D		Anak-Anak		R/D				Anak-Anak		R/D		Anak-Anak		R/D	
		Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.	Judul	Eks.
I	FIKSI	214	1.070	225	1.125	-	-	-	-	245	1.225	325	751	120	484	539	1.821	590	2.834
II	NON FIKSI																		
1	000 Karya Umum	155	620	201	603	16	48	65	248	274	534	28	112	41	187	199	780	581	1.572
2	100 Filsafat	142	284	457	1.371	-	-	-	-	233	640	32	65	24	91	174	349	714	2.102
3	200 Agama	158	632	265	1.060	12	36	29	116	618	3.090	253	506	134	520	423	1.174	1.046	4.786
4	300 Ilmu-Ilmu-Sosia	196	784	496	1.407	21	26	-	-	521	2.250	89	178	55	230	306	988	1.072	3.887
5	400 Bahasa	95	190	201	512	11	33	23	92	215	458	14	70	20	74	120	293	459	1.136
6	500 Ilmu Murni	124	372	362	1.448	23	46	14	56	412	1.236	166	498	73	298	313	916	861	3.038
7	600 Teknologi Terapan	161	483	142	726	15	45	-	-	421	2.512	15	75	250	753	191	603	813	3.991
8	700 Kesenian	122	244	128	556	21	63	-	-	152	592	215	441	14	60	358	748	294	1.208
9	800 Kesusasteraan	85	125	321	1.284	-	-	-	-	87	615	3	15	48	200	88	140	456	2.099
10	900 Geografi/sejarah	199	597	481	1.924	14	12	53	265	229	835	54	162	130	539	267	771	893	3.563
I	FIKSI	214	1.070	225	1.125	-	-	-	-	245	1.225	325	751	120	484	539	1.821	590	2.834
II	NON FIKSI	1.437	4.331	3.054	10.891	133	309	184	777	3.162	12.762	869	2.122	789	2.952	2.439	6.762	7.189	27.382
III	Koleksi CD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
JUMLAH		1.651	5.401	3.279	12.016	133	309	184	777	3.407	13.987	1.194	2.873	909	3.436	2.978	8.583	7.779	30.216

Mengetahui/Menyetujui:

KEPALA KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT,

KASUBBID KOLEKSI PERPUSTAKAAN

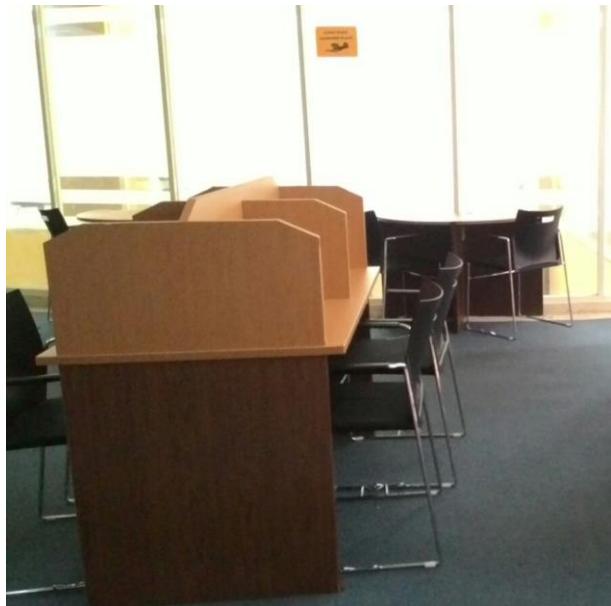
Ir. SRI NINGSIH INDRASTOETI
NIP 19590509 1991022001FAISAL NORMAN, SE
NIP 198006042008011018

Lampiran II

RUANG BACA UMUM REMAJA/DEWASA



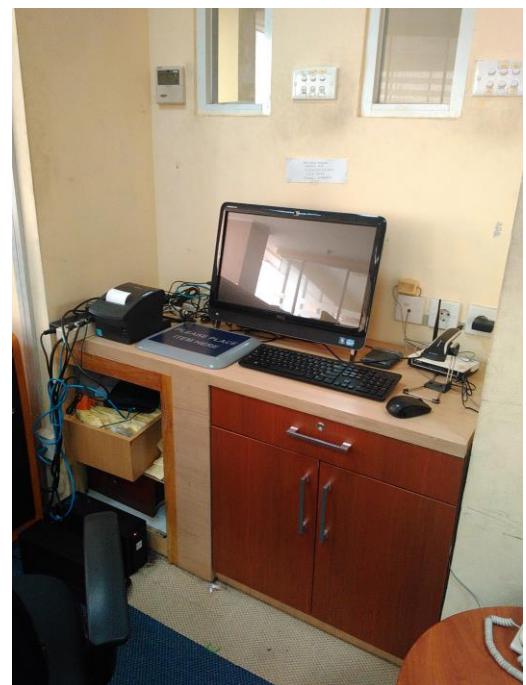
Meja Baca



Meja Studi Bersekat (*Study Carrel*)



Rak-Rak Koleksi Buku Remaja/Dewasa



Layanan Sirkulasi di Meja Petugas



Mesin penelusuran koleksi



Box untuk buku yang sudah dibaca



Shower Book

Lampiran III

WAWANCARA DENGAN INFORMAN



Ibu Meti Lastri



Ibu Fenty Afriyeni dan Bapak Faisal Norman



Bapak Sukiman



Ariana



Silfi



Ibu Aning

Lampiran IV

TRANSKIP WAWANCARA

Informan : Meti

Jabatan : Kepala KPAK Jakarta Barat

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 10 Juli 2015.

P : sebenarnya apa sih Bu latar belakang dan tujuan diadakannya layanan mandiri dan book drop yang ada pada perpustakaan ini?

I : oh gitu kalo layanan mandiri tujuannya adalah untuk mempermudah pemustaka di dalam melakukan peminjaman kan, nah itu kita lakukan karena memang dulu, eh itu RFID kan sebenarnya itu kan sudah dari tahun dua ribuu dua belas atau dua ribuu pengadaan dua ribu dua belasan kalo saya tidak salah, itu kan terkait SDM yang ada, SDM kita ini sangat-sangat kurang, SDM kita itu dulu lebih kurang jumlahnya hanya ada 22 sampe 24an, sementara 22 sampe 24an orang itu dibagi lagi dengan pejabatnya ada kepalanya seperti itu kan, nah itu berakibat kita kurang orang untuk melakukan layanan kepada masyarakat, karena kita juga dibagi untuk menangani arsip, jadi 20 sampe sekian itu tarolah yang efektif aktif itu mungkin 22 orang waktu itu ada berapa orang yang sakit, mulanya ini ya, nah karena kurangnya SDM maka kita melakukan mereformasi layanan kita dengan menggunakan RFID, RFID itu dilakukan untuk mempermudah layanan, mempermudah *stock opname*, jadi kalo ada RFID itu *stock opname* tidak lagi dilakukan oleh orang yang begitu banyak, tapi sudah dilakukan dengan teknik IT, pake seperti kalo belanja *discan* ya seperti itu, agak lebih mempermudah walaupun kendalanya masih ee mati idup karena lampu karena sistem itu sangat rentan kalo mati lampu itu kita harus *restart* lagi *restart* lagi jadi kenapa kita ada RFID layanan mandiri itu karena kita ingin memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat dan di kita pun karena kekurangan SDM gitu, terus *book drop* itu, *book drop* juga untuk mempermudah pemustaka dalam pengembalian buku karena itu *book drop* kita letakkan di depan, andaikan pemustaka tidak mau masuk ke dalam, bisa di pinggir di luar masukin buku, andaikan kantor ini tutup sudah waktunya mengembalikan dia mengembalikan di depan itu.

P : itu kan tujuannya ya Bu, sudah sejauh mana sih tujuannya tercapai?

I : memang diakui belum maksimal itu kita operasionalkan karena terkait pada teknis kadang mati kadang idup kan gitu, kenapa kadang mati kadang idup? Ini terkait tadi saya bilang lampu, kalo listrik mati kan, listrik mati maka semua sistem mati, ada genset kita betul tapi genset itu ada jeda, coba ibu kalo punya genset kan ga langsung gitu kan, dia kan ada tenggang waktu 30 detik atau berapa detik 40 detik untuk dia bisa hidup dulu, nah jeda itu yang membuat sistem kita terkendala jadi saya memang kurang puas karena untuk layanan RFID agak sering terkendala dengan apa listrik kadang mati kadang idup, saya sudah mencoba untuk mencari, bukan saya saya kan baru di sini, dulu pun pejabat dulu pun sudah menjadi bahan perhatian mereka kenapa ini kadang-kadang berfungsi kadang-kadang tidak itu disebabkan karena listrik kita sering mati kalo listrik mati itu berakibat pada sistem, kenapa? Karena, oh emang ga ada genset? Ada genset, genset itu ada, ga kaya UPS pas mati langsung idup, kalo ini ngga butuh waktu, itu yang membuat, oleh karena itu kita berupaya supaya gimana caranya sistem yang ada di kita ini bisa semuanya beroperasi dengan baik, tetapi kalau peminjaman mandiri itu sudah berjalan sudah sering, saya mengamati yang yang melakukan peminjaman melalui itu sudah banyak, tapi memang kadang-kadang ketidaktahuan pemustaka akan fungsi itu, jadi memang tugas kami untuk mensosialisasikan, kadang-kadang pemustakanya juga lebih senang berkomunikasi dengan petugasnya, gitu.

P : **nah Ibu, tadi kan Ibu bilang kalau yang peminjaman sudah banyak yang menggunakan, nah bagaimana dengan book dropnya sudah berfungsi belum sih Bu?**

I : itu tadi sama ketika kita berbicara sistem itu semuanya, jangankan *book drop* dalam diregister keanggotaan juga berpengaruh, jadi kendala kita sebenarnya dengan sistem yang baru ini, itu adalah pada mati hidupnya lampu kita tidak punya itu apa namanya pendukung, seperti alat yang sejenis UPS, karena genjet itu ada jeda sedangkan UPS yang pernah saya liat ngga ada, jadi ga ada kesempatan buat sistem itu mati gitu, memang diakui sistem ini sering mati karena lampu atau kepanasan server

P : **nah Bu, kalau kebijakan khusus sendiri ada ga sih Bu terkait layanan mandiri itu? Rencana kedepannya bagaimana mengenai sarana prasarana mengenai SDMnya.**

I : ya sekarang kita sudah agak terbantu, tadi kan Anda bertanya kenapa ada layanan mandiri sebenarnya itu ada karena memang kita kekurangan SDM dalam melayani masyarakat, kalo dulu secara manual jadi kalo orang minjem harus dilayanin sama orang, ga bisa ngelayanin sendiri, karena namanya manual tau kan namanya manual,

nah karena keterbatasan ee orang di kita maka kita menggunakan eee IT dengan RFID konsep itu, nah dengan adanya konsep itu sebenarnya kita terbantu kalau tidak terkendala oleh teknis, lampu mati dan lain sebagainya, itu kita sebenarnya sudah sangat nyaman, kenapa nyaman? Sekarang coba bayangan kalo kita mau keanggotaan bisa mandiri, bisa ngetik sendiri nama saya ini saya, kn persyaratannya KTP, KTP uda masuk semua kemudian disetujui uda bisa langsung ngeprint kartu, kedepan register keanggotaan juga bisa mandiri bisa kita lakukan sendiri jadi memang saya sekarang sedang mempetakan mencoba mewujudkan apa yang saya sampaikan tadi karena semuanya kita sebenarnya sudah memenuhi syarat eh sarananya sudah ada, tinggal apa, tinggal ini apa namanya, teknis, saya belum menemukan kalau lampu mati, karena selalu kendalanya kalo lampu mati mesin itu berantakan deh tuh mati juga dia ikut, kemudian teknisi kita ga ada di sini, teknisi kita adanya di Badan jadi itu kerepotan kita sebenarnya. Ya ke depan kita ingin memfungsikan maksimal apa yang kita punya karena SDM kita sudah mumpuni, jumlah SDMnya sudah mumpuni tapi layanan kita kepada masyarakat juga bertambah, kita sedang menggerakkan juga perpustakaan mandiri atau dulu kita kenal TBM, contohnya kita akan punya tambahan RPTRA ruang publik terpadu ramah anak yang sedang dianukan Pak Gubernur itu jadi di Jakarta Barat akan ada 10, nah layanan ini untuk lebih mendekatkan kepada masyarakat

P : iya Bu mau tanya kalau *maintenance* terkait layanan mandirinya gimana Bu?

I : *maintenance* itu dari Provinsi karena struktur organisasi di kantornya di kita itu ini kan masuk pada Pengembangan Sistem dan Informasi dan pengadaan ini juga kan dari Provinsi, sementara ini pemeliharaannya *maintanancenya* untuk layanan mandiri yang Anda maksud itu ditangani oleh Provinsi oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah kita belum ee menangani tupoksi itu karena tupoksi pengembangan sistem kita tidak ada, adanya di terpusat, jadi layanan mandiri yang ada di semua wilayah kota Jakarta Selatan, Jakarta Pusat, Utara, dan Barat itu sementara *maintenancenya* ini adanya di Provinsi itu di Pengembangan Sistem dan Informasi. Saya cuma memonitor meneliti apakah ini jalan atau tidak, kalau tidak jalan Kami bersurat karena Kami tidak punya teknisinya, Kami cuma *user* pengguna, kalo terkendala lapor terkendala lapor gitu, ya mestinya kedepan mungkin kita barang kali, mungkin kalau kita sudah punya SDM bidang sistem dan diberi kewenangan untuk menangani sistem di wilayah, yaudah

P : Nah Bu, mengenai evaluasi, ada ga sih Bu evaluasi khusus mengenai layanan mandiri ini? Dan gimana frekuensi evaluasinya?

I : kalau evaluasi mah setiap saat kita evaluasi, ketika dia mati kita mengevaluasi, setiap saat kita evaluasi jadi frekuensinya ga sekian kali gitu. Setiap saat itu yang membidangi bidang layanan dia melakukan *monitoring* evaluasi perangkat yang ada dan dia kendala-kendala yang dihadapi dilaporkan ke Provinsi. Jadi itu *monitoring* setiap saat mengevaluasinya oh mengevaluasi kalau dalam arti harus melakukan apa-apa dengan ini, itu sementara ini di saya itu eee setiap, kalau saya melakukan kajian evaluasi hampir setiap minggu, Pak cek ini evaluasi bagaimana, cuma hasil evaluasi ya itu-itu aja, jadi sebenarnya sudah ketemu penyakitnya, dimana ini kalo mati lampu udah sistemnya mati, kacau *restart* lagi. Nah kendalanya apa? tidak segera ditangani oleh pihak Provinsi. Kita paling kalau itu bisa kami atasi, kami atasi, kalau sudah tidak bisa kami atasi kami ke Provinsi. Jadi kan ketika teknisi datang ke mari kan staf di sini pada belajar juga kalo kendala ini apa kendala ini apa. Jadi sebenarnya temen-temen dilayanan kalo kendalanya ringan-ringan bisa kita atasi. Tapi secara keseluruhan evaluasi kami memang layanan mandiri ini sangat membantu, kan gitu. Apalagi kalau dia jalan terus, tapi ini dari sisi SDM kita terbantu tapi kadang tidak semua pemustaka memahami itu, mengerti itu, bagaimana penggunaannya, gitu. Memang barangkali tapi susah kalau memberikan, jadi gini layanan itu digunakan kalau mereka bertanya "Bu, ini apa ya?" baru kita kasih tahu, karena kita keterbatasan petugas dan keterbatasan untuk SDM yang memahami itu jadi biasanya pemustaka itu lebih senang ke petugas, maunya saya juga pemustaka langsung ke sana gitu. Tapi kalau saya perhatikan eee imbang, kalau pemustakanya itu uda pelanggan di sini biasanya menggunakan itu, biasanya yang sudah biasa ke mari menggunakan layanan mandiri, kalau yang baru-baru dia tidak tahu dia ke kemana sih ke resepsionis, gitu.

P : Kalau untuk sosialisasi layanan mandiri ini gimana Bu?

I : sambil berjalan, bukan kita ngumpulin orang terus kitaa, ngga, sambil berjalan. Sambil berjalan itu gimana caranya? ketika ada pemustaka minjem dia liat ini apa, kemudian dia coba, dia tanya kepada kita, nah disitu, ohh begini caranya begini caranya, kalau mereka sudah tau, mereka lakukan, jadi layanan mandiri itu sering dilakukan oleh orang yang sudah terbiasa datang kemari, kalau dia baru ya ngga

P : disini kan koleksinya sudah menggunakan RFID ya Bu, apa sih Bu manfaat yang dirasakan dan apa kendala penggunaan RFID itu?

I : eee gini RFID itu keuntungannya itu dia mempermudah kita dalam salah satunya *stock opname* tadi saya bilang, nah kendalanya nah ini dia, bukan hanya dari kita kendalanya kendalanya dari pemustaka juga, kalau ada buku-buku bagus disobek itu *taggingnya*

diambil itu buku suka ilang atau kebanyakan tuh *taggingnya* dilepas ama dia untuk ambil jadi kita sering keilangan buku. Kalau dulu, dulu pake apa tuh namanya segini (menunjukkan ukurannya) dia kan di lembaran mana kita taro paling bawah itu (menunjukkan buku), sekarang kan di sini ada lambangnya lagi DKI, uda deh gampang dilepas. Kalau dari kita kurangnya tenaga yang akan mengolah buku untuk *tagging* itu karena juga harus *database* kita buat cuma eeem ada satu pas saya masuk kemari, buku-buku yang ditagging itu RFID ya adalah buku-buku yang dilayankan di sini, tapi buku-buku dilayanan di luar tidak, masih pake manual, jadi saya juga masih mengkaji apakah perlu juga pake RFID karena kan biayanya cukup mahal *tagging* harganya 18 atau 9000 apa 36 atau berapa gitu saya juga ga hafal harganya, ada buku harganya cuma 20000 *taggingnya* 15000 lahh jadi yang seperti itu jadi bahan pemikiran juga untuk apakah ditagging atau tidak. Sebenarnya RFID itu kan untuk pengamanan, kan kalo mba minjem buku ga dinetralisir dulu kan bunyi nging nging gitu, kalo uda diiniin kan ngga. Jadi sebenarnya untuk pengamanan. RFID untuk pengamanan buku. Dulu bukan tidak aman, aman juga dulu, cuma sekarang RFID itu, kalau dulu tuh tidak ada layanan mandirinya, kan saya juga tanya, dulu kan ada daftar regist juga kan gitu tapi ininya yang kaya kecil gitu, cuma dulu kalau *stock opname* kita ga bisa menggunakan alat yang langsung gitu atau kita ga ada layanan mandiri ga ada *smart rack*, jadi kalau buku ada dimana ketahuan gitu. Kalau dulu kita segini (menunjukkan ukuran kecil), sekarang bisa segini (menunjukkan ukuran lebih besar), segini ni apa? ada *book drop*, ada layanan mandiri kan gitu, kalau ada meja *smart desk* kalau tidak salah jadi kalau buku abis baca taro disitu ketahuan nomor berapa jadi naronya gampang gitu. Cuma sebenarnya kalau kita mau menerapkan suatu sistem harusnya kita uda siap, cuma saying di sini lebih banyak anak SMA, tapi saya berharap ya SMA tidak menjadi kendala lah.

P : bagaimana upaya yang Ibu atau pihak perpustakaan lakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang sudah Ibu sebutkan tadi Bu?

I : ya saya terkait dengan *server*, kalau terkait dengan *server* saya ingin, ee karena kalau saya mau kalau listrik itu kan dari PLN susah, kalo AC, ini saya berbicara tentang AC, kalo AC ini bisa kita benerin, mungkin sekarang Anda merasa panas karena memang ada yang rusak bisa kita betulin, tetapi memang butuh biaya besar, jadi kita memang harus memprioritaskan yang mana dulu.....terkait dengan *server* saya ingin *server* itu ditarik jadi ada di Provinsi karena di Provinsi itu listriknya kalau mati sudah tidak masalah, kalau *servernya* di BPAD gitu. Terus bagaimana dengan sistem di sini, sistem di sini saya akan, orang bagian pemeliharaan *standby* di sini, jadi saya harus punya

orang bagian pemeliharaan, ketika rusak dia langsung, kalau sekarang ada yang rusak kita nunggu seminggu dua minggu untuk dibetulin, tapi kalau ada orang yang memang bidangnya bisa *maintenance* ini kita akan usahakan minta pada Provinsi ada orang yang nanganin di situ. Nah kalo terkait dengan PLN dengan anu ah itu nanti saya akan bilang ke Provinsi karena saya ga tau apakah UPS satu-satunya cara menstabilkan sistem atau mungkin ada cara lain karena ketika saya pernah rapat, walaupun dulu saya tidak di sini, kita sudah rapat dengan vendor yang mengadakannya ini, mereka bilang di listrik, kalo listriknya mati udah, nah untuk itu kalo listriknya ada, yang saya bilang tidak ada jeda itu, itu mereka bilang yang ahli, nah kalo itu belum belum juga, apakah begitu persoalannya, nah saya bilang mau tidak mau harus ada orang di sini bagian teknisi, saya sedang berusaha untuk meminta kepada Provinsi bahwa teknisi yang ada di Provinsi turun ke bawah, kerjaan dia cuma ngawasin itu aja, sementara itu yang bisa saya lakukan untuk sistem itu.

P : bagaimana proses atau langkah-langkah penerapan layanan mandiri ini, dari rencana sampai dengan penerapan?

I : kalau itu nanyanya ke Provinsi ke bagian Pengembangan Sistem. Saya kan tidak menangani itu dulu dan saya kan baru satu bulan di sini, tahapan-tahapannya seperti apa saya tidak tahu. Tapi itu sebenarnya adalah konsep kita ingin mempunyai perpustakaan yang berstandar internasional kan gitu, konsepnya seperti itu. Nah perpustakaan-perpustakaan yang sudah mempunyai bangunan yang mandiri, eh bukan, yang sudah di rehab, jadi kalau perpustakaan di Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Utara itu kan sudah bangunannya bagus, nah sekalian RFID ini kita adakan karena berangkat adanya juga tadi kan karena kurangnya SDM, semua juga pada kurang SDM-nya dulu dan dulu konsep awal RFID, dulu saya memang di Pengembangan Sistem Kepala Bidang Pengembangan Sistem. Kenapa RFID ini diadakan? dulu saya di Provinsi, di Kuningan itu memang tenaga kurang pengunjung banyak, tidak terlayani dengan baik. Nah sekarang bagaimana kita bisa melayani maksimal, nah pake RFID jawabannya dulu, tapi kita lupa RFID itu harus didukung karena kan dia sistem, listrik. Nah di Kuningan juga suka mati ngga di sini aja, listrik lagi, apalagi di Kuningan lebih kacau lagi, orang pulang listriknya mati karena menyatu. Nah sekarang sebenarnya kan ada UPS, tapi kan UPS lagi bermasalah jadi saya ga mau bicarakan itu. Jadi kalau ditanya sejarahnya kenapa ada ini, yak arena kita ingin memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat padahal tenaga kita kurang, kita juga ingin cepet dalam bekerja, dalam *stock opname*, kemudian dalam *database* mesti jelas kan gitu, tapi dalam

perjalanan kita lupa ada listrik yang di luar kehendak kita, sebenarnya memang harus ada, ketika dievaluasi secara keseluruhan memang kendalanya di sistem mati di semua tempat, ga usah di sini, di Jakarta Pusat, dan lainnya. Kalau mau tahu detailnya mending ke Pak Boy karena dia yang menangani semua dari awal sampe akhir dia yang nangani. Kalau saya dulu cuma *start* awalnya, awal itu untuk Provinsi tetapi dalam perjalanan karena wilayah udah pada bangun gedung bagus, jadi uda kita kasih layanan yang berstandar juga karena di dunia internasional juga uda pake kaya gini, cuma mereka uda siap semua. Kalau kita? ya siap sih siap betul cuma perlu lagi memaksimalkan gitu.

Informan : Faisal Norman, SE
Jabatan : Kepala Subbidang Pelayanan

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 06 Juli 2015.

P : book drop yang diluar itu sudah berjalan belum sih Pak?

I : ya itu dia, semuanya ketika saya dateng kesini pun belum berjalan sempurna, book drop-nya juga, jadi eee mesin juga masih ada yang apa ya masih, jadi kan kita disini apa ya, kecabangan, cabang dari pusatnya di Badan, Badan itu ada di Pulomas, jadi semua sistem harusnya eee diperpustakaan ini diterjunkanlah atau ga diperbantukanlah satu tenaga ahli yang khusus sistem gitu loh, jadi kita ga tergantung ketika mesin itu rusak misalnya kaya sekarang, kita nunggu, orang sana juga belum tentu ada ada waktu kosong kan, jadi masih ada keperluan ini lah masih nanti, jadi uda deh lama jadinya, jadi lama ga berfungsi secara maksimal juga buntutnya

P : sejak kapan sih Pak diterapkan layanan mandiri?

I : layanan mandiri, saya rasa dari ini ya, saya kan juga baru tau, eh baru sebulan disini, tapi kalo sejarahnya, gedung ini berdiri aja deh, gedung ini aja baru baru berdiri tuh 2012, saya rasa dengan gedung baru ini semuanya layanan juga uda uda mulai IT IT juga dulu mungkin masih konvensional

P : sebenarnya diterapkan layanan mandiri ini latar belakangnya apa sih Pak?

Tujuannya apa?

I : ehmm tujuannya kan pasti memberikan pelayanan terbaik ya sebenarnya jadi kan juga aaa karna SDM kita juga dilatarbelakangi SDM kita juga ga terlalu banyak dan ga terlalu tinggi-tinggi juga pendidikannya gitu loh, jadi aaa yaudahlah kita coba dengan sistem gimana bisa memberikan pelayanan terbaik jadi pemustaka juga bisa mandiri tanpa, jadi kita SDM yang ada disini jadi sifatnya nanti hanya mengawasi aja sebenarnya gitu loh, latar belakangnya paling itu

P : menurut Bapak tujuan itu sudah tercapai berapa persen sih Pak dari tujuan itu?

I : berapa persen? Kita masih jauh ya, saya dateng kesini juga tugas saya banyak sekali, eeee kalo saya menilai kisaran paling 30% 40% kita masih jauh mau ke arah sana, tapi kita bertahap, tiap tahun kita perbaikin terus

P : kalau buat perawatannya *maintenancenya* sendiri bagaimana Pak? Apakah mesin-mesin tersebut diperiksa setiap bulan atau gimana sih Pak?

I : kalo setiap bulan ngga ya, tapi pasti setiap tahun itu ada biaya perawatan, ya kira anggarkan biaya perawatan kita semacam fumigasi jadi ada biaya fumigasi dimana nanti buku-buku semuanya itu baik yang ada di tendon, di atas, di gudang, ataupun di itu, dibersihkan itu semua biar terhindar dari kutu buku, apa, kita juga ada pembersih buku, kalo pembersih buku kita ga perlu nunggu setahun sebenarnya, apapun yang sifatnya ringan perawatannya bisa dilakukan setiap bulan ya setiap dua minggu setiap bulan, tapi kalo yang sifatnya menyeluruh ya gedung ini ee pertahun

P : kalo untuk layanan mandiri ini sendiri anggaran untuk *hardware software* berapa sih Pak? Untuk perawatan berapa?

I : nah kalo nanti khusus yang anggaran perawatan itu ada di kasubbag TU, kalo saya kan tupoksinya tugas pokok dan fungsinya kan fokus memberi pelayanan sebenarnya, kalo soal anggaran semua diatur kasubbag TU ehem nanti soal anggaran berapa besarnya anggaran perawatan apanya nanti kasubbag TU yang jawab

P : menurut Bapak dari yang berbantuan petugas sama yang pake mesin itu kalo proses peminjaman pengembalian lebih sederhana dan mudah yang mana sih Pak?

I : lebih sederhana sama lebih mudah, kalo saya lebih cenderung dengan sistem ya, kalo dengan petugas kan sifatnya manual ya lagi sifatnya nanti buku kan catetan semua kan belum tentu rapi, kalo sistem kan itu kita uda tinggal terdata database, kita tinggal print, enak gitu loh langsung jadi gitu loh, cara sih lebih sederhana sistem

P : berarti lebih sederhana pake mesin ya. kalo dari segi waktu menurut Bapak yang berbantuan petugas sama yang pake mesin lebih cepet mana?

I : lebih cepet mesin dong, lebih cepet mesin kalian tinggal pencet enter enter tinggal ini gampang, petugas mungkin nulisnya aja uda lambat terus birokrasinya lebih lama lah, kita coba potong birokrasinya dengan sistem justru, jadi kan selama ini kan secara manual semua birokrasinya secara manual, nyatet ini dulu, terus dimasukin lagi, lama gitu loh

P : dari sisi petugas, mereka merasa terbantu ga sih Pak dengan adanya layanan mandiri ini? Adanya waktu luang untuk ngerjain tugas lain

I : mereka merasa terbantu jelas, merasa terbantu dibanding cara konvensional yang dulunya mereka harus nyatet, justru nanti ketika catetannya acak-acakan mereka harus ngerapiin lagi jadi dua kali sebenarnya dengan sistem mereka hanya belajar sedikit dasarnya aja ya gimana masukin ketika punya database mereka ngerti, udah, lebih cepet lebih membantu mereka justru sekarang

P : sekarang ini udah banyak yang pake layanan mandiri itu belum sih Pak? Sudah banyak pemustaka yang tahu belum Pak?

I : eee kalo banyak yang tahu tergantung sosialisasi kita ya sebenarnya, jadi setiap dateng emang kita eee dengan adanya sistem pasti kan mereka nanya sebenarnya jadi itu tugas dari petugas kita lah nanti pegawai kita nanti gimana mereka mengarahkannya buat pake sistem itu

P : kalo di sirkulasi ada berapa sih Pak stafnya?

I : kita ini punya aaa empat ruangan ya, satu ee ruang layanan anak, ruang interaktif anak, ruang layanan dewasa, sama ruang referensi, plus *front office*-nya lah buat bikin kartu anggota, kita lima sih buat sirkulasi

P : kalo yang di layanan dewasa atau remaja ada berapa petugas?

I : eee ada dua petugas, satu PHL Pegawai Harian Lepas ya, satu lagi pegawai PNS-nya, karna diruang layanan remaja itu selain ada layanan perpustakaan, ada layanan internet soalnya, jadi disitu ada dua, di ruang referensi ada satu petugas, di ruang layanan anak ada satu, di ruang interaktif anak ada satu

P : yang bertugas di layanan dewasa/remaja siapa Pak namanya?

I : pegawai PNS-nya Pak Imam Musada, kalo PHL-nya Ibu Muthia

P : Layanan mandiri ini, pada saat penerapannya ada pelatihan buat stafnya ga sih Pak?

I : iyah iyah, jadi dari Badan kita, dari Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah itu yang ada di Pulomas itu mengirimkan tenaga ahlinya salah satu staf mereka buat ngajarin staf disini biar gimana biar sistem itu bekerja karena dari mereka pengadaan semua sistem juga gitu kan

P : koleksi disini kan uda pake RFID ya Pak, apa sih Pak yang dirasa pihak perpusakaan manfaat dan kendala diterapkannya RFID ini Pak?

I : kalo kendala ya, kendala penerapannya itu aja RFID itu jarang eh kadang-kadang ya ga aaa kadang-kadang ga berfungsi itu aja, sayangnya satu juga tingginya alat sensor itu juga kurang tinggi, jadi kalo buku di atas itu uda bisa lewat, mereka berfikiran buku kita bawa bunyi gitu kan, padahal kalo kita bisa nyiasatin, sempet ada fikiran kenapa sependek gini ya...padahal kalo dipegang ke atas uda bisa lewat, kendalanya itu aja paling alat sensornya ga maksimal kenapa ga dibikin full sampe atas atau sensornya ga sebatas itu aja gitu ketika buku keluar dari area ini kaya sensor wifi lah ya sebenarnya, wifi keluar dari situ uda ga dapet reaksi sinyal ya pasti seperti itu, kendalanya seperti itu aja

P : terus upaya yang dilakukan pihak perpustakaan apa Pak?

I : eee kita pasti buat suatu kajian lagi kajian evaluasi, kenapa diadakan alat seperti ini, kenapa alatnya ga lebih ini lagi gitu loh, eee paling kita itu aja bikin suatu evaluasi buat kedepannya diadakan alat yang lebih sempurna lagi sebenarnya

P : kalo kendala dari penerapan layanan mandiri sendiri ada ga Pak?

I : hmm kendala ga ada ya justru tinggal petugas gimana menyesuaikan diri dengan sistem teknologi yang ada

P : hmm terus kalo mesinnya itu error atau gimana gitu Pak, petugas yang bertugas uda bisa nanganin belum Pak?

I : belum bisa nanganin, jadi kita pasti menelpon teknisi dari Badan jadi nanti dikirimkan dari Badan kesini, jadi ya itu kendalanya ya kita butuh proses lama jadi ga bisa langsung kerja ini benerin itungan satu jam selesai, ngga kan, jadi kita nunggu Badan, Badan ngirimin teknisi, teknisi tenangna buat benerin sistemnya kalo bisa sekarang kalo bisa besok, besok besok lagi gitu loh yang jadi kendala

P : hardware-nya apa aja sih Pak yang dibutuhin buat layanan mandiri itu?

I : *hardware*-nya saya juga kurang tahu persis sebenarnya pengadaan *hardware*-nya ya, yang pasti kan ya alat peminjaman bukunya terus alat penelusurannya semua terintegrasi dalam satu komputer gitu dalam satu PC semuanya jadi database mao dari lantai satu, lantai dua, semua teronline jadi enaknya gitu, jadi yang pasti PC, terus alat buat penelusurannya juga gitu kan, selain itu *book drop* juga deh, itu aja paling ya

P : kalo software-nya Pak?

I : *software*-nya, *software*-nya jadi kita juga semua uda disediain semua kan dari Badan, iya jadi uda dirancang semua jadi tinggal make aja, jadi kita ga ngadain lagi

P : kalo nama *software*-nya yang dipake apa Pak?

I : kalo nama hmm kita disini pake SIP MARC ma LIBRA ya

P : kalo efektifitasnya gimana Pak? Sudah sejauh mana sih layanan mandiri ini berjalan?

I : iya sih kalo efektifitas ya pasti sudah terbantu banget dengan adanya layanan mandiri ini, cuma ya itu kendalanya itu ya sistemnya belum berjalan sempurna, kadang-kadang ada errornya gitu kan, sedangkan errornya itu ga bisa diperbaikin cepet, nah itu dia sih kendalanya, kalo di Badan mungkin ada error sedikit, langsung cepet cepet, selesai, langsung jalan lagi gitu kan, kalo kita langsung *dibackup* lagi ma manual, kaya peminjaman buku ketika yang disitu uda ada di ini, eh ininya error, kita jadi nyatet lagi, jadi dua kali, gitu aja sih sebenarnya

P : jadi belum ada SDM nya tersendiri ya Pak

I : nah, kendalanya itu paling belum ada teknisi tersendiri SDM buat yang bener-bener teknisi sistemnya belum ada kita sendiri, karena kalo uda ada sendiri kita uda ga butuh mereka lagi paling kita uda mandiri kita disini aja.

Informan : Fenty Afriyeni

Jabatan : Pustakawan

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 06 Juli 2015.

P : Sejak kapan bu layanan mandiri itu diterapkan?

I : 2013 deh, maksudnya layanan mandiri, yang mesin itu ya?

P : iya bu, yang mesin layanan mandiri itu. Kalau *Book Dropnya* sudah berfungsi belum sih bu?

I : sebenarnya sudah berfungsi tapi belum banyak orang yang tahu cara penggunaannya dan banyak yang langsung ke atas ke petugasnya.

P : tapi itu sama juga diterapkan sejak 2013?

I : iya, tapi jarang banget yang pake sih

P : kalau latar belakangnya sendiri bu, kenapa diadakan layanan mandiri tersebut?

I : kita pengadaan sebenarnya ini sebenarnya dari Badan (BPAD) bukan dari kita sendiri, kita didrop dari badan (BPAD) semuanya peralatan RFID itu. Ya mungkin untuk memudahkan pemakai, pasti untuk memudahkan pemakai, biar mereka ga tergantung ma petugas jadi bisa pinjem sendiri.

P : kalau tujuan dari pihak nya bu?

I : iya untuk memudahkan pemustaka jadi ga harus bergantung ma petugas jadi bisa melakukan pinjeman sendiri

P : kalau tahap-tahap penerapan layanan ini gimana bu? Dari rencana apa gimana-gimana dulu prosesnya

I : prosesnya kalau saya tidak tahu, nanti coba tanya lebih mendalam ke bagian TU (Tata Usaha), soalnya kita cuma didrop aja dari sana dari Badan

P : kalau dari waktu dari pengadaan sampai diterapkannya trus sampai berjalan efektif waktunya berapa lama bu?

I : iya itu kalau mulai dari pengadaan, pengadaan yang ngerjain sana, kita cuma ni ada barang, trus nanti waktu itu ada pelatihan sebentar gitu, terus uda berfungsi, uda kita layanin

P : berarti ada pelatihannya ya Bu buat petugas?

I : iya untuk petugas ada ehe, awal-awal ada

P : itu pelatihan berupa pelatihan seminar sehari gitu atau gimana Bu?

I : ngga sih, pelatihan singkat aja tentang penggunaan RFID itu sendiri

P : kalau hardwarenya apa aja sih Bu layanan mandiri itu? Mesin itu aja atau ada lagi?

I : ehe, cuma mesin itu aja sih sama *Book Drop*, kalo keanggotaan kita masih pake petugas, ehem mesin itu aja sih buat peminjaman dan pengembalinya, kalo pengunjung dateng isi daftar hadirnya pake ada alatnya sendiri di bawah, ngisi sendiri gitu

P : kalau softwarenya sendiri, software untuk layanan mandiri, apa sih Bu namanya?

I : ihh ga tau namanya, ini kan alatnya RFID, dia ada SIPMARC ada LIBRA gitu, mungkin antara dua itu kali, tapi SIPMARC ama LIBRA untuk pengakatalogan sama sirkulasi, ya sirkulasinya pake..LIBRA LIBRA, tapi saya juga ga tau itu nama softwarenya atau apanya, cuma itu namanya LIBRA sih

P : kalau pengadaannya dari sana ya Bu?

I : ehem itu dari Pusat pengadaannya

P : itu dari Pusat biasanya mereka pihak perpus sendiri yang beli atau melalui vendor atau gimana Bu?

I : pake pihak ketiga

P : kalau biaya sendiri Bu, mesin itu berapa sih harganya Bu?

I : ga tau, saya ga tau, itu urusan Badan soalnya, untuk pengadaan saya ga tau harganya

P : kalau masalah *Book Drop* itu berarti sudah berfungsi ya Bu?

I : ehe iya sudah berfungsi cuma belum banyak yang bisa menggunakan, jadi balik ke petugas lagi

P : kalau menurut Ibu, layanan mandiri sama yang berbantuan petugas itu prosesnya lebih mudah yang mana sih Bu?

I : sebenarnya prosesnya sama aja, ehem prosesnya sama aja, cuma cukup masukin kartu scan kartu, taro buku, udah, tinggal klik-klik aja, cuma bedanya ini pake petugas yang ini bisa sendiri gitu, kan kalo layanan mandirinya lagi ada kendala ujung-ujungnya ke petugas

P : menurut Ibu sendiri mesin layanan mandiri satu doang itu uda cukup memadai belum sih Bu untuk peminjam?

I : untuk saat ini udah cukup, karena peminjam kita, kebanyakan yang datang kesini rata-rata baca di tempat sih, peminjam mungkin ya masih mencukupi sih, cuma cuma dilayanan anak belum ada layanan mandirinya

P : petugas di layanan sirkulasi ada berapa sih Bu?

I : ada 2 (dua)

P : siapa aja sih Bu namanya?

I : Imam Musada, satu lagi mobile aja sih, kalo PNS-nya Imam Musada, cuma ini baru ada PHL juga sih, kemaren PNS-nya itu ada namanya Pak Dimiyati tapi baru almarhum, jadi yang satunya lagi masih mobile aja, ganti-gantian gitu

P : berarti klo misalnya layanan mandiri sama yang berbantuan petugas lebih cepet mana sih Bu?

I : mandiri lebih cepet, asal dia udah tau penggunaannya hehehe

P : untuk pengunjung ada petunjuk-petunjuk atau pedoman ada ga Bu?

I : cara-caranya ya? Cara dia menggunakan, belum ada di bawah, belum ada sih, cuma itu simple banget sih

P : kalau belum ada begini, sikap petugas gimana Bu? Selalu membimbangkan?

I : Iya petugas juga membimbangi, jadi untuk beberapa orang yang kayak melihat benda itu, kayanya ni asing ni, gimana sih gitu kan, petugas langsung sigap turun tangan, ini gini loh ini gini gini, sebenarnya simple sih, karena kan begini diliat depan komputer udah keliatan tuh bahasa Inggris pilih bahasa Indonesia gitu kan, terus eee scan kartu anda scan...taro buku itu udah....

P : Berarti petunjuk dari mesinnya sendiri udah ada ya Bu?

I : iya ehem

P : dari sisi staf Bu yang dilayani sirkulasi, mereka merasa terbantu ga sih Bu dengan adanya layanan ini?

I : iya merasa terbantu pastinya soalnya kadang kan kemaren itu kita lagi kekurangan petugas juga jadi yang satu lagi ngerapiin buku misalnya kan ada orang yang minjem jadi kan ga harus apa ya ga terpaku gitu aja jadi dia bisa sambil beresin buku, selving, segala macem

P : jadi waktunya bisa juga ngerjain tugas yang lain ya Bu?

I : iya ehe jadi terbantu tuh

P : kalau mesinnya eror-eror atau gimana gitu?

I : oh kalo eror gitu biasanya kita telpon ke teknisinya sih yang dulu latih kita disini itu

P : berarti dari salah satu pustakawan dari sini sendiri belum bisa ya Bu?

I : belum, karena itu kan kendalanya itu bukan masalah kendala ini, tapi kendalanya ini lebih ke jaringan, kita kan ga ada yang ngerti soal jaringan gitu, dan disini ga ada bagian soal jaringan, ga ada staf khusus jaringan ga ada, jadi ga bisa diperbaiki sendiri sih

P : berarti kalau kendalanya paling dimasalah jaringannya itu ya Bu?

I : iya

P : kalau masalah pemeliharaannya bagaimana Bu?

I : pemeliharaannya, paling pemeliharaannya kalo kita hmm apa ya...paling berapa bulan sekali gitu kan orangnya suka mengontrol kesini gitu kan, mungkin entah karna mereka masih ada perjanjian kali ya gitu, saya juga kurang tau, tapi sering dikontrol juga sih, dari Badan juga suka nanyain ini gimana RFID-nya jalan ga? gitu...

P : terus upaya dari pihak perpus sendiri upaya untuk mengatasi kendala itu

I : upaya untuk mengatasinya, ya paling kita langsung telpon BPAD atau ga orang yang teknisinya itu gitu loh, karna kalo lama-lama juga menghalangi mengganggu sirkulasi kita kan kalo misalnya rusak itu otomatis buku ga bisa melakukan peminjaman, nah satu-satunya cara kalo lagi rusak gitu peminjaman dilakukan manual gitu pake tulisan tangan dulu nanti kalo sistemnya uda nyala lagi baru kita input bukunya supaya terdaftar bahwa buku itu sedang dipinjam gitu

P : kalo kendala lain ada lagi ga Bu?

I : kendalanya ngga ada lagi sih, eh cuma kadang-kadang eee kalo di keanggotaan sih, itu di fotonya belum sensornya ga ini, cuma rata-rata sistemnya *down* aja sih, gitu aja ga banyak kendala

P : Disini kan koleksinya udah pake RFID kn ya Bu, itu bagaimana keamanan koleksinya?

I : kalo keamanannya pasti pertama buku itu kalo dulu itu kan sebelum pake RFID kita ga tau kalo buku itu dibawa keluar yak kan, sekarang kalo buku dibawa keluar gitu kan uda ada *barcode*-nya ada apa namanya bunyi gitu kan, alarmnya kan, kalo lewatin *security gate* ada alarmnya gitu, cuma masalahnya klo misalnya sistemnya mati, td saya bilang balik lagi kalo sistemnya mati, dia pake manual tapi kadang ada petugas yang uda pake manual, jadi gini pada saat peminjaman misalnya dia pake sistem, begitu pengembalian sistem mati, nah petugasnya lupa untuk, pas sistem nyala lagi kan kadang sistem nyala lagi baru seminggu kemudian, begitu nyala lagi petugas lupa untuk buat status buku itu sudah kembali gitu kan, jadi status orang itu masih pinjem dua buku, jadi kendalanya disitu aja sih gitu, untuk petugas belum ini banget deh

P : saya juga pernah pinjem sih Bu, dan nyoba pake layanan itu, nah pas saya pinjem tapi judulnya ga ke-detect gitu Bu

I : oh iya itu, kadang-kadang saya juga ga ngerti itu, pada saat penginputan kan pake pihak ketiga juga, judulnya ga ke-detect iya ada juga yang kaya gitu

P : untuk pengolahan bukunya pake pihak ketiga juga Bu?

I : waktu itu iya, karna kan waktu itu apa ya..kayanya pake pihak ketiga juga

P : kalo sekarang Bu pengolahannya sudah dilakukan pihak perpus sendiri atau gimana Bu?

I : iya uda dilakukan kita sendiri, setiap ada buku kita input

P : menurut Ibu layanan mandiri ini sudah berjalan efektif belum sih Bu?

I : semakin kesini sih sudah jarang *down* ya sistemnya ya, kalo dulu tuh seerriing banget *down*, kita sering protes juga ke Badan gitu gitu tapi kalo sekarang uda berjalan baik layanan mandirinya ya

P : layanan mandiri ini udah banyak belum sih Bu yang menggunakan?

I : iya itu dia, belum semua orang ini ya tau itu bisa dilakukan oleh kita sendiri, jadi ujung-ujungnya masih ke petugas lagi, cuma kalo layanan mandiri kendalanya satu lagi kadang-kadang kartunya barcodenya suka ga kebaca gitu

P : kalo sosialisasi dari pihak perpustakaan tentang layanan mandiri itu ada ga sih Bu?

I : paling kalo sosialisasi secara lisan-lisan aja sih, misalnya begitu ada orang yang pinjem buku ni ke petugas gitu, Bu *next time* klo pinjem kita ada layanan mandiri sendiri, ini ada alatnya disini blablabla...paling secara lisan gitu aja sih, harusnya sih memang ada tulisan ya ini layanan mandiri.

Informan : Sukiman

Jabatan : Kepala Tata Usaha

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 07 Juli 2015.

P : iya Pak kalo yang saya mau tanyakan ke arah pengadaan Pak yang mesin layanan mandiri itu Pak sama *book drop* yang di lantai dasar, itu gimana Pak prosesnya?

I : ohh layanan sirkulasi itu hanya ada persyaratan tertentu maksimal dua buku satu orang dan maksimal kita kasih waktu 15 hari lama minjamnya, kalau faksi buku cerita itu seminggu. Sirkulasi ini ada sistem manual, dulu kan pake minjam manual, kalo Ade mau pinjam buku catat, kalo sekarang ini kita kan pake RFID, pake *book drop* itu kan pulangin buku orangnya ga ada taro aja dia tuh di luar sana sih, kantor tutup ni misalnya tapi pager halaman buka dia taro aja di *book drop*

P : itu sudah berfungsi ya Pak?

I : sebenarnya seharusnya berfungsi cuma kalo saya aa kadang-kadang suka *error* sih, itu mungkin teknologi baru jadi disiniya mungkin apa yang tenaga IT-nya kurang ini kadang-kadang jalan kadang-kadang ngga, tapi ini tuh Pak Faisal yang tanganin layanan, kalo saya ke pengadaan. Nah kalau koleksi, kan setiap tahun ada pameran buku ya penerbit-penerbit, mereka itu kan punya brosur nama-nama buku sama harganya, nah itu kita ambil kita kumpulin dari segala penerbit, nah itu namanya penyeleksian bahan pustaka, itu yang nanganin bagian pengembangan koleksi. Bagian itu mengkaji di sini itu butuh buku apa sih, dari brosur-brosur itu dicontreng tentunya ga semua buku kita beli kan tergantung kebutuhan di sini, tentunya buku terbitan terbaru tentunya ya, itu setiap tahun kita pengadaan buku. Anggarannya darimana? dari Pemda DKI, Gimana cara dapetnya? tentunya usulan, ini 2015 ni, uda di usulin buat 2016, kalo masyarakat atau bahasa Walikota ASMAS (Aspirasi Masyarakat) mulai dari RT RW wilayah Kelurahan mengusulkan misalnya RT RW sekian kelurahan sekian butuh taman bacaan masyarakat atau di kelurahan butuh buku di perpustakaan kelurahan, nah itu kita tumpung melalui MUSREMBANG Musyawarah Pengembangan Masyarakat di Walikota itu kita rapat beberapa kali kita saring itu, nah itulah yang diangkat dari RT RW kelurahan kecamatan walikota baru deh itu perlu di respon itu salah satunya tapi kita kan dari kebutuhan masyarakat umum perlu dipertimbangkan juga, nah dari jumlah brosur yang tadi kita kumpulin kita saring kita pilih sesuai anggaran kita misalnya 1 M berapa ribu eksemplar berapa puluh ribu eksemplar.

P : itu kan untuk pengadaan buku ya Pak, kalau untuk pengadaan mesin-mesin kaya *book drop* terus mesin layanan mandiri itu kaya gimana proses atau tahap-tahapannya Pak?

I : Kalau di sini RFID namanya, itu tentunya melibatkan tenaga-tenaga ahli IT, itu kalau RFID itu di Indonesia ini terutama di Jakarta ini belum lama sih, kalau Perpustakaan Nasional itu saya ga tau ya, tapi yang jelas itu pengadaan tahun 2012 dan itu yang ngusul itu bukan sini tapi dari Provinsi, makanya barang-barang itu dan tenaga teknisinya itu dari sana tenaga ahlinya, jadi terus terang perpustakaan di 5 wilayah ini jadi kan setiap walikota punya kan ya Utara, Selatan, Timur, Pusat, Barat di sini yang paling duluan layanan mandiri itu *book drop* juga ga semua punya, jadi boleh dikatakan IT-nya tinggi jadi saya sendiri kalau ditanya mendetail ga ngerti cuma kita itu pengadaan satu paket. Kalau misalnya ada yang pinjam di lantai 1, lantai 2 kalau ada yang mohon maaf kurang bertanggung jawab main bawa aja itu buku, bunyi tuh alatnya karena belum dikasih itu ma pelayanan belum diinput ke sistem komputer main bawa keluar aja itu bunyi alatnya. Itu melalui proses yang panjang itu, di setiap buku dipasang *chip*, jadi buku yang diproses pake RFID itu uda termasuk semuanya diproses secara teknik IT, kalau buku biasa kan ga bisa, kalau dulu kan buku pake kantong buku kan buat mewakili buku judul apa, pengarang siapa, terbit tahun berapa, di sini diwakili tapi karena pake RFID kan ini dibuang di sini ada *chip* ini di dalamnya. Jadi kalau perpustakaan yang dulu boro-boro ada *book drop* ga ada lah, kalau mau pinjem aja distampel di sini.

P : berarti untuk pengadaan RFID ini gabungan ya Pak dari *book drop*, mesin layanan mandiri, dan lainnya, satu paket ya Pak?

I : iya itu M harganya Milyaran

P : kalau mesin yang layanan mandirinya doang berapa Pak?

I : kalau mesin mandiri itu doang, saya sendiri ga tau harganya, kalau harga itu pokoknya Milyaran satu paket itu termasuk kalau Ade liat ada papan elektronik (*security gate*). Itu kan tenaga-tenaga kita pejabat-pejabat kita hampir setiap tahun berkunjung ke luar negeri bahan perbandingan itu mencontohnya negara-negara maju. Jadi pejabat perpustakaan ini studi banding nah hasil dari studi banding itulah yang kita terapkan di sini kalau negara mampu membiayai anggaran ada, kebetulan anggarannya ada ee tahun 2012 itu ada lah RFID di sini. Itu diprogram anggaran pengadaan kan pengadaan tahun

depan sekarang udah masuk jadi ga bisa beli ini ah beli sekarang, ga bisa, kecuali uang pribadi bisa, kalau anggaran negara proses, mulai dari MUSREMBANG naik tingkat kelurahan tingkat kota tingkat provinsi nanti lama-lama anggota DPR mensahkan, kalau ga masuk akal dicoret ga perlu ni. Nah di sini lolos, lolos ya *Alhamdulillah* sampe sekarang jalan cuma kadang-kadang mandeg itu karena itu barang sensitif IT ya, kadang-kadang ya ga jalan cuma kalau kita panggil tenaga teknisinya datang diotak-atik ya normal lagi ya jalan. Kembali ke *book drop* itu kalau Ade nanya harga satu ini ga bisa saya ga ngerti itu satu paket dari Provinsi.

P : iya tadi kan Bapak bilang pengadaan bukan dari perpus ini yang mengajukan ya Pak tapi dari Provinsi dan semua anggaran juga yang ngurus Provinsi ya Pak.

I : iya Provinsi tapi bisa di sini juga bisa kaya pengadaan buku setiap tahun kita pengadaan sendiri, komputer misalnya, laptop, mobil misalnya bisa. Jadi karena RFID itu eee kalau ditunjuk petugas sini juga ga berani, harus ada kan panitia lelangnya, panitia lelang tuh juga harus ngerti jadi mesti ngerti RFID itu apa sih, apa aja sih alatnya. Nah itu darimana itu tentunya sumbernya dari ahlinya yang bagian pengadaan alat-alat IT itu kan bukan produk kita tapi dari luar negeri, biasanya ada tenaga ahlinya. Itu gambaran istilahnya ga terlalu karena saya juga ga ini terlalu paham. Pengadaan juga uda di acc semua, beli, uda beli juga ga langsung dipasang, diperiksa dulu ama bagian pemeriksaan barang, gitu. Kita di sini tentunya ya ada panitia pengadaan di sini tapi tahun 2012 saya ga hafal itu siapa aja. Jadi memang kalau RFID itu alat-alat sementara ini paling canggih di perpustakaan, itu sebenarnya yang pake-pake kaya gitu tuh toserba perbelanjaan, coba kalau kita belanja main asal nyebut ketahuan, itu kan setiap barang ada kodenya, ada alatnya *scanner* itu buat bacanya.

P : Kalau waktu yang dibutuhkan Pak dari proses pengadaan sampe berjalannya itu, berapa lama sih Pak?

I : ohm iya, pokoknya kalau disetujuinya setahun, itu tadi saya bilang jadi kalau kita ngadain apa-apa atasan kita lagi yang koreksi tentunya walikota kalau di sini, tapi kalau di Provinsi itu di BAPPEDA Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kalau di wilayah itu Badan Perencanaan Pembangunan Kota. Beliau itu kritis-kritis jadi misalnya kita ngajuin anggaran 1 M, apa aja ni, nama barangnya apa aja ni, terus kira-kira pihak ketiganya pemenang tendernya ini PT mana ya, soalnya ga semua PT ikut tuh, tentunya PT PT perusahaan-perusahaan yang menguasai IT, terus terang kalau

pengadaan RFID di perpustakaan kita ini dari Provinsi jadi kalau Ade mau lebih mendalam lagi tentang RFID ke Provinsi, kalau pengadaan buku biasa tadi saya cerita kita sih uda biasa pengadaan itu, tapi kalau pengadaan alat ini saya sendiri belum paham 100%.

Informan : Imam Musada

Jabatan : Staf Sirkulasi Ruang Layanan Remaja/Dewasa

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 07 Juli 2015.

P : Bagaimana pandangan Bapak tentang layanan peminjaman/pengembalian mandiri?

I : Pinjam kembali...ohh yang bisa pinjam kembaliin sendiri mandiri itu. Iya sih sebenarnya itu lebih gimana ya, lebih bagus ya, bagusnya yaitu untuk mengurangi petugas ini kan kadang-kadang kita petugasnya cuma sendiri, ini kebetulan sekarang ada PHL jadi dibantu dengan PHL jadi mereka udah bisa mengerjakan itu, jadi dia bisa pinjem sendiri dia bisa juga mulangin sendiri, cuma kadang-kadang kalo terbentur dengan alatnya komputernya suka kadang-kadang kalo mati lampu kan *hang* itu *servernya* nah itu kita harus telpon dulu ke Pusat karna disini ga ada istilahnya ee bagian komputernya itu teknisinya, teknisinya disini ga ada, jadi teknisinya masih pake dari Provinsi

P : Kalau menurut Bapak, kan mesin layanan ini baru ada satu ya Pak, itu udah memadai belum sih Pak untuk pengunjung peminjam disini?

I : Eee kalo untuk memadai sih kayanya sih uda memadailah satu juga, karna pengunjungnya juga belum banyak banget gitu, jadi uda memadailah

P : Kalau menurut Bapak, kalau misalnya pinjem pake mesin sama berbantuan petugas itu lebih sederhana dan mudah yang mana sih Pak?

I : Ya lebih sederhana pake mesin ehe dia bisa pencet-pencet sendiri, itu lebih sederhana dibanding harus ke petugas dulu

P : Lebih cepet juga ya Pak?

I : Ehe lebih cepet ya

P : Berarti kalo gitu meringankan pekerjaan petugasnya ya Pak?

I : ehem iya bisa meringankan pegawainya jadi bisa bisa maksudnya bisa bekerja yang lain gitu seperti *shelving* buku, merapikan buku, kan kadang-kadang petugasnya sedikit jadi sudah bisa mandiri, pinjem sendiri pengembalian sendiri gitu

P : Sebenarnya apa sih Pak tujuan dari diterapkan layanan mandiri ini?

I : diterapakan layanan ini, jadi mungkin untuk mempermudah pengguna jasa perpustakaan untuk dia supaya dia mudah meminjam mengembalikan, jadi untuk memudahkan dia memanfaatin perpustakaan umum

P : Kalau untuk pemustakanya sendiri udah banyak yang tau dan menggunakan layanan ini belum sih Pak?

I : ahh pengunjung sendiri juga hampir sebagian ya, sebagian juga banyak yang tau, sebagian juga belum tau, jadi kita harus sering-sering kasih tau gitu, kalo ini bisa minjem sendiri bisa pulangin sendiri gitu kita harus berikan apa sosialisasi ke pengunjung gitu, ya selama ini sih hampir ya banyak juga yang tau

P : Berarti udah banyak juga yang menggunakan ya Pak?

I : ya udah banyak juga

P : Kalau disini untuk petunjuk-petunjuk gunain mesin itu udah ada belum sih Pak?

I : nah itu petunjuk-petunjuk untuk penggunaan mesin itu yang belum ada, jadi pengunjung itu kalo tidak diberikan sosialisasi dari pegawainya mereka ga tau ini alat untuk apa sih, untuk apa deh, mereka tidak tahu kalo bukan pegawainya kasi tau gitu, nah itu petunjuk-petunjuknya yang yang bantu biar mereka tahu

P : Sosialisasinya masih kurang ya Pak?

I : masih kurang, betul! Terus kita ada yang namanya *book drop* itu yang di depan, nah itu yang belum berfungsi sampe sekarang

P : Jadi sebenarnya belum berfungsi Pak?

I : sebenarnya sudah, cuma apa ya rasanya, mengenai *book drop*nya itu, itu yang belum berfungsi sama sekali itu, jadi belum bisa alasannya belum bisa itu di apanya gitu, distruk pengembalian apa apa gitu mba, disitu, nah itu kalo itu bisa lebih bagus banget itu mba

P : jadi pengunjung bisa ngembaliin sendiri ya Pak

I : iya bener jadi mereka ga perlu harus naik-naik ke atas, cukup masukan ke situ, struk keluar, yaudah

P : Kalau yang *book drop* sendiri sejak tahun berapa sih Pak?

I : *book drop* sendiri, sama ini ma itu, dari tahun kemaren, dari tahun-tahun ya pertengahan tahun 2014 dan ini pengadaan dari Pusat, Provinsi, kita bukan mengadakan sendiri, wilayah ngga ngadain, masalahnya sampe perawatannya segalanya kita ga tau

P : Ohh berarti bukan dari pihak sini yang ngajuin terus ngadain ya Pak?

I : bukan, bukan, dari proyek Pusat, dari Provinsi, Provinsi mengadakan ini ini ini

P : Perawatan juga berarti pihak perpustakaan Pusat ya Pak?

I : ehem, dari Pusat, Provinsi, makanya kita kalo ada kendala kerusakan apa kita telponnya kesana, nanti disana teknisinya baru ada yang datang kemari, nah itu agak kendalanya seperti itu kan suka ada *hang*, kalo *hang* kalo ada *server* mati lampu atau apa seperti itu, nah disini ini nih belum ada teknisinya jadi pakenya manual lagi selagi pas buru-buru mereka dateng ya kita cepet, kalo ngga kan mereka pinjem mulai kan tulis manual kembali, terus jadi nanti yang pinjem mulangin ini nanti data-datanya kalo uda bisa diinput lagi

P : Kalau untuk petugas sendiri pernah ada pelatihan atau semacamnya buat menggunakan layanan mandiri itu?

I : eee pada waktu pertugasnya itu pada saat pembekalan bersama pertama iya ada, nah untuk kemarinya ga ada, kalo seandainya petugas kan suka ada *rolling* tuh, petugas layanan tiba-tiba *dirolling* ke wilayah mana ini, yaudah begitu aja, berjalan seperti itu aja, ikutin begitu aja, jadi untuk untuk apa pelatihan ya secara spesifik itu ga ada, ga *continue* ya, ga rutin setiap ada pergantian ada pelatihan gitu kan

P : Kalo disini kalo ada buku yang error ga bisa kebaca atau gimana gitu, petugas yang ada disini uda bisa membantu pengunjung yang mengalami itu ga sih Pak?

I : error untuk pinjem ini? Kayanya belum bisa ya, belum ada, ada cuma satu orang, satu dua orang yang bisa, ga tau dengan dibantunya dengan PHL dari Pusat mungkin memahami tentang IT

P : Petugas disini kan ada dua orang ya Pak, menurut Bapak dengan jumlah segitu udah cukup belum sih Pak buat melayani pengunjung di sini?

I : dua orang, saya kira kalo dua orang cukup lah kalo untuk di remaja dewasa

P : Kalo kendala-kendala diterapkan layanan mandiri ini sendiri apa sih Pak?

I : ya kendalanya seperti itu, kalo pas lagi ee semacam kaya sarana komputernya rusak, *hang* gitu, itu jadi kita harus manual lagi gitu dengan adanya manual itu kan kita kesulitannya kan di buku kita kan uda dibikin komputer ya, jadi kaya semacam kantong buku segala macem itu udah ga ada, jadi nanti kalo kita bikin manual, manual ya ditulis seperti gitu, kalo kaya dulu setiap peminjeman kan diambil kantong bukunya sekarang ga ada, itu aja sih kendalanya

P : Di sini koleksinya udah pake RFID kan ya Pak, gimana sih Pak masalah keamanan koleksinya dengan pake RFID ini, manfaatnya apa, terus kendalanya pake RFID ini?

I : ya kalo manfaatnya ya itu ya mba kalo untuk pengamanan dan pengawasan buku itu, kalo dulu kan sering ya pengunjung itu suka keluar masuk, suka bawa buku, nyuri gitu,

kalo dengan ada RFID ini kan sekarang ada semacam kaya *alarm* gitu ya, kaya kemarin kan di sini uda berapa kali ya ketahuan gitu, jadi kalo keluar bunyi gitu berarti mereka bawa buku, jadi lebih lebih gimana lebih terjagalah buku ketimbang pelayanan yang biasa dulu

P : Kalau kendalanya apa Pak?

I : kalo kendalanya ya itu mba kadang-kadang apa, SDM-nya semua kadang-kadang belum memahami, kan kita belum ada *training-training* untuk kesitu jadi setau-taunya sendiri aja

P : Kalau kendala lain dalam layanan mandiri, selain sistemnya yang suka *error* suka mati, ada lagi ga sih Pak?

I : terkait layanan mandiri ya, kayanya ga ada lah ehe sistemnya aja

P : Upaya pihak perpustakaan sendiri dalam mengatasi kendala itu, selain menghubungi teknisinya, ada upaya lain ga sih Pak?

I : ga ada, kayanya sih untuk upaya lain selama ini belum ada, hanya ya cuma itu aja, kita kalo ada *error*, ada kerusakan komputer, ya satu-satunya kita harus hubungi ke Pusat nanti kita tunggu teknisinya datang ya gitu aja, kalo untuk upaya dari sini ga ada karena kenapa ya, karena perawatannya mungkin ya mba yak arena ini kan untuk teknisi-teknisi ini kan ga dimasukin di Wilayah gitu, jadi yang punya ini Provinsi, jadi Provinsi yang punya perawatan berapa *budget* perawatan itu, jadi kita kalo seandainya ngadain ini sendiri, belum-belum ada teknisi sendiri

P : Berarti kalo pengadaan *hardware* ma *software* ini dari Provinsi semua Pak?

I : ehe iya dari Provinsi semua

P : hmm, kalo RFID ini, bunyi *alarmnya* jarak berapa meter sih Pak kira-kira kalo belum di data uda pinjemnya?

I : itu jaraknya paling sekitar satu meteran Mba, satu dua meter aja ehe ga jauh kok, pokoknya begitu lewat aja, lewat pintu pasti dia bunyi kalo itu buku belum di datanya.

Informan : Muthia Fariza

Jabatan : Staf Sirkulasi Ruang Layanan Remaja/Dewasa (PHL)

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 07 Juli 2015.

P : Ya Bu, pertama saja mau nanya latar belakang atau tujuan diterapkannya layanan mandiri ini apa sih?

I : kalo tujuan awalnya yang saya tahu di sini agar pemustaka yang mau minjem buku bisa langsung secara mandiri minjem bukunya atau ngembaliinya secara mandiri kalau ga ada pustakawan yang ada di meja pustakawannya

P : Emang pustakawannya sendiri suka *standby* atau gimana?

I : karena saya juga baru di sini, jadi biasanya sih pustakawannya jarang eh bukan jarang ada, ada, tapi kadang-kadang suka ga ada di tempat, makanya terus tapi sejak saya ada di sini sih saya *standby* di sini, selain itu juga buat layanan mandiri juga biar ga ngantri aja

P : nah Bu kalo misalnya ada pemustaka yang pengen menggunakan alat itu, gimana sih Bu sikap dari petugasnya?

I : kalo untuk saya pribadi sih uda sering kaya gitu, saya sih ee liat dulu pemustakanya kalo dia masih remaja atau masih bisa saya arahkan, saya ke arahkannya ke layanan mandiri buat belajar mereka juga biar mereka bisa juga, tapi kalau misalnya kaya udah ibu-ibu atau bapak-bapak ya saya secara mandiri ee layanin mereka di meja komputer saya sendiri

P : sebenarnya layanan mandiri ini sejak tahun berapa sih Bu?

I : yang saya tahu sih sejak tahun 2013

P : hmm, kalo tahap-tahap atau proses penerapan layanan ini gimana sih Bu?

I : ohh kalo untuk prakteknya sih untuk ee yang pertama harus punya kartu anggota dulu untuk minjem atau ngembaliin, itu bukan maksudnya?

P : Bukan Bu, maksudnya tahap-tahap pengadaan atau penerapan layanan mandiri ini

I : ohh adanya mesin itu gimana? Kurang tahu deh, coba ditanyakan ke bagian Tata Usahanya

P : Berarti lamanya waktu buat proses menerapkannya juga ga tahu ya Bu?

I : iya kurang tahu

P : ee saya mau nanya tentang *book drop*nya Bu, itu kan sebenarnya bagian dari layanan mandiri juga ya Bu, itu sudah berfungsi belum sih Bu?

I : sebenarnya sih berfungsi, itu nyala juga kan *book drop*nya kalo ga berfungsi pasti lampunya mati di *book drop*nya cuma mungkin untuk layanan mandiri aja yang ada di lantai dua yang ada pustakawannya ee kalo tidak diarahkan oleh pustakawan jarang digunakan, apalagi *book drop* ee bisa diliat nanti di lantai dasar di bawah *book drop* itu posisinya disebelah mana gitu, jadinya kalo boleh saran sih sosialisasi dari Perpustakaan Jak-Bar sendiri kepada pemustaka kalo bahwa ada layanan mandiri, seperti *book drop* untuk ngembaliin buku, dan layanan mandiri untuk minjem dan mengembalikan

P : Untuk masalah sosialisasi Bu, ini pihak perpustakaan melakukan sosialisasi terkait layanan mandiri ga sih Bu?

I : kalo karena saya baru di sini, ee saya sih saya pribadi kalo ada pemustaka saya omongin, kalo bahwa ada layanan apa aja yang ada di sini, pemustaka juga sering nanya, tapi kalo untuk pustakawan yang lain saya kurang tau deh, jadi tergantung dari pustakawannya mau mau ngasih tau pemustaka atau ngga informasi yang ada di perpustakaan itu

P : berarti sosialisasi masih secara lisan aja ya Bu, kalo kaya petunjuk, pedoman-pedoman, atau *banner* atau apa gitu belum ada ya Bu?

I : iya belum ada, cuma secara omongan aja

P : Kalau prosedur dan proses dari peminjaman dan pengembalian menggunakan mesin dibandingkan dengan berbantuan petugas, prosesnya lebih mudah dan sederhana yang mana sih Bu dan ee lebih cepat yang mana?

I : kalau untuk namanya juga layanan mandiri otomatis pasti cepet kan, kalo ke petugas ee kalo misalnya pemustakanya banyak otomatis lama juga mereka ngantrinya, tapi kalo untuk proses *step by step*-nya sih sebenarnya di komputer pustakawan juga sama tampilannya seperti yang ada di layanan mandiri, cuma kalo di layanan mandiri itu lebih cepet aja lebih *simple*, cuma kalo di ee pustakawan itu rata-rata yang bermasalah bukunya, bukunya ga bisa kebaca di mesin layanan jadi mesti balik ke pustakawan untuk biar dia bisa pinjem buku

P : Oya Bu, untuk *software* sendiri yang dipake untuk layanan mandiri apa sih Bu *softwarenya*?

I : untuk *software* layanan mandiri itu make LIBRA, tapi kalo untuk di meja pustakawannya itu yang data manual itu dia makenya SIP MARC

P : Untuk *hardwarenya* apa aja Bu yang dipake untuk layanan mandiri ini?

I : untuk *hardware* komputer touchscreen dan CPU aja, jadi satu mesin itu aja

P : **Dengan adanya layanan mandiri ini apa sih yang Ibu rasakan dari segi waktu, terus manfaat yang Ibu rasakan lah dari adanya layanan mandiri ini?**

I : kalo layanan mandiri manfaatnya yang pertama waktunya lebih cepet, terus sama ya pustakawan juga kita bisa *ngeshare* ilmu tentang perpustakaan ke pemustaka juga kalo ga hanya lewat petugas aja pustakawan aja dia bisa minjem buku, tapi yang lebih penting sih di waktu, dia lebih cepet

P : **Sepenglihatan Ibu ya, di sini pemustakanya pengunjungnya uda banyak yang menggunakan layanan ini belum sih Bu?**

I : Alhamdulillah sih semenjak saya di sini uda banyak, apalagi mereka yang masih remaja-remaja, yang masih bisa mereka gunainnya sendiri mereka udah paham jadi kalo mereka uda mau minjem buku mereka langsung ke depan mesin layanan mandirinya kalo sama saya cuma minta data stempel tanggal pengembalian aja

P : **hmm ini di layanan mandiri sendiri emang ga ada struk ngembaliinnya jadi mesti distempel manual atau gimana Ibu prosedurnya?**

I : selalu ada struk cuma untuk kan struk itu biasa kalo manusia kan suka lupa gitu suka ilang, mereka lupa, kalo lupa mereka lupa juga balikinnya tanggal berapa jadi ada dua, biar apa sih alternatif kalo struk itu ilang tetep distampel di belakang buku itu kan ada lembar pengembalian

P : **hmm yang Ibu liat sendiri, di sini pernah ga sih kaya pengunjung gitu pas lagi pengen pinjem atau ngembaliin ngantri?**

I : karena pengunjungnya normal-normal aja ga terlalu banyak juga, jarang sih ngantri paling juga tiga dua sampe tiga orang lah ga pernah lebih dari tiga orang

P : **Nah kalo masalah pelatihan Bu, kalo waktu diterapkannya layanan mandiri ini pernah ada pelatihannya ga sih Bu kepada petugasnya?**

I : kalo saya masuk karena *backgroundnya* saya juga jurusan ilmu perpustakaan saya langsung ngerti gitu, tapi kalo, saya juga baru masuk di sini, kalo sebelum-sebelumnya saya juga belum tahu mereka juga mengadakan pelatihan atau gimana, belum tahu juga

P : **Kalo layanan mandiri ini *error* gimana Bu, petugas sendiri yang membantu atau gimana?**

I : ehe yang tadi uda di bilang kan kalo *error* otomatis pemustaka kalo mau minjem buku atau ngembaliin buku ga bisa, nah mereka pasti bakal balik lagi ke petugas ke pustakawannya

P : ohm berarti petugas hanya bisa membackup aja ya Bu buat pemustaka yang mau pinjem atau kembaliiin buku

I : nah iya petugas belum bisa untuk benerin masalah *error* itu, jadi paling ya ngebackup kalo mau pinjem atau kembaliiin

P : Ibu, kalo masalah kendala dari penerapan layanan mandiri ini, kendala apa sih yang dirasakan selama menggunakan layanan mandiri ini?

I : kendala yang pertama komputernya itu ga mati, idup, cuman kalo untuk *scan* apa, kartu anggota itu kadang ga kebaca, entah *barcodenya* dari kartu pemustaka yang uda agak keapus atau gimana terus sama yang kedua untuk *tagging* untuk buku-buku di sini kebanyakan eh ada beberapa sebagian buku yang belum ada RFID-nya yang tempelan RFID-nya, jadi masih banyak buku yang eee harus balik lagi kalo mereka mau minjem buku yang ga ada tempelan *taggingnya* itu mereka harus balik lagi ke meja pustakawan untuk biar dicari nomer itemnya terus baru bisa dipinjem

P : Itu ee langsung diisi *tagging* RFID-nya atau baru cuma ditelusur manual aja?

I : kalo untuk..ga langsung ditempel karena kalo untuk penempelan, kan saya bagian sirkulasi kalo untuk penempelan *tagging* gitu ee ke pengolahan, jadi kalo saya cuma nulis data manualnya dulu baru saya telusur kalo yang penting pemustakanya bisa minjem dulu aja, ntar saya yang *input* sendiri ke SIP MARC-nya

P : Selain itu kendalanya ada lagi ga Bu?

I : hmm kayanya itu aja deh, uda sih cuma karena *barcode*, ee *scan barcode* ga bisa kebaca sama apa namanya, buku, buku yang ga bisa kebaca juga, itu aja sih kayanya kendalanya

P : Berarti kalo upaya yang dilakukan baru sekedar mengbackup aja ya Bu?

I : iya cuma nulis data judul, nama anggota *plus* nomer anggotanya sama kapan dia pinjem sama kembali itu aja sih, manual ditulis

P : Kalo masalah penggunaan RFID ya Bu, gimana sih keamanan koleksi dengan penggunaan RFID ini?

I : ee kalo untuk RFID sih, kalo koleksi semua ditempel RFID *Insya Allah* aman karena kan sebelum dia keluar dari pintu ruang baca kan ada *security gate*-nya nah pasti kalo mereka diem-diem bawa buku pasti bunyi *alarmnya*

P : Itu jarak bunyi *alarmnya* berapa meter kira-kira Bu?

I : semeter, semeter kuranglah itu dia bunyi deh kayanya, pokoknya dia mau keluar kalo dia belum pinjem atau mau bawa bukunya pasti bunyi

P : Ohya Bu, kalo pemeliharaannya sendiri, pemeliharaan baik mesin-mesin layanan mandiri terus pemeliharaan RFID, apa sih Bu kendalanya?

I : oh kendalanya karena ga cuma di wilayah, kan kita perpustakaan umum ada di beberapa wilayah Jakarta, kendalanya yang utama itu untuk *maintenance* karena yang bisa yang ahli untuk IT gitu-gitunya itu di Pusat, kalo ga di Kuningan, di Cikini, atau di Pulomas, Pusatnya, maksudnya Pusat Badan Perpustakaan itu ya di sana, untuk wilayah belum ada ahli IT yang kalo misalnya ada kendala, *error*, apa gimana kita harus manggil dulu si ahli IT-nya, nunggu mereka dulu berapa minggu atau berapa hari baru mereka dateng ke sini gitu

P : Kalo mengenai perawatan RFID sendiri gimana?

I : Kalo RFID sendiri sih ga ada masalah cuma mesinnya aja sih kayanya, kalo RFID kan kita di bagian pengolahan kan, jadi kayanya sih ga masalah untuk RFID-nya, mesinnya yang bermasalah.

Informan : Husnul Khotimah

Jabatan : Mahasiswi

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 06 Juli 2015.

P : Ya, pertama-tama saya mau nanya kamu uda berapa kali menggunakan layanan mandiri ini?

I : uda beberapa kali sih, dua tiga kali

P : Kalo book drop kamu uda pernah gunain belum?

I : belum sih, pernah liat di depan tapi ga tau itu buat apa jadi belum pernah pake

P : hmm, terus alasan kamu pake layanan mandiri apa sih?

I : eee supaya lebih mudah sih dalam peminjaman terus juga supaya dapat memanfaatkan teknologi yang telah difasilitasi oleh pemerintah sendiri

P : kalo menurut kamu prosedur proses peminjaman sama pengembalian bukunya lebih mudah dan sederhana pake mesin atau melalui petugas?

I : ee sebenarnya sih kalo menurut saya itu penggunaan dari layanan mandiri itu dapat memudahkan ya, tapi sayang diperpus ini kadang layanan mandirinya itu suka *error* jadi otomatis kita balik lagi ke petugas lagi

P : menurut kamu sarana prasarana di sini sudah memadai belum sih dengan adanya mesin layanan itu cuma satu?

I : kalo menurut saya sih karena memang di perpus ini juga pengunjungnya ga terlalu banyak ya jadi satu juga uda cukup memadai sih menurut saya

P : Di sini sendiri ada ga sih petunjuk-petunjuk atau pedoman atau arahan dari petugas kalo menggunakan layanan mandiri ini?

I : hmm kalo petunjuk itu, sebenarnya pada sistemnya sendiri sih uda ada, petunjuknya sederhana, petunjuk secara visual ya, petunjuknya secara visual lebih mudah tapi kadang kalo misalkan memang kita kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut petugas dengan sigap langsung bantu kita

P : berarti bisa bilang petugas uda sigap ya melayani pemustaka yang kesulitan

I : iya saya rasa sih sudah sigap sih iya

P : menu-menu yang ada dimesin layanan itu udah mudah dimengeri belum sih?

I : kalo menurut saya sih cukup mudah ya soalnya juga menunya emang sederhana cuma ada menu peminjaman sama pengembalian, terus juga ee tampilan-tampilannya sederhana jadi mudah dipahami

P : Tampilannya berarti uda nyaman ya kaya gitu?

I : iya apalagi ada bantuan gambar secara visual ya, jadi lebih mudah untuk dimengerti

P : Kalo masalah waktu ya, minjem buku dengan mesin lebih cepet ga sih dibanding berbantuan petugas?

I : eee mesin lebih cepet ya soalnya kan kita tinggal ngetab ngetab ngetab cuma kadang kendalanya itu ee mesinnya itu suka *error* suka ga *kedetect* bukunya sendiri suka ga *kedetect* atau gimana saya juga ga ngerti terus kita balik lagi ke pelayan

P : Kira-kira berapa lama sih waktu buat minjem di mesin itu?

I : hmm kalo misalkan ga *error* ya kurang dari lima menit deh

P : Kalo ke petugas?

I : Kalo petugas tergantung ya kalo misalkan ya lebih lama lah kalo di petugas dibandingkan mesin

P : hm, kamu sendiri uda pernah ngeliat atau merasakan gitu belum sih pas lagi mau pinjem atau kembaliin buku ada antrian atau ngantri?

I : ohh kalo diperpus ini sih saya belum pernah liat ya karena memang pengunjung di perpus ini ga begitu banyak, saya juga belum pernah ngerasain ngantri pas mau pinjem atau kembaliin buku

P : Sepenglihatan kamu uda banyak belum sih yang pinjem pake mesin layanan mandiri itu?

I : eee kalo sepenglihatan saya ya belum banyak sih mungkin karena kurang sosialisasi juga terus juga mungkin masih banyak yang bingung cara gunainnya atau gimana

P : Jadi menurut kamu sosialisasi di sini gimana sih?

I : ee sebenarnya kalo saya sendiri ya ee saya minjem juga sebelumnya ga ada sosialisasi saya cuma ee belum ada sosialisasinya sih saya minjem juga awalnya coba-coba liat-liat ternyata ga ada petunjuknya saya ga bisa terus petugas bantu

P : tadi kamu bilang baru dua tiga kali gunain mesin itu ya, berarti kalo sekarang ini kamu uda bisa pake sendiri mesin itu belum?

I : uda bisa sih, awalnya emang sempet ada yang salah tapi kan uda dikasi tau juga ma petugas dan emang petunjuknya itu peraturan apa ya, penggunaan dari sistemnya itu sederhana jadi uda bisa sih sendiri

P : Saat mesinnya *error* sikap kamu gimana pas mau pinjem atau kembaliin buku?

I : saya tetep minjem tapi jadi balik ke petugasnya

P : Berarti di sini stafnya selalu *stand by* ya di mejanya

I : iya stafnya selalu *stand by* terus juga kalo kita ada ga ngerti atau gimana stafnya langsung sigap nanganin.

Informan : Nabila Aulia

Pekerjaan : Pelajar SMA

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 06 Juli 2015.

P : Kamu udah pernah pinjem pake mesin layanan mandiri berapa kali?

I : uda dua kali kalo ga salah

P : Alasan kamu pake mesin layanan mandiri itu kenapa sih?

I : pertama karena kepo kan, ada kaya mesin kaya gitu itu mesin apaan, terus aku tanya ke petugasnya katanya itu layanan mandiri jadi kita bisa minjem buku terus ngembaliin sendiri tanpa dibantu sama petugasnya kaya gitu. Terus keduanya, udah tahu, enak jadi dilanjutin hehehe

P : Nah kan uda tahu ni kamu layanan itu, buat kedepannya gimana mau terus pake layanan itu atau gimana?

I : iya karena aku uda tahu cara pakenya, jadi kayanya aku bakal pake itu lagi soalnya menurut aku gampang kok pakenya efisien, tinggal dipencet-pencet aja gitu.

P : emang kalau ke petugas ga lebih efisien efektif dibanding layanan mandiri itu?

I : ohmm, ngga sih sama aja sebenarnya, cuma kan itu mesin yang udah ada uda difasilitasin kenapa ga digunain dengan baik toh petugasnya juga ngasi tahu kan buat bisa digunain pengunjung jadi ya aku pake aku bakal pake terus layanan itu

P : kalau menurut kamu sosialisasi dari pihak perpustakaan kaya gimana sih?

I : sosialisasi ya, kalo kaya di brosur di gitu-gitunya aku belum tau ya, ngga engeh, tapi kalau misalnya pas aku masuk ke sana terus dikasih tau kalo itu layanan mandiri kaya gitu-gitunya ya menurut aku lumayan soalnya apa namanya ee dikasih tau disosialisasiin, tapi kalo buat orang yang luar yang belum pernah ke perpus kayanya ga tau deh kalo ada layanan kaya gitu.

P : terus kamu kalau pinjem pake mesin itu kira-kira berapa menit sih?

I : cepet, kalo mesinnya ga *error* mah cepet-cepet aja semenit juga selesai, ga nyampe kayanya.

P : kalau melalui petugas berapa lama?

I : petugas, ya mungkin lebih lama daripada layanan itu, tapi kalo petugasnya enak uda biasa ngelayanin gitu cepet-cepet aja sih, cuma kalo lagi kebetulan ada orang di depan aku atau orang yang lagi mau minjem juga di petugasnya gitu ya jadinya lama karena harus nungguin orang sebelum aku dulu.

P : menurut kamu ni, gimana sih tampilan terus menu-menu dari mesin itu, sudah mudah dimengerti, menyenangkan, nyaman ga sih buat kamu?

I : tampilannya sih ya kalo orang bisa gunain ATM menurut aku bisa-bisa aja, tapi kalo buat menyenangkan, tampilannya ngga, kaku hehehe tampilannya kaku, tapi untuk dimengerti lumayan cukup bisa dimengerti terutama orang yang pernah gunain ATM, kaya gitu. Soalnya kan sama lah pencetanya pencet ini pencet itu.

P : Kalau mesin itu terjadi *error* gimana sikap petugas?

I : iya dia petugasnya nyoba dulu diapain gitu ma petugasnya diotak-atik biar bisa digunain, kalo ga bisa juga ya akhirnya ke petugas jadi aku ga jadi gunain layanan mandiri jadi akunya ke petugasnya aja, gitu.

P : ohya, jadi awalnya kamu tahu mesin layanan mandiri itu dari mana sih? Dari petugas atau temen yang uda pernah pake atau pernah liat pengunjung lain pake atau gimana?

I : tau dari petugasnya aku nanya, selama aku ke sana ga pernah liat orang lain pake hehehe

P : kamu tahu ga kalo di sini juga ada mesin yang khusus buat ngembaliin doang namanya *book drop*? Udah pernah pake itu belum?

I : *book drop*? Hmm kayanya pernah liat deh, yang di bawah deket pintu ya? Aku belum pernah pake itu sih, ngga engeh, aku juga ga tau itu apa terus juga ga tau caranya pakanya.

Informan : Ariana

Pekerjaan : Pelajar SMP

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 07 Juli 2015.

P : Kamu udah berapa kali pinjem pake mesin itu?

I : uda empat kali

P : Sebenarnya alasan kamu pake mesin itu pas pinjem apa sih?

I : supaya gampang supaya cepet juga

P : emang kalo melalui petugas lebih lama dibanding pake mesin?

I : ngga juga sih, soalnya dipetugas kan pake komputer juga

P : Pas waktu pertama kali pinjem pake mesin itu kamu langsung bisa sendiri atau dibimbing petugas dulu?

I : ngga, tau caranya sendiri, kan di mesinnya juga ada gambarnya

P : menurut kamu gimana sih tampilan layar mesin itu, udah nyaman belum sih?

I : uda nyaman sih tampilannya begitu

P : kalo menu-menunya mudah dimengerti ga sih?

I : uda uda mudah dimengerti soalnya kan ada pilihan bahasa Indonesianya

P : ee kalo waktu peminjaman pake mesin kira-kira berapa menit sih?

I : ya paling dua menit

P : Kalo melalui petugas kira-kira berapa lama?

I : hmm kalo petugas ga tau deh

P : Di sini kan mesinnya baru ada satu, menurut kamu uda cukup memadai belum sih buat peminjam perpustakaan di sini?

I : udah sih kayanya di sini ga terlalu banyak yang pinjem

P : Menurut kamu cara pinjem ma ngembaliin menggunakan mesin lebih mudah lebih sederhana ga sih dibanding melalui petugas?

I : lebih mudah pake mesin soalnya ke petugas itu tulisannya ribet, jadi kan petugasnya nulis-nulis yang judul gitu-gitu jadi ribet

P : kamu kan uda beberapa kali pinjem buku ya, setiap pinjem atau kembaliin selalu nerima struk bukti pinjem atau kembaliin ga sih?

I : iya selalu terima

P : selama kamu melakukan peminjaman pengembalian pernah ngantri ga sih di petugas atau pake mesin itu?

I : ngga

P : Selama ini kalo pinjem selalu pake mesin itu atau melalui petugas juga?

I : kadang-kadang melalui petugas, kadang-kadang pake mesin

P : Kalo kamu udah sering liat ga uda banyak belum sih yang pake mesin layanan mandiri itu?

I : uda uda sering liat banyak juga yang pake itu

P : Kalo *book drop* yang di bawah itu, kamu uda tau itu belum? Uda pernah pake juga ga?

I : iya uda tau, udah pernah pake juga

P : Kalo menurut kamu sosialisasi dari petugas atau pihak perpustakaan tentang *book drop* dan layanan mandiri gimana sih?

I : ga tau deh itu

P : Kalo misalnya petunjuk-petunjuk, pedoman penggunaan, atau misalnya tulisan “layanan mandiri” uda pernah liat ada ga?

I : ngga, belum pernah nemu liat tulisan-tulisan kaya gitu

P : Kamu kalo mesin itu lagi *error* gimana?

I : kalo *error* kata petugasnya langsung ke petugas aja

P : kamu kan langsung bisa ya pas pertama pake itu, emang tau dari mana sih kalo itu bisa pinjem atau ngembaliin buku sendiri, tau sendiri atau emang petugas yang kasih tahu?

I : ngga, aku emang uda tau sendiri, ngeliat dari orang sih

P : ohh jadi ngeliat ada orang yang pake terus kamu coba gitu ya?

I : iyah, aku coba-coba aja

P : selama kamu berkunjung ke sini kamu liat petugas perpustakaannya selalu ada di mejanya ga sih?

I : iya selalu ada

P : kamu pernah ngalamin pas *error* gitu atau kesulitan pake itu ga, terus sikap dari petugasnya gimana sih?

I : hmm, sikapnya buru-buru mengasih tau kalo *error* atau kesulitan

P : Terus pas kamu kasi tau, petugas langsung sigap respon kamu?

I : iya langsung sigap respon

P : menurut kamu harusnya gimana sih sosialisasi mesin layanan mandiri itu atau *book drop* itu, harus gimana sikap petugasnya atau harusnya ada apanya supaya pengunjung tau kalo mesin itu bisa digunakan sendiri?

I : harus ada petunjuknya sih.

Informan : Silfi

Pekerjaan : Pelajar SMK

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 07 Juli 2015.

P : Kalo melakukan peminjaman atau pengembalian kira-kira uda berapa kali?

I : uda lebih dari lima kali lah

P : Kalo menggunakan mesin layanan mandiri uda berapa kali?

I : hmm mungkin enam kali

P : Kalo menggunakan book drop uda pernah belum?

I : belum ga tau

P : Alasan kamu pake mesin layanan mandiri apa sih?

I : ya kaya itu apa sih mudah digunakan

P : Selama ini minjem buku melalui petugas uda berapa kali?

I : petugas, ga tau deh, pertamanya itu pake petugas, pas temen tau jadi ikut-ikutan

P : ohh berarti pas pertama kali pake mesin itu dibantu petugas ya?

I : ehem iya

P : terus selanjutnya gimana pas gunain mesin itu?

I : iya dari temen dikasi tau juga, terus ya bisa sendiri pake itu

P : menurut kamu gimana sih tampilan dari layar mesin itu? Uda nyaman belum sih?

I : uda, uda nyaman sih tampilannya uda bagus

P : Kalo untuk menu-menunya uda mudah dimengerti belum?

I : iya uda mudah dimengerti sih *simple* menu-menunya

P : Menurut kamu gimana sih proses cara minjem pake mesin itu lebih mudah dan sederhana ga sih dibanding melalui petugas?

I : lebih mudah itu mesin peminjaman daripada ke petugas

P : Emang kenapa lebih mudah?

I : iya biasanya kalo ke petugas itu petugasnya nyatet-nyatet jadi ribet

P : nah mesin di sini kan cuma ada satu ya, menurut kamu uda cukup memadai belum sih buat peminjam buku di perpus ini?

I : uda, kan pengunjungnya ga terlalu banyak, hmm yang pinjem juga ga banyak kayanya jadi ya uda cukup aja

P : Selama kamu pinjem pake mesin itu, selalu nerima struk bukti peminjaman atau pengembalian ga?

I : ngga belum, selalu dapat struknya

P : Lama waktu yang kamu butuhkan buat pinjem atau kembaliin buku kira-kira berapa menit?

I : hmm satu menit

P : ohm, cepet juga ya, kalo waktu yang dibutuhkan buat pinjem atau kembaliin buku melalui petugas gimana?

I : hmm tiga menit mungkin

P : Kamu pernah ngantri ga atau melihat antrian pengunjung yang mau pinjem atau balikin buku ga?

I : ngga belum pernah sih ngantri, ngaliat orang ngantri mau pinjem/ngembaliin juga ga pernah

P : sepengelihatan kamu, gimana sih pengunjung disini uda banyak yang pake mesin layanan mandiri itu belum sih?

I : uda banyak juga sih yang gunain uda lumayan sering juga ngeliat orang pake itu

P : Saat kamu mengalami error pas pake itu, gimana sikap kamu dan sikap petugas saat kejadian?

I : kalo aku sih kaya semacam takut takut rusak gitu, kalo petugasnya sih langsung datang nolongin gitu

P : sigap berarti ya..

I : ehem iya kak petugasnya uda sigap

P : gimana sih menurut kamu sosialisasi dari petugas tentang mesin layanan mandiri itu?

I : uda bagus kak

P : emang kamu tahu tentang mesin layanan mandiri itu bisa pinjem/kembaliin sendiri dari mana sih?

I : dari temen

P : kalau petunjuk-petunjuk cara penggunaan mesin layanan mandiri atau petunjuk yang menunjukkan itu mesin layanan mandiri, ada ga sih?

I : belum ada

P : menurut kamu gimana sih dengan adanya petunjuk-petunjuk itu, bisa membantu pengunjung tahu ga sih kalo mesin itu bisa pinjem/kembaliin sendiri?

I : iya bisa

P : menurut kamu seharusnya ada ga sih petunjuk-petunjuk seperti itu?

I : iya harus ada, jadi kalo misalnya ga ngerti bisa liat petunjuk-petunjuknya

P : mengenai petugas ni, kalo terjadi *error* gitu, petugasnya bisa langsung perbaiki atau gimana?

I : ngga langsung diperbaiki, mungkin langsung duduk lagi nyatet itu buku yang mau dipinjam.

Informan : Aning

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Wawancara dilakukan antara Peneliti (P) dan Informan (I) pada tanggal 09 Juli 2015.

P : sudah berapa kali Ibu pinjam buku disini?

I : kalo keanggotaan yang baru belum pernah pinjem dibawa pulang, cuma baca disini aja, tapi kalo keanggotaan yang lama sih uda sering, saya kan jadi anggota uda dari SMP tapi waktu itu keputus keanggotaannya, saya ga lanjut, jadi saya pinjem pake kartu anak saya, tapi ini kartu anak saya uda abis, saya perpanjang lagi atas nama saya.

P : kalo pinjam menggunakan mesin layanan mandiri itu uda berapa kali?

I : baru ini, karena ini kan memang baru waktu jaman saya kan ga begini, manual semua

P : Ibu, kalo alasan ibu menggunakan mesin layanan mandiri ini apa sih?

I : itu lebih praktis aja, jadi ga usa nunggu, kalo misalnya ga ada yang jaga kan jadi kita ga usa nunggu orang jadi kita bisa langsung pinjam/kembaliiin

P : menurut Ibu sarana dan prasarana ini gimana sih Bu sudah memadai atau terawat dengan baik belum Bu?

I : kalo yang saya tahu sampe saat ini sudah memadai karena kalo dibandingkan dengan yang dulu kan jauh ya ehehe jadi kalo yang sekarang sudah memadai gitu

P : mengenai sosialisasinya ya Bu, menurut Ibu sosialisasi penggunaan mesin layanan mandiri ini kepada pengunjung gimana sih Bu?

I : kalo sosialisasi ngumpulin orang-orang gitu kayanya ga ada sih ya, cuma kaya tadi aja kalo kita mau pinjem dikasih tau, ga diberitahu sebelumnya bahwa bisa pake mesin sekarang gitu jadi langsung aja kaya tadi itu kan, saya juga tadinya ga ngerti saya pikir langsung ke bawah, kan biasanya saya langsung ke bawah gitu

P : Ibu tahu ga kalo ada mesin layanan yang bisa kembaliiin buku sendiri tanpa harus masuk ke atas, di bawah itu ada namanya *book drop* itu?

I : belum tahu, kalo yang itu belum tahu karena kan saya baru pinjem sekarang, biasanya kan saya baca di sini

P : selama Ibu berkunjung ke sini pernah ga Ibu melihat atau mengalami sendiri mengantri untuk meminjam/kembaliiin buku?

I : oh kalo itu belum pernah karena saya kan ga rutin ya, maksudnya saya ke sini kan mungkin pada saat memang lagi ngga banyak orang gitu kaya jam sekarang misalnya

ini kan jam sekolah harusnya ya berarti kan mungkin ga ada anak-anak sekolah yang ke sini gitu kan, mungkin kalo saya ke sininya pas jam anak-anak pulang sekolah banyak gitu

P : tadi Ibu pinjem buku pake mesin itu kira-kira berapa lama sih Bu dibanding Ibu pinjem ke petugas?

I : yang pasti lebih cepet ya, lebih cepet lah lebih efisien, ga sampe satu menit yang penting kita bisa tahu penggunaannya

P : menurut Ibu gimana sih tampilan dari mesin layanan itu, sudah nyaman atau gimana Bu?

I : hmm yang pasti membantu ya maksudnya fleksibel aja maksudnya kita kan dari mesin itu uda langsung tahu oh yang kita pinjem buku apa gitu kan, ga usa maksudnya catet-catet dulu ini bukunya ini-ini, ga usa kan langsung otomatis gitu

P : kalo menu-menunya sendiri Bu, uda mudah dimengerti ga sih Bu?

I : ehe, fleksibel kok cuma berapa itu doing, cuma berapa bagian gitu kan tinggal pilih aja, sama kaya menu ATM lah, uda gitu kan pake bahasa Indonesia jadi semua orang bisa

P : tadi langkah-langkah buat pinjem pake mesin itu gimana sih Bu?

I : kalo uda bisa langsung, yaudah kita langsung aja ke situ aja klik menu di situ terus kan ada pilihan bahasanya, bahasa Indonesia atau bahasa apa, terus kalo uda kita pilih bahasa, ada pilihan lagi mau pinjem atau mau apa gitu kan, pokoknya ikutin pilihan yang di situ aja

P : berarti dari mesinnya sendiri uda ada petunjuknya ya Bu?

I : ehe uda ngerti mestinya

P : oya Bu, Ibu pernah nganter anak ke sini kan Bu? kalo anak Ibu uda pernah pake mesin layanan itu?

I : Iya sering, kalo pake mesin itu belum, mesin ini kan baru, anak saya kan kartunya uda tahun kemaren mati, jadi kayanya belum ada mesin ini bangunannya sih uda ada tapi belum ada mesin ini, jadi baru saya aja yang pinjem pake ini

P : mesin ini uda ada dari 2013 sih Bu

I : oh 2013 ya cuma kayanya kemaren-kemaren juga banyak yang belum pake mesin itu tuh, mungkin belum dioptimalkan kali ya.

Kepada Yang Terhormat
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Jakarta, 6 Februari 2015

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini saya:

Nama : Jundiah
NIM : 1111025100071
Tempat/ TglLahir : Jakarta, 25 Juli 1993
No. Telp./ Hp. : 085697380406
Email : jundiahh@gmail.com
Semester : VIII (Delapan)

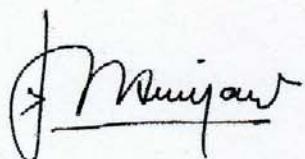
mengajukan permohonan dosen pembimbing skripsi yang berj.adul Efektivitas Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan dan atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing Akademik



(Siti Maryam, M.Hum)
NIP. 197007051998032002

Pemohon



(Jundiah)
NIM. 1111025100071



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Ir. H. Juanda No. 95 Ciputat 15412 Indonesia

Telp. : (62-21) 7443329. Fax.7492907

Nomor : UN.01/F2/PP.009.2/313 /2015

Jakarta, 9 Februari 2015

Lamp. :

Hal : Tugas Menjadi Pembimbing

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Sdr. : Siti Maryam, M.Hum
di
Jakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa Bpk/Ibu/Sdr. dimohon menjadi pembimbing skripsi, atas nama:

Saudara/i : Jundiah
NIM : 1111025100071
Jur./Fak. : Ilmu Perpustakaan / Fakultas Adab dan Humaniora
Semester : VIII (delapan)
Email : jundiahh@gmail.com
No. HP. : 0856-9738-0406
Judul :

"Efektivitas Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat"

dalam rangka menyelesaikan studi mencapai gelar *Sarjana Strata I*.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. untuk melaksanakan tugas tersebut kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih.

Wassalam
A.n. DEKAN,
Pembantu Dekan Bidang Akademik



Dr. H. Muhammad Farkhan, M.Pd.
NIP. 19650919 200003 1 002

Catatan :

1. Pembimbing memiliki wewenang memperbaiki redaksi judul dan *outline*
2. Perubahan judul skripsi harap diberitahukan oleh mahasiswa ke jurusan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Ir. H. Juanda No. 95, Ciputat 15412, Jakarta, Indonesia

Telp. (021) 7443329, Fax. (021) 7493364

Nomor : Un.01/F2/PP.00.9/ 251 /2015

Jakarta, 2 Februari 2015

Lamp. :-

Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat

Jl. Tanjung Duren Barat No. 36

Duri Kepa, Grogol Petamburan

Jakarta Barat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan bahwa:

Nama	:	Jundiah
NIM	:	1111025100071
Fakultas	:	Adab dan Humaniora
Program Studi	:	Ilmu Perpustakaan
Semester	:	VIII (delapan)
Tahun Akademik	:	2014 / 2015
Alamat	:	Jl. Gili Sampeng Ujung No. 65 RT 03/04, Kebon Jeruk, Jakarta Barat
No. Handphone	:	085697380406

adalah mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Program Studi Ilmu Perpustakaan, yang sedang menyusun skripsi berjudul "**Penerapan dan Efektifitas Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFId**". Mahasiswa tersebut memerlukan data untuk penulisan skripsi. Untuk kelancaran proses penulisan tersebut kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin melakukan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Prof. Dr. Oman Fathurahman, M.Hum
NIP. 19690808 199603 1 003 -2



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Jl. Tanjung Duren barat No.36 Telp. 021-5664662 Fax. 021-5664662
JAKARTA 11510

Nomor : 116 /-074
Sifat : Penting
Lampiran : 1 lembar
Hal : Balasan Izin Penelitian

4 Februari 2015

Kepada
Yth. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarief
Hidayatullah Jakarta Fakultas Adab dan
Humaniora

Jakarta

Sehubungan dengan Surat Saudara tanggal 02 Februari 2015
Nomor Un.01/F2/PP.00.9/-251/2015 hal Permohonan izin penelitian pada
Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat.

Nama : Jundiah
NIM : 1111025100071
Fakultas : Adab dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Semester : VIII (delapan)
Tahun Akademik : 2014/2015
Alamat : Jl. Gili Sampeng Ujung No. 65 Rt. 03/04,
Kerbon Jeruk, Jakarta barat.
No. Handpone : 085697380406

dengan ini kami memberikan Izin untuk melakukan Penelitian pada unit
kerja kami tentang "Penerapan dan efektifitas layanan mandiri dalam sistem
peminjaman dan pengembalian koleksi berbasis RFID"

Demikian atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

KEPALA KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT,

Ir. SRI NINGSIH INDRASTOETI
NIP 195905091991022001

Tembusan :

1. Ka. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta;
2. Ka. Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Adm. Jakarta Barat;
3. Arsip

Kepada Yth.

Jakarta, 30 Oktober 2015

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya,

Nama Pembimbing : Siti Maryam, M.Hum

Nama Mahasiswa Bimbingan : Jundiah

NIM : 1111025100071

Dengan ini memberitahukan tentang perubahan judul skripsi mahasiswa bersangkutan.

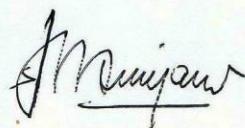
Judul Awal : Efektifitas Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat

Judul Baru : Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat

Demikian pemberitahuan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dosen Pembimbing Skripsi



Siti Maryam, M.Hum

NIP. 19700705 199803 2 002

BIODATA PENULIS



JUNDIAH. Lahir di Jakarta, 25 Juli 1993 dari ayahanda Jamhuri, S.H dan ibunda Juhairiah. Pendidikan yang pernah ditempuh penulis, antara lain SDN Kebon Jeruk 07 Pagi Jakarta (1998-2004), SMPN 111 Jakarta (2005-2007), dan SMAN 65 Jakarta (2007-2010). Pada tahun 2011, Penulis masuk kuliah di Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Pada tahun 2015, guna menyelesaikan studi strata 1, penulis menulis skripsi dengan judul *Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*. Selama masa kuliah penulis memanfaatkan waktu libur semester dengan melakukan magang di Perpustakaan Bina Nusantara University Anggrek Jakarta tahun 2011, dan Perpustakaan Sekolah Yayasan Anugrah Jakarta tahun 2012. Pada tahun 2014, untuk memenuhi sks mata kuliah, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Divisi Pengaturan dan Pengelolaan Kerasipan, Bank Indonesia, Jakarta dan Kuliah Kerja Nyata di Desa Kedung Dalem, Mauk, Tangerang. Selain itu, penulis pernah menjadi Panitia KPPS Pemilu Anggota DPR, DPD, dan DPRD (2014) dan Panitia Pengawas SBMPTN (2015). Selama menempuh pendidikan penulis juga mengikuti kegiatan ekstrakurikuler, antara lain PMR SMPN 111 Jakarta (2005-2007), PASKIBRA SMAN 65 Jakarta (2007-2010), OSIS SMAN 65 Jakarta (2008-2010), dan HMJ Ilmu Perpustakaan (2013-2014).