

LAYANAN SIRKULASI DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM *DRIVE THRU* DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO

Agung Hariadi*

Perpustakaan Politeknik Kelautan dan Perikanan Dumai.

Dwi Indah Hayuningtyas**

Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Purwokerto

Aziz Mujahidin***

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Abstrak

Situasi pandemi covid-19 menjadi pemicu munculnya berbagai masalah kehidupan. Masalah tersebut berada di sektor ekonomi, sosial, hingga pendidikan. Tak terkecuali bagi perpustakaan perguruan tinggi IAIN Purwokerto. Penanganan pemustaka beralih media ke peminjaman digital guna tetap memberikan layanan prima pada sivitas akademika IAIN Purwokerto. Ditulis dengan pendekatan deskriptif kualitatif serta pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi, melalui tulisan ini penulis akan mencoba menganalisis alur mekanisme dan kendala yang ditemui oleh perpustakaan IAIN Purwokerto dalam melakukan terobosan dalam layanan prima dengan pemustaka. Terobosan layanan prima berupa peminjaman melalui *Drive Thru* adalah langkah pasti Perpustakaan IAIN Purwokerto konsisten memberikan layanan primanya. Perpustakaan IAIN Purwokerto berinovasi dengan membuka layanan *Drive Thru* dimana peminjaman menggunakan *Google Form* untuk pemesanan buku yang akan dipinjam dan tenaga perpustakaan mengambilkan buku yang dipesan di rak perpustakaan untuk kemudian dipinjamkan ke pemustaka melalui layanan ini. Hasil dari penelitian, pemustaka tetap bisa melakukan peminjaman koleksi tanpa menimbulkan kerumunan sehingga dapat meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Diharapkan dengan adanya layanan ini bisa menjadi solusi bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk memanfaatkan koleksi di Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Kata kunci: perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan *drive thru*.

A. Pendahuluan

Pelayanan pemustaka adalah kegiatan yang berkaitan dengan jasa informasi perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka (Fathmi, 2020). Perpustakaan sebagai penyedia informasi yang bersumber pada literatur, baik untuk pengetahuan dan kemampuan serta menunjang proses belajar-mengajar, menunjang program lembaga tertentu, melestarikan budaya bangsa, memperlancar tugas penelitian, serta sebagai tempat mendapatkan hiburan dan memperoleh informasi yang tercetak maupun yang terekam (*book material* atau *non book material*), harus mampu mendayagunakan koleksinya semaksimal mungkin.

Untuk menghindari menyebarnya covid-19, pemerintah telah mengeluarkan larangan-larangan bagi warganya agar terhindar dari virus ini. Ketika Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diberlakukan, tempat-tempat yang dipastikan akan terjadi kerumunan ditutup untuk sementara waktu.

Perpustakaan IAIN termasuk pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan merupakan tempat yang rawan terjadinya kerumunan, sehingga oleh Pimpinan Institusi, Layanan Perpustakaan ditutup untuk sementara waktu menunggu hingga pandemi mereda.

Beberapa sumber Informasi digital yang dilanggan/dimiliki IAIN seperti E-

Library yang bekerja sama dengan vendor Kubuku, e-journal oxford, Cambridge, Gale dan Ebsco, e-book bookless, dan repository IAIN, sudah tersedia, namun seiring dengan berjalannya waktu, banyak pemustaka yang menginginkan layanan perpustakaan untuk dibuka kembali. Banyak dari pemustaka yang membutuhkan koleksi yang dimiliki Perpustakaan IAIN Purwokerto sebagai sumber referensi untuk tugas pembelajaran.

Melihat keadaan ini membuat tenaga perpustakaan IAIN Purwokerto berpikir untuk mencari solusi yaitu dengan melakukan layanan pada pemustaka melalui Layanan Drive Thru dimana pemustaka dapat memesan koleksi yang akan dipinjam dan dapat mengambilnya segera setelah pesanan tersedia, sehingga antara pemustaka dan tenaga perpustakaan diminimalisir kontak langsungnya. Layanan ini bertujuan memfasilitasi pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi dengan memperhatikan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah. Dengan adanya layanan tersebut dapat mempermudah perpustakaan maupun pemustaka disaat pandemi covid-19 ini.

B. Metode Penelitian

Penulisan artikel ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu melakukan analisis menggunakan data kualitatif dan dideskripsikan untuk menghasilkan gambaran terperinci mengenai layanan *Drive Thru* di perpustakaan tersebut. Berdasarkan hasil analisis tersebut akan diketahui kebermanfaatan dari layanan *Drive Thru* di Perpustakaan IAIN Purwokerto. Hasil dari analisis tersebut nantinya bisa dijadikan bahan referensi

Perpustakaan untuk menjalankan Layanan yang prima kepada sivitas akademika.

C. Pembahasan

1. Layanan Prima Perpustakaan

Layanan adalah salah satu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Setiap konsumen atau pelanggan pada dasarnya membutuhkan barang dan jasa, baik bersifat primer maupun tersier. Layanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu layanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Layanan prima atau excellent service adalah suatu layanan yang diberikan, dimana layanan tersebut melampaui kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan. Layanan prima di perpustakaan adalah sikap dan perilaku pustakawan terhadap pemustaka baik yang datang ke perpustakaan maupun yang berhubungan lewat telepon, media sosial, dan sebagainya dengan tujuan agar pemustaka merasa puas dan dipentingkan serta diperhatikan oleh pustakawan.

Pada umumnya di perpustakaan banyak sekali menawarkan layanan-layanan guna memuaskan kebutuhan dari pemustaka, sebagai contohnya layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pemustaka, layanan perpustakaan keliling, layanan mendongeng, pojok baca, dsb. Begitupun dengan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, dimana ada hal unik yang jarang sekali dilakukan oleh perpustakaan lainnya yaitu layanan sirkulasi yang mengadopsi sistem Drive Thru seperti pada bank ataupun restoran cepat saji.

Layanan Drive Thru atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Layanan Tanpa Turun (Lantatur) adalah jenis layanan pesan bawa pulang yang disediakan suatu

bisnis, di mana pelanggannya dapat menggunakan suatu layanan atau membeli suatu produk tanpa perlu meninggalkan mobil atau sepeda motor. Dengan inovasi ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi yang diterapkan khususnya untuk bidang layanan sirkulasi, menjadikan lebih efektif, cepat, mudah, efisien, serta yang tidak kalah penting yaitu dapat meminimalisir terjadinya kerumunan.

2. Prosedur Sirkulasi Koleksi Menggunakan Layanan Drive Thru

Layanan Sirkulasi adalah layanan perpustakaan berupa pemberian layanan peminjaman, dan pengembalian koleksi perpustakaan, seperti buku dan koleksi perpustakaan lainnya, dalam jumlah dan kurun waktu tertentu (SKKNI Bidang Perpustakaan, 2012:12).

Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak dari layanan perpustakaan karena pada layanan ini pemustaka dan tenaga perpustakaan berinteraksi secara langsung. Kelancaran pekerjaan pada layanan sirkulasi berpengaruh besar pada seluruh kegiatan layanan perpustakaan.

Dimasa pandemi ini, walaupun perpustakaan IAIN Purwokerto sudah memiliki sumber informasi digital, namun pemustaka yang sebagian besar mahasiswa masih merasa kurang puas, karena rata-rata dalam pembelajaran dan dalam penyusunan skripsi masih membutuhkan buku teks yang tersedia di Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Agar sumber informasi yang berada di Perpustakaan IAIN tetap dapat dimanfaatkan selama masa pandemi, tetapi tidak menyalahi aturan yang ditetapkan pemerintah terkait protokol kesehatan yang menyebabkan terjadinya kerumunan di perpustakaan, maka Perpustakaan IAIN berinovasi dengan membuka layanan Drive

Thru dimana peminjaman menggunakan *google form* untuk pemesanan buku yang akan dipinjam dan tenaga perpustakaan mengambilkan buku yang dipesan di rak perpustakaan untuk kemudian dipinjamkan kepada pemustaka melalui layanan ini. Jadi pemustaka tidak perlu masuk ke dalam ruang perpustakaan dan memilih koleksi secara langsung karena yang akan menyediakan/mengambilkan koleksi adalah tenaga perpustakaan. Dengan demikian baik tenaga perpustakaan maupun pemustaka terhindar dari kontak langsung sehingga dapat meminimalisir penularan virus covid-19.

Adapun prosedur peminjaman melalui layanan Drive Thru adalah sebagai berikut:

1. Pemustaka mencari koleksi buku yang akan dipinjam melalui laman <http://lib.iainpurwokerto.ac.id:9900>.
2. Mengisi daftar buku yang akan dipinjam melalui laman <https://s.id/libdrivethru>. Setiap pemustaka memiliki kuota peminjaman sebanyak 5 buku untuk pemustaka yang belum menyusun skripsi, dan 10 buku bagi pemustaka tingkat akhir yang akan *munaqosyah* (sidang skripsi).
3. Pemustaka menunggu konfirmasi hasil penelusuran di rak oleh tenaga perpustakaan. Setelah mendapat informs koleksi, pemustaka bisa mengambil koleksi yang dipesan di lobi Perpustakaan dengan membawa Kartu mahasiswa dan menandatangani bukti pengambilan.

Mahasiswa yang akan memesan buku harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Masing-masing pemustaka dapat meminjam buku maksimal 5

eksemplar atau 10 eksemplar bagi pemustaka yang akan *munaqosyah*.

2. Setelah mengisi formulir, pemustaka menunggu konfirmasi dari petugas melalui pesan WhatsApp kapan buku pesanan dapat diambil.
3. Dalam satu hari, petugas hanya melayani 25 form pesanan.
4. Batas waktu pengambilan buku adalah maksimal 2 hari setelah tanggal yang ditentukan.
5. Jika dalam batas waktu yang ditentukan buku belum diambil, maka pesanan dinyatakan batal dan buku akan dikembalikan oleh petugas.
6. Pemustaka yang akan mengambil buku wajib membawa kartu identitas (KTM) serta tetap mematuhi protokol kesehatan yang ditentukan.
7. Pengambilan buku tidak dapat diwakilkan.
8. Dalam kolom daftar pesanan, pemustaka wajib mencantumkan Judul buku, Nama pengarang serta nomor panggil buku.
9. Pemustaka dapat mengetahui ketersediaan buku melalui link berikut
lib.iainpurwokerto.ac.id:9900
10. Pemustaka yang ingin melakukan pembatalan pesanan, dapat menghubungi nomor 081327114623 an. Aziz.

Ketentuan-ketentuan lain dapat dilihat pada sosial media Perpustakaan IAIN Purwokerto. Sedangkan jam buka layanan perpustakaan adalah dari hari

Senin-Kamis : 08.00 - 16.00 WIB.

Jum'at : 08.00 - 16.30 WIB.

Sabtu : 09.00 - 15.00 WIB.

sedangkan untuk pemesanan buku melalui layanan *google form* bisa diakses oleh pemustaka 24 jam.

3. Permasalahan Layanan *Drive Thru*

Adanya inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan IAIN Purwokerto terkait layanan peminjaman yang dinamakan layanan *drive thru* untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (mahasiswa) ini ternyata fakta di lapangan masih ada kendala yang dihadapi baik dari perpustakaan maupun dari pemustaka. Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan Bapak Aziz selaku petugas perpustakaan bagian layanan sirkulasi permasalahan yang terjadi yaitu:

1. Kendala jaringan, terkadang setelah melakukan pemesanan melalui *google form* pemustaka sulit dihubungi oleh petugas perpustakaan karena gangguan jaringan. Gangguan jaringan disini bisa disebabkan oleh pulsa atau paket data internet dari pemustaka yang habis, gangguan karena cuaca buruk, atau bisa juga disebabkan letak geografis dari pemustaka sendiri yang susah terjangkau oleh jaringan *provider*.
2. Kurangnya informasi terkait prosedur layanan *drive thru*, bisa jadi permasalahan yang terjadi karena ketidaktahuan pemustaka akan pengisian *google form* ketika ingin memesan buku atau koleksi yang boleh dipinjam atau tidak.
3. Status pada katalog online masih belum diubah, terkadang petugas perpustakaan lupa atau tidak memperbarui informasi terkait

status koleksi, mengganti status koleksi yang rusak namun di katalog masih dinyatakan tersedia.

4. Pemecahan Masalah

Dari analisis permasalahan yang terjadi pada layanan *drive thru* di Perpustakaan IAIN Purwokerto maka pemecahan yang bisa menjadi solusi dari permasalahannya yaitu:

1. Kendala jaringan bisa diatasi dengan memberikan notifikasi tambahan ketika pemesanan untuk memanfaatkan layanan tambahan jasa pengiriman baik dengan memanfaatkan jasa pos atau jasa kurir ojek online dengan biaya pengiriman ditanggung oleh peminjam, tapi untuk solusi ini hanya diperuntukan untuk daerah yang terjangkau oleh jasa kurir atau pengiriman saja untuk menanggulangi koleksi tidak sampai pada peminjam.
2. Terkait kurangnya informasi pemustaka bisa digalakkan kembali atau sosialisasi lebih intens kepada pemustaka melalui jejaring sosial perpustakaan ataupun website resmi perpustakaan. Bisa juga dengan penyebaran informasi dari mulut ke mulut baik dari petugas perpustakaan maupun dari pemustaka atau keduanya.
3. Untuk status koleksi pada katalog perpustakaan, akan lebih baik jika setiap petugas saling mengingatkan satu sama lain untuk lebih teliti dan cermat dalam memperbarui status koleksi pada katalog perpustakaan. Jika perlu pada unit atau ruangan diberikan warning baik print out notifikasi pada kertas kemudian

ditempel di tempat yang mudah dibaca oleh petugas atau jika perlu mencetak banner sebagai pengingat petugas perpustakaan.

D. Simpulan

Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak dari layanan pada perpustakaan karena layanan sirkulasi pemustaka berinteraksi langsung dengan pustakawan dan tenaga teknis untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Layanan Sirkulasi *Drive Thru* merupakan inovasi dari UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka untuk tetap bisa memanfaatkan koleksi perpustakaan di masa pandemic covid-19. Dengan diterapkannya peraturan dari pemerintah tentang pembatasan sosial dengan mengurangi waktu bertatap muka langsung dan menghindari kerumunan diharapkan dapat meminimalisir penyebaran virus *covid-19*, namun tidak menghilangkan layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan IAIN Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Fathmi 2020. Pengantar Layanan Perpustakaan: modul pelatihan layanan perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Hanany, L., Robi'in, R. I., Sudirman, E., & Wardianah, Y. 2020. Pelayanan perpustakaan di masa pandemi covid-19. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Diakses di pada 17 April 2021. Dari <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/33687>.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Lantatur>, diakses pada 02 Juli 2021 pukul 14.20.

lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah. (2018, 15 Januari). Sejarah UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Diakses pada 19 April 2021. Dari <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah>.

lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sto. (2018, 15 Januari). Struktur Organisasi UPT Perpustakaan. Diakses pada 19 April 2021. Dari <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sto>.

Suharti, S. 2020. Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid 19. Buletin Perpustakaan, 53-64. Diakses pada 17 April 2021. Dari

<https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/17798>.

Yuliatrri, Bunga. 2020. Layanan Prima Perusahaan: modul pelatihan layanan perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.