

ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN JAMILA (JAMINAN LAYANAN PRIMA MENGANTAR BUKU ANDALAN KE PEMUSTAKA) DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

Musaddik^{*)}, Riski Nurislaminingsih

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang Analisis Implementasi Layanan Jamila di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan Jamila dilakukan di perpustakaan Umum Kota Yogyakarta. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti menentukan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh informan yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa layanan Jamila adalah sebuah layanan antar bahan pustaka yang ada di perpustakaan umum kota Yogyakarta atau biasa disebut dengan *delivery service*. Implementasi layanan Jamila di perpustakaan umum kota Yogyakarta juga mengalami beberapa kendala yaitu sumber daya manusia yang masih kurang untuk melayani layanan Jamila, alat transportasi dan fasilitas yang belum memadai, promosi yang belum menyeluruh tentang layanan Jamila. Kendala-kendala tersebut menjadi penghambat bagi pelaksanaan layanan Jamila dan bagi perkembangan layanan Jamila itu sendiri.

Kata Kunci: layanan mengantar buku; Layanan Jamila; Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta

Abstract

[Title: The Analysis Jamila Service in Library of Yogyakarta]. This study aims to Jamila service to find out how the city of yogyakarta was conducted in public libraries .The kind of research done in this study is the kind of research qualitative approach case study .Researchers determine informants use purposive sampling .Engineering data collection through an interview conducted by informants , observation and documentation .Based on the results of data processing done by researchers , know that the jamila is a service between the library in the city of yogyakarta public libraries or commonly called delivery service. The implementation of jamila in the library services section of city yogyakarta also experienced a number of problems that is human resources that are still below to serve jamila services , a means of transportation and facilities have been inadequate , a promotion has not been complete jamila about the services .The constraints be a barrier for the implementation of the services and to the development of services Jamila, jamila itself.

Keywords: book delivery service; Jamila Services; Library of Yogyakarta

^{*)}Penulis Korespondensi.
E-mail: mussaddik46@gmail.com

1. Pendahuluan

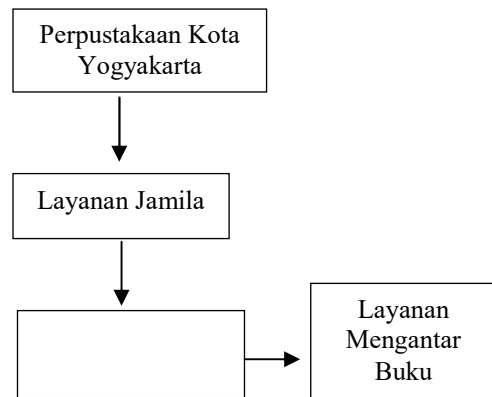
Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang bertugas mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi yang terdapat pada bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka guna memenuhi kebutuhannya. “Tugas perpustakaan adalah mengumpulkan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumen-dokumen pustaka dengan maksud menyediakan untuk keperluan pengetahuan, penyelidikan, pengajaran dan keperluan-keperluan yang dapat digunakan atau memenuhi kebutuhan pemustaka” (Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 1961).

Perpustakaan dituntut untuk dapat menyediakan bahan pustaka yang lengkap dan sesuai dengan perkembangan IPTEK. Perpustakaan akan menjadi tempat rujukan, media kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan lainnya. Saat ini perpustakaan juga dijadikan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian dan pelestarian khazanah budaya bangsa. Begitupun dengan perpustakaan umum yang menjadi bagian penting sebagai sarana sumber informasi yang ada di suatu daerah.

Pengertian perpustakaan umum menurut Hermawan dan Zen (2006 : 30) adalah: “Perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan.

Latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.” Menurut pengertian tersebut, perpustakaan umum harus dapat melayani pemustaka secara adil, dan tanpa membedakan-bedakan pemustaka. Pelayanan yang diberikan oleh seorang pemustaka harus dilakukan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin, guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Sebuah penelitian tentunya memiliki alur atau kerangka pikir dari peneliti, kerangka pikir ini berguna untuk memberikan penjelasan tentang alur atau pola pemikiran seperti apa yang akan dijalankan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu:



Bagan 1. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dari penelitian ini adalah memahami tentang layanan Jamila, perpustakaan umum kota Yogyakarta memiliki berbagai macam layanan, salah satu layanan pemakai yang ada di perpustakaan umum kota Yogyakarta adalah layanan Jamila. Peneliti akan meneliti tentang alasan perpustakaan umum kota Yogyakarta menghadirkan layanan Jamila. Peneliti akan mengadakan wawancara tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk menggunakan layanan Jamila, bagaimana prosedur yang dilakukan untuk melakukan layanan Jamila, sistem seperti apa yang dilakukan pada layanan Jamila. Peneliti nantinya akan mengetahui seperti apa implementasi layanan Jamila, dan menghasilkan pemahaman tentang layanan mengantar buku yang dilakukan di perpustakaan Umum Kota Yogyakarta.

Pengertian perpustakaan umum menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000: 3) adalah “Perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan oleh dan untuk masyarakat. Setiap warga dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. Meminjam buku dan bahan lain dari koleksi perpustakaan dapat dengan cuma-cuma atau dengan membayar iuran sekedarnya sebagai tanda keanggotaan dari perpustakaan tersebut”. Berdasarkan pengertian di atas, perpustakaan umum bertugas untuk menghimpun dan mengumpulkan berbagai

bahan pustaka untuk kepentingan umum. Perpustakaan umum sangatlah penting bagi penyebaran informasi kepada masyarakat, oleh karena itu layanan yang ada di perpustakaan umum juga harus dilaksanakan secara maksimal. Sebelum penelitian tentang layanan Jamila ini, telah ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang layanan mengantar koleksi ke pemustaka.

Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di perpustakaan. Bahkan ketika perpustakaan ditutup, tugas pustakawan di bagian pelayanan tidak serta merta terbebas dari pekerjaan. Pustakawan di bagian pelayanan masih harus melakukan statistik perpustakaan, merapikan berkas peminjaman dan kartu buku (terutama bagi perpustakaan yang belum menerapkan otomasi perpustakaan), melakukan pengrakan (*selving*) dan lain-lain. Rahayuningsih (2007: 85) menyatakan pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan mempunyai sebuah layanan yang disebut dengan layanan pemakai. Layanan pemakai merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai dalam memperoleh informasi yang diinginkan dan dibutuhkan. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia perpustakaan. Pelayanan pemakai memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pemakai maka perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya, meningkatkan permintaan layanan dan membangun reputasi yang pada akhirnya akan membantu membangun kelanggengan pemakai dan merupakan sumbangan besar bagi penyelenggaraan berbagai program perpustakaan.

Salah satu bagian dari layanan pemakai yaitu layanan sirkulasi, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*Circulation*" yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada "sirkulasi udara" sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan

pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs., 1993 : 1).

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna ataupun pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistiyo-Basuki 1991 : 257).

Pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak pelayanan, Lasa Hs. (1993 : 1) menyatakan bahwa jenis pelayanan yang dekat dan dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan, yang bertujuan:

1. Supaya mereka mampu memanfaatkan.
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya, kapan koleksi kembali.
3. Terjadinya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.
6. Sistem Pelayanan

Menurut Qalyubi dkk (2003 : 222 - 223) bahwa pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sebagai berikut :

1. Terbuka (*Open Access*)

Sistem terbuka membebaskan pengunjung ketempat koleksi perpustakaan dijajakan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka – buka, melihat – lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tidak cocok, mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda. Keutungan sistem terbuka :

Pemakai dapat melakukan browsing (melihat–lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam) dan memberi kepuasan kepada pengguna karena pengguna dapat

memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Kelemahannya :

Pemakai banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk, petugas setiap hari harus mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak dan Kehilangan koleksi relatif besar.

2. Tertutup (*Closed Access*)

Di dalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengembalikan bahan pustaka untuk para pengunjung.

Kelebihan sistem tertutup :

Koleksi akan tetap terjaga kerapiannya dan koleksi yang hilang dapat diminimalkan.

Kelemahannya :

Banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayan, banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengembalikan bahan-bahan pustaka dan Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.

Menurut Soenarya (1997: 48) Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pelayanan pencatatan dalam penggunaan dan pemanfaatan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan murid dan guru. Pelayanan sirkulasi yang baik adalah yang tepat, cepat, dan kena pada sasarannya (memuaskan bagi para pengguna dan pemakai perpustakaan.

Layanan pesan antar yang lebih dikenal dengan istilah *delivery service* merupakan layanan yang sedang menjadi gaya hidup pada saat ini. Berbagai

Macam bisnis berlomba-lomba mengandalkan layanan *delivery service*. Layanan ini sangat memudahkan pelanggannya, semisal sedang terjadi hujan dan kita merasa lapar maka kita hanya perlu memesannya melalui telepon atau e-mail apa yang kita inginkan kemudian barang diantar dan pembayaran bisa dilakukan ketika barang diterima.

Bagaimana dengan *delivery service* pada layanan perpustakaan? Layanan *delivery order* pada perpustakaan atau pinjam antarpun dapat diterapkan di perpustakaan. Layanan perpustakaan *delivery service* adalah salah satu model dari layanan perpustakaan khusus. Seperti pendapat Lasa (2008: 232) dalam bukunya *Manajemen Perpustakaan*, menyatakan bahwa: "Layanan perpustakaan khusus adalah layanan perpustakaan yang diperuntukkan bagi para pemustaka yang disebabkan faktor tertentu mereka tidak bisa datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka."

Pelayanan perpustakaan *delivery service* atau pesan antar atau pinjam antar dengan maksud untuk memanjakan pelanggan. Menurut pendapat Hardiningtyas (2013:56) layanan perpustakaan pesan antar yakni dengan cara pengantaran koleksi sampai ditempat tinggal (alamat) pemustaka. Pelayanan perpustakaan pada saat ini memang sudah seharusnya berorientasi pada pemustaka. Layanan yang berorientasi pada pemustaka maksudnya yaitu dalam menentukan model layanan perpustakaan hendaknya mengajak diskusi pemustaka. Diskusi dengan tujuan untuk memenuhi hak pemustaka dalam menentukan inovasi pelayanan perpustakaan agar sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pemustaka.

Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki suatu layanan pesan antar yang unik, layanan ini disebut dengan Layanan Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka (Jamila). Layanan ini adalah sebuah layanan yang berfungsi untuk mengantarkan buku atau bahan pustaka yang dipesan oleh pemustaka. Tidak semua pemustaka dapat menggunakan layanan ini, hanya pemustaka yang telah menjadi anggota perpustakaan yang dapat memanfaatkan Layanan Jamila. Buku atau bahan pustaka yang dipesan atau dipinjam oleh pemustaka, nantinya akan diantar ke alamat pemustaka dengan jaminan kartu anggota perpustakaan. Setelah selesai meminjam bahan pustaka tersebut, maka pemustaka harus datang ke perpustakaan untuk mengembalikan bahan pustaka yang telah dipinjam. Layanan Jamila ini sangat berguna bagi pemustaka atau masyarakat yang membutuhkan informasi tertentu,

namun tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke perpustakaan.

Selama ini layanan pemakai yang ada di perpustakaan hanya bisa dimanfaatkan saat berada di perpustakaan, namun Layanan Jamila ini dapat dimanfaatkan di luar perpustakaan, layanan semacam ini termasuk layanan yang unik dan sangat jarang dimiliki oleh perpustakaan, khususnya perpustakaan umum, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang layanan Jamila. Berdasarkan penjelasan di atas, layanan Jamila tentunya memiliki syarat, prosedur dan implementasi dalam melaksanakannya, oleh karena itu layanan Jamila perlu dikaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian dengan judul “Analisis Implementasi Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka (Jamila) di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta”.

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistiyo-Basuki 1991 : 257). Pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak pelayanan, Lasa Hs. (1993 : 1) menyatakan bahwa jenis pelayanan yang dekat dan dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan, yang bertujuan:

1. Supaya mereka mampu memanfaatkan.
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya, kapan koleksi kembali.
3. Terjadinya pengembalian pinjaman dalam waktu yang lelas.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.
6. Sistem Pelayanan.

Layanan pesan antar yang lebih dikenal dengan istilah *delivery service* merupakan layanan yang sedang

menjadi gaya hidup pada saat ini. Berbagai macam bisnis berlomba-lomba mengandalkan layanan *delivery service*. Layanan ini sangat memudahkan pelanggannya, semisal sedang terjadi hujan dan kita merasa lapar maka kita hanya perlu memesannya melalui telepon atau e-mail apa yang kita inginkan kemudian barang diantar dan pembayaran bisa dilakukan ketika barang diterima.

Bagaimana dengan *delivery service* pada layanan perpustakaan? *Layanan delivery order* pada perpustakaan atau pinjam antarpun dapat diterapkan di perpustakaan. Layanan perpustakaan *delivery service* adalah salah satu model dari layanan perpustakaan khusus. Seperti pendapat Lasa (2008: 232) dalam bukunya Manajemen Perpustakaan, menyatakan bahwa: “Layanan perpustakaan khusus adalah layanan perpustakaan yang diperuntukkan bagi para pemustaka yang disebabkan faktor tertentu mereka tidak bisa datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.”

Pelayanan perpustakaan *delivery service* atau pesan antar atau pinjam antar dengan maksud untuk memanjakan pelanggan. Menurut pendapat Hardiningtyas (2013:56) layanan perpustakaan pesan antar yakni dengan cara pengantaran koleksi sampai ditempat tinggal (alamat) pemustaka. Pelayanan perpustakaan pada saat ini memang sudah seharusnya berorientasi pada pemustaka. Layanan yang berorientasi pada pemustaka maksudnya yaitu dalam menentukan model layanan perpustakaan hendaknya mengajak diskusi pemustaka. Diskusi dengan tujuan untuk memenuhi hak pemustaka dalam menentukan inovasi pelayanan perpustakaan agar sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pemustaka.

2. Metode Penelitian

Suatu penelitian membutuhkan desain dan jenis penelitian untuk dapat merancang dan melaksanakan penelitian yang akan dibuat. Desain penelitian merupakan sebuah konsep yang dibuat oleh peneliti dalam melakukan penelitian agar berjalan secara sistematis dan terstruktur. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti membutuhkan jenis dan sumber data yang tepat, agar penelitiannya

dapat berjalan dengan baik dan memiliki hasil yang maksimal. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Peneliti menggunakan data kualitatif berupa sumber primer dan sumber sekunder. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan sumber primer antara lain dengan melakukan observasi dan wawancara.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistiyo-Basuki 1991 : 257) Pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak pelayanan, Lasa Hs. (1993 : 1) menyatakan bahwa jenis pelayanan yang dekat dan dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan, yang bertujuan untuk:

1. Supaya mereka mampu memanfaatkan.
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya, kapan koleksi kembali.
3. Terjadinya pengembalian pinjaman dalam waktu yang lelas.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.
6. Sistem Pelayanan

Layanan sirkulasi merupakan layanan utama di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Layanan ini meliputi:

1. Layanan peminjaman buku

Pemustaka dapat meminjam buku setelah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta dan dapat memilih serta mengambil sendiri buku yang diinginkan. Pemustaka dapat meminjam maksimal 2 (dua) eksemplar buku untuk jangka waktu peminjaman 7 (tujuh) hari dengan

membawa kartu anggota dan menyerahkan kartu identitas (KTP, SIM, KTM, atau Kartu Pelajar yang masih berlaku) sebagai jaminan

2. Layanan pengembalian buku

Pemustaka menyerahkan buku yang akan dikembalikan beserta kartu anggota kepada petugas sebelum atau sesuai tanggal buku harus kembali. Untuk menjaga kedisiplinan, keterlambatan pengembalian buku akan dikenakan denda.

Berdasarkan penjelasan informan diatas, pemustaka yang ingin mengembalikan bahan pustaka yang telah dipinjam, harus datang langsung ke perpustakaan dengan menyerahkan bahan pustaka yang dipinjam dan menyerahkan kartu anggota perpustakaan. Sanksi akan diberikan kepada pemustaka yang merusak atau menghilangkan bahan pustaka yang telah dipinjam, hal ini dilakukan untuk menerapkan kedisiplinan bagi pemustaka yang meminjam bahan pustaka di perpustakaan.

3.2 Layanan Jamila Sebagai Inisiasi *Delivery Service* Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta

Peneliti telah melakukan penelitian tentang Analisis Implementasi Layanan Jamila di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta, dalam hal ini peneliti telah melakukan analisis dan pengamatan terhadap penerapan layanan Jamila, seperti menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Suharso dan Retnoningsih (2005), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya). Layanan Jamila mulai diterapkan pada tahun 2016, layanan ini telah dirancang sekitar tahun 2015, namun layanan Jamila baru dilaksanakan pada tahun 2016 dan diharapkan mampu membantu pemustaka yang membutuhkan informasi namun tidak dapat datang ke perpustakaan.

Layanan ini diluncurkan karena kondisi perpustakaan yang sudah semakin padat dari hari ke hari sementara ruangan perpustakaan terbatas, sehingga pengunjung dimungkinkan merasa tidak nyaman dengan kondisi tersebut. Layanan pengantaran buku Jamila ini diharapkan dapat mengurangi kepadatan pemustaka yang datang ke

Perpustakaan Kota. Layanan ini juga diharapkan dapat membantu pemustaka yang tempat tinggalnya jauh, memiliki berbagai keterbatasan, atau memiliki kesibukan yang tidak dapat ditinggalkan, untuk meminjam buku yang dibutuhkan.

Layanan *delivery service* ini diberi nama layanan Jamila bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat, selain itu juga bertujuan agar masyarakat mudah mengingat.

3.3 Persyaratan Layanan Jamila

Peneliti menemukan banyak hal dalam analisis ini, pemustaka yang ingin menggunakan layanan Jamila harus memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, hal ini dilakukan karena tidak semua masyarakat Yogyakarta dapat menggunakan layanan Jamila, hanya masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kota saja yang dapat menggunakan layanan Jamila.

Seperti layanan lain yang ada di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta, pemustaka yang ingin menggunakan layanan Jamila harus memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditentukan oleh Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta, hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya kecurangan, kehilangan, atau kerusakan terhadap bahan pustaka yang dipinjam. Pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan Jamila harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu :

1. Pemustaka harus mempunyai kartu anggota perpustakaan
2. Pemustaka harus bertempat tinggal di kota Yogyakarta
3. Memiliki KTP kota Yogyakarta.

Pemustaka yang tidak memenuhi persyaratan tersebut tidak dapat memanfaatkan layanan Jamila, hal ini disebabkan Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta berada di kota Yogyakarta, sedangkan untuk daerah Yogyakarta diluar dari kota telah memiliki perpustakaan daerah masing – masing, dan perpustakaan umum kota Yogyakarta juga masih kekurangan SDM dan alat transportasi yang digunakan untuk mengantar koleksi yang dipesan oleh pemustaka yang berada diluar wilayah kota, oleh karena itu jangkauan layanan Jamila untuk saat ini hanya di dalam kota Yogyakarta.

3.4 Prosedur dan Penerapan Layanan *Delivery Service* di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta

Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta memiliki beberapa prosedur dalam penerapan layanan Jamila prosedur ini dilakukan bertujuan agar penerapan layanan Jamila dapat terstruktur dan terkoordinasi dengan baik, dan prosedur ini dilakukan agar pemustaka lebih mudah dan layanan yang diberikan dapat berfungsi secara maksimal, karena layanan yang diberikan oleh perpustakaan bertujuan untuk menyebarluaskan informasi dan pemanfaatan koleksi untuk masyarakat luas, seperti menurut Lasa Hs. (1994: 122), pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.

Pemustaka yang ingin menggunakan layanan Jamila harus melewati beberapa prosedur yaitu sebagai berikut :

1. Pemustaka menghubungi pihak perpustakaan untuk memesan bahan pustaka yang diinginkan melalui via telfon, sms atau website/email. Pemustaka yang ingin meminjam buku harus menghubungi perpustakaan terlebih dahulu, pemustaka pemustaka tidak hanya mampu menghubungi melalui telepon, namun bagi pemustaka yang terkendala pulsa, dapat menghubungi perpustakaan melalui sms, ataupun dapat menghubungi melalui website dan email perpustakaan.



Gambar 1. Pihak Perpustakaan Menerima Pesanan Buku via Telfon (Sumber: Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta 2017)

Pemustaka yang ingin meminjam buku harus memesannya jauh hari karena jadwal pengantaran hanya ada pada hari Senin, Rabu, Jumat pada jam istirahat.

- Setelah itu pustakawan akan melakukan pengecekan terhadap ketersediaan koleksi yang dipesan oleh pemustaka. Setelah menerima pesanan buku, Pustakawan akan melakukan pengecekan terhadap kesediaan buku yang dipesan oleh pemustaka. Buku yang dipesan oleh pemustaka apakah tersedia atau tidak, karena terkadang buku yang dipesan oleh pemustaka sudah terlebih dahulu dipinjam oleh pemustaka lain.



Gambar 1.1 Pustakawan Memeriksa Ketersediaan Pesanan (Sumber: Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta 2017)

Pustakawan akan melakukan pengecekan data melalui komputer, apabila buku yang dipesan tersedia, maka pustakawan juga akan melakukan pengecekan ulang ke rak buku untuk memastikan buku yang dipesan memang tersedia.

- Setelah itu pustakawan akan memberikan konfirmasi tentang ketersediaan koleksi kepada pemustaka. Pustakawan akan memberikan konfirmasi lebih lanjut kepada pemustaka tentang ketersediaan buku yang dipesan, apabila buku yang dipesan tersedia. Pustakawan akan memberitahukan kepada pemustaka kapan buku tersebut akan diantar, namun apabila buku yang dipesan tidak tersedia, maka pustakawan akan menawarkan pilihan buku lain kepada pemustaka.

Penawaran yang akan diajukan oleh pustakawan adalah buku yang sejenis, namun apabila pemustaka ingin meminjam buku lain yang tidak sejenis juga diperkenankan, dan pustakawan akan kembali melakukan pengecekan terhadap buku yang baru dipesan tersebut, kemudian akan memberikan konfirmasi kembali.

- Apabila koleksi tersedia maka koleksi akan diantarkan ke alamat pemustaka. Buku pesanan pemustaka yang tersedia, akan diantarkan ke tempat tujuan sesuai

dengan alamat yang telah diberikan oleh pemustaka pada saat konfirmasi. Pustakawan akan meminta alamat lengkap pemustaka dan akan memberikan konfirmasi hari dan waktu pengantaran buku kepada pemustaka.

- Pustakawan yang bertugas mengantarkan buku pesanan pemustaka akan mengendarai sepeda motor, alat transportasi yang digunakan oleh perpustakaan adalah alat transportasi milik perpustakaan umum kota Yogyakarta, namun apabila alat transportasi ini sedang digunakan untuk kepentingan lainnya, maka pustakawan akan menggunakan alat transportasi pribadi untuk mengantar buku kepada pemustaka.



Gambar 1.2 Pustakawan Mengantar Buku Pesanan Pemustaka (Sumber: Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta 2017)

Pemustaka harus menyerahkan kartu anggota kepada petugas yang nantinya mengantarkan koleksi sebagai jaminan.

Pustakawan yang telah bertemu dengan pemustaka, akan meminta pemustaka untuk menyerahkan kartu anggota perpustakaan sebagai jaminan dan tanda bukti bahwa pemustaka tersebut adalah anggota dari Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta, hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya kehilangan, atau kerusakan pada buku atau bahan pustaka yang dipinjam oleh pemustaka.

Pemustaka juga harus mengisi daftar peminjaman buku dan menandatangani. Pemustaka juga harus melakukan pengecekan terlebih dahulu, apakah buku yang diantar sesuai dengan buku yang telah dipesan oleh pemustaka, apabila buku yang diantar tidak sesuai dengan pesanan, maka pustakawan akan kembali dan mengganti buku tersebut.

Layanan Jamila merupakan layanan baru yang ada di Perpustakaan Umum Kota

Yogyakarta, oleh karena itu pasti memiliki banyak kendala dalam penerapannya. Kendala yang sangat mencolok adalah kurangnya SDM yang mengelola layanan Jamila, selama ini belum ada pustakawan khusus yang melayani tentang layanan Jamila, sehingga pustakawan yang ada di perpustakaan harus secara bergantian melayani pemustaka yang ingin menggunakan layanan Jamila.

Alat transportasi yang digunakan untuk melayani layanan Jamila juga masih menggunakan kendaraan pribadi, atau kendaraan yang digunakan sebagai perpustakaan keliling. Perpustakaan belum berani untuk memperluas jangkauan wilayah untuk pemustaka yang ingin menggunakan layanan Jamila, karena kendaraan khusus yang digunakan untuk mengantar pesanan buku yang dipinjam oleh pemustaka, selain itu juga kurangnya sumber daya manusia yang melayani pemustaka yang ingin menggunakan layanan Jamila.

Promosi yang masih terbatas juga menjadi kendala tersendiri bagi pelaksanaan layanan Jamila. Perpustakaan sejauh ini belum memperluas atau mengembangkan promosi terkait dengan layanan Jamila, sehingga belum banyak masyarakat khususnya kota Yogyakarta yang mengetahui bahwa di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta memiliki sebuah layanan antar yang disebut dengan Layanan Jamila. Promosi terkait mengenai layanan Jamila sejauh ini hanya berupa selebaran atau brosur yang diletakkan di dalam perpustakaan, sehingga hanya sedikit pemustaka yang mengetahui tentang adanya layanan Jamila.

Hasil wawancara dengan informan diatas menunjukkan bahwa perpustakaan Umum Kota Yogyakarta memiliki prosedur tersendiri dalam peminjaman buku menggunakan layanan Jamila. Prosedur ini tentu harus dilalui oleh setiap pemustaka yang menggunakan layanan Jamila, yaitu dengan menghubungi pihak perpustakaan, kemudian memesan buku yang ingin dinjam, setelah itu, pemustaka akan melakukan pengecekan terhadap ketersediaan buku yang dipesan, apabila buku tersebut tersedia, maka perpustakaan akan mengantarkan buku tersebut ke alamat pemustaka.

Layanan peminjaman bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta tidak hanya layanan Jamila,

namun ada juga layanan peminjaman yang biasanya kita temui di perpustakaan-perpustakaan pada umumnya, yaitu pemustaka yang ingin meminjam buku ke perpustakaan harus datang langsung ke perpustakaan dan memilih buku yang ingin dipinjam serta melakukan sirkulasi peminjaman seperti biasanya. Jumlah buku yang boleh di pinjam pada layanan Jamila sama dengan layanan lainnya.

Peminjaman buku menggunakan layanan Jamila memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini juga disamakan dengan jangka waktu peminjaman pada layanan perpustakaan lainnya. Pemustaka tidak dapat mengembalikan buku kapan saja, tapi memiliki jangka waktu tertentu, buku yang dipinjam oleh pemustaka pengguna layanan Jamila harus sudah kembali dalam jangka waktu seminggu setelah peminjaman. Layanan Jamila menerima pemesanan buku setiap hari kerja, dan selama jam kerja, bagi pemustaka yang ingin memesan buku menggunakan layanan Jamila, dapat langsung menghubungi pihak perpustakaan setiap hari kerja dan pada jam kerja, namun pengantaran buku yang telah dipesan melalui layanan Jamila tidak dilakukan setiap hari, melainkan buku akan diantar pada hari-hari tertentu. Pengantaran buku itu sendiri memiliki jadwal yaitu pada hari Senin, Rabu dan Jumat. Buku yang telah dipesan akan diantar pada pukul 13.00 WIB, hal ini disebabkan karena kurangnya SDM yang ada, sehingga pustakawan akan mengantar buku pesanan pada waktu istirahat.

Layanan Jamila tidak menyediakan layanan penjemputan buku. Buku yang telah dipinjam harus dikembalikan sendiri oleh pemustaka ke perpustakaan, jadi apabila pemustaka ingin mengembalikan buku yang telah dipinjam melalui layanan Jamila, maka pemustaka harus datang langsung ke perpustakaan untuk mengembalikan buku, saat pemustaka mengembalikan buku ke perpustakaan, pustakawan juga akan mengembalikan kartu anggota yang dijadikan jaminan dalam peminjaman melalui layanan Jamila.

Keterlambatan dalam pengembalian untuk sementara ini belum diberikan sanksi, karena perpustakaan masih meninjau dan masih melihat perkembangan dari layanan Jamila, selain itu perpustakaan juga belum

menyediakan layanan penjemputan, oleh sebab itu untuk sementara ini untuk keterlambatan pengembalian tidak diberi sanksi atau hukuman.

4. Simpulan

Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki suatu layanan pemakai yang unik, layanan ini disebut dengan Layanan Jamila. Layanan ini adalah sebuah layanan yang berfungsi untuk mengantarkan buku atau bahan pustaka yang dipesan oleh pemustaka. Tidak semua pemustaka dapat menggunakan layanan ini, hanya pemustaka yang telah menjadi anggota perpustakaan yang dapat memanfaatkan Layanan Jamila. Pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan Jamila harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu pemustaka harus mempunyai kartu anggota perpustakaan, pemustaka harus bertempat tinggal di kota Yogyakarta, memiliki KTP kota Yogyakarta. Layanan Jamila memiliki kendala-kendala yang dihadapi adalah kurangnya SDM, kurangnya alat transportasi yang digunakan untuk layanan Jamila dan kurangnya promosi yang dilakukan oleh perpustakaan terkait layanan Jamila.

Daftar Pustaka

- Ana Retnoningsih dan Suharso 2005, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Semarang.
- Hardiningtyas, Tri. 2013. Serbaneka Pelayanan Perpustakaan. Surakarta: UNS Press.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto.
- Lasa Hs. 1993. pengelolaan terbitan berseri. Cet.1. Jakarta: Gajah MadaUniversity Press.
- Lasa Hs.1994. pengelolaan terbitan berseri. Cet.1. Jakarta: Gajah Mada. University Press.
- Lasa HS. 2008. Manajemen Perpustakaan. Yogyakarta: Gama Media.
- Mukhtar, 2013. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta : GP Press Group.
- Pamuntjak-Ny, Rusina Sjahrial. 2000. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan. Jakarta : Djambatan.
- Peraturan Presiden No 20. 1961. Kewajiban dan Lapangan Pekerjaan

Dokumentasi dan Perpustakaan Dalam Lingkungan Pemerintah Presiden Republik Indonesia. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. "Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi". Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih. 2007. Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sjahrial-Pamuntjak, Rusina. 2000. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan. Jakarta: Djambatan.
- Suharso dan Ana Retnoningsih. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux. Semarang: Widya Karya.
- Sulistyo – Basuki. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sulistyo-Basuki. 1993. Pengantar Ilmu perpustakaan, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarya, Endang. 1997. Petunjuk Pembuatan dan Pemanfaatan Media Pendidikan. Jakarta: Depdikbud