

Efektivitas Layanan Drive-Thru Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Komparasi Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur)

Kharunnisa Etika Sari

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

etikasari.khairunnisa@gmail.com

Received: 24/07/2023

Accepted: 25/08/2023

Publish: 31/08/2023

Abstract: *This study discusses the comparative effectiveness of the Yogyakarta city library drive-thru service and the Kuala Lumpur city library during the Covid-19 pandemic. This study aims to find out and describe the effectiveness of the use of drive-thru services in Yogyakarta city libraries and Kuala Lumpur libraries during the Covid-19 pandemic. This research involved field research using descriptions for quantitative research with a special focus on the research concerned. To collect information, researchers used observation questionnaires, interviews, and documentation. The sample size for this study was 133 respondents were randomly selected from the group using the Slovin survey. Data analysis uses the grand mean and mean formula. The results of data collection in the field can be seen that 4 indicators namely service, borrowing, returning, as well as indicators of user perceptions of librarians obtain a total value of 81.53%. So, it can be concluded that the results of the overall calculation of respondents' answers, namely the effectiveness of drive-thru services in libraries at the Yogyakarta City Library and Kuala Lumpur Library during the Covid-19 pandemic were classified as very good.*

Keywords: *Library; Circulation; Drive-thru; Covid-19*

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang efektivitas perbandingan layanan *drive-thru* perpustakaan kota Yogyakarta dan perpustakaan kota Kuala Lumpur pada masa pandemi covid-19. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang efektivitas penggunaan layanan *drive-thru* di perpustakaan kota Yogyakarta dan perpustakaan Kuala Lumpur pada masa pandemi Covid 19. Penelitian ini melibatkan penelitian lapangan dengan menggunakan deskripsi untuk penelitian kuantitatif dengan fokus khusus pada penelitian yang bersangkutan. Untuk mengumpulkan informasi, peneliti menggunakan kuesioner observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 133 responden yang dipilih secara acak dari kelompok tersebut menggunakan survei Slovin. Analisis data menggunakan grand mean dan rumus mean. Hasil dari pengumpulan data di lapangan dapat diketahui bahwa 4 indikator yaitu layanan, peminjaman, pengembalian, serta indikator persepsi pustakawan terhadap pustakawan memperoleh nilai total sebesar 81,53%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari keseluruhan perhitungan jawaban responden yaitu efektivitas layanan *drive-thru* di perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur pada masa pandemi Covid-19 tergolong sangat baik.

Kata kunci: *Perpustakaan; Sirkulasi; Drive-thru; Covid-19*

A. PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 telah membawa dampak besar pada perubahan perilaku dan memberikan pengaruh secara signifikan bagi dunia pendidikan di seluruh dunia,

termasuk juga bagi negara Indonesia. Perubahan tersebut bisa dilihat dari segi pemanfaatan teknologi dalam hal kegiatan pembelajaran daring (dalam jaringan) yang terjadi secara spontan dan massif.¹ Hal tersebut juga berdampak pada lingkup perpustakaan, dimana begitu banyak inovasi lahir agar layanan di perpustakaan tetap dapat dimaksimalkan oleh lembaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pusat informasi yang memiliki tugas pokok dalam melayani kepentingan umum dalam bentuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, segala sumber daya di perpustakaan harus terus berkembang mengikuti kebutuhan zaman, baik itu dari segi sumber daya manusia, sumber daya koleksi, hingga sumber daya dari fasilitas sarana dan sarana di perpustakaan.² Sehingga sudah sewajarnya pada era globalisasi, disaat pandemi covid-19 mewabah di seluruh dunia, setiap fasilitas dan sarana prasarana harus disesuaikan dengan suasana pandemi. Begitu juga dengan layanan yang ada di setiap perpustakaan, harus disesuaikan dengan kebutuhan pada masa itu yang tidak menciptakan kerumunan ataupun keramaian bagi pengguna perpustakaan dengan harapan wabah pandemi tidak memberikan sebaran virus yang semakin besar.

Setiap pengguna dari segala usia, jenis kelamin, warna kulit, agama, dan kelas sosial dapat belajar di perpustakaan umum dan mencari informasi di sana. Perpustakaan memiliki berbagai sumber untuk bahan pustaka, sehingga agar tersedia bagi pengguna, perpustakaan perlu menawarkan layanan. Salah satu layanan tersebut adalah kemampuan untuk meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan, atau layanan sirkulasi seperti yang lebih dikenal.³ Dengan layanan ini, pelanggan dapat meminjam buku untuk langsung dibaca atau dibawa pulang selama perpustakaan mengizinkan. Sedangkan pelayanan pengembalian melibatkan pemberian buku kepada petugas setelah masa peminjaman berakhir.

¹ T. Mulkan Safri, Ro'fah, Suci Fajami. "Analisis Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Difabel Netra UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Selama Masa Pandemi Covid-19". *JIPER (Jurnal Ilmu Perpustakaan)*. (2022). Vol. 4 (1), 67-82.

² T. Mulkan Safri, & Cut Raihan Miski. "Motivasi Kerja Pustakawan di UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh". *JIPIS (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam)*. (2022). Vol. 1 (2), 80-86.

³ Khairunnisa Etika Sari, "Aksesibilitas Masa Pandemi Covid-19 bagi Difabel Netra di Perpustakaan Mardi Wuto Yogyakarta" *Jurnal Adabiya*, Vol 22 (2). (2020).

Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian banyak perpustakaan umum yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu perpustakaan umum Yogyakarta, Perpustakaan Kota Yogyakarta, terletak tepat di tengah kota, membuat lokasinya sangat strategis. Untuk mengurangi penyebaran paparan virus corona di perpustakaan, perpustakaan melakukan inovasi layanan di tengah pandemi Covid19 yang masih terjadi hampir di seluruh dunia. Perpustakaan kota menawarkan layanan kepada pelanggan dengan label layanan SAPA RATU dengan menerapkan sistem *drive-thru* (pembelian tanpa turun dari mobil).⁴ Yang dimaksud dengan layanan SAPA RATU adalah kemampuan untuk memeriksa dan mengembalikan buku perpustakaan sambil tetap mengemudi. Pengguna layanan SAPA RATU dapat melakukan pinjaman dan pelunasan melalui sistem *drive-thru* tanpa perlu turun dari mobil atau pun harus masuk ke perpustakaan.

Layanan ini awalnya dibuat karena rata-rata pengunjung perpustakaan harian di Perpustakaan Kota Yogyakarta relatif tinggi yaitu antara 500 hingga 1000 pengunjung, menurut observasi dan temuan pendataan pada 20 Agustus 2021 dengan salah satu pustakawan di Kota Yogyakarta. Di sisi lain, banyaknya pengunjung berbanding terbalik dengan jumlah tempat parkir yang hanya mampu menampung sekitar 400 sepeda motor.⁵ Karena tidak ada tempat parkir yang dapat diakses, pengguna yang ingin meminjam dan mengembalikan buku terhambat dalam operasionalnya. Namun, wabah Covid-19 membuat masyarakat ragu untuk memanfaatkan layanan tersebut, sehingga perpustakaan mulai memasarkan SAPA RATU pada tahun 2019. Dengan demikian, pengguna dapat meminjam dan mengembalikan buku dengan cepat dan nyaman dengan menggunakan sistem *drive-thru*.

Selain di Perpustakaan Kota Yogyakarta, perpustakaan lain yang juga mengadopsi sistem *drive-thru* untuk mencegah terjadinya kerumunan serta meminimalisir aktivitas di luar ruangan selama pandemi Covid-19 adalah Perpustakaan Kota Kuala Lumpur Malaysia.⁶ Dalam menghadapi pandemi Covid-19 perpustakaan Kuala Lumpur Malaysia berusaha agar tetap dapat memberikan

⁴ Atika Setya Saputi, "Persepsi Pemustaka terhadap layanan Sapatratu", Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2021r

⁵ Observasi dan wawancara di Perpustakaan Kota Yogyakarta, Januari 2022

⁶ Wawancara Masrizal Bin Hasyim, Pustakawan Perpustakaan Kuala Lumpur Malaysia, Februari 2022

layanan terbaik untuk penggunaannya. Maka dari itu pihak perpustakaan berinisiatif untuk memberikan layanan dengan sistem *drive-thru* tersebut agar masyarakat tetap memperoleh akses membaca buku di tengah merebaknya pandemi Covid-19. Berdasarkan informasi tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai bagaimana efektifitas dari penerapan konsep layanan *drive-thru* di kedua perpustakaan tersebut pada masa pandemi Covid-19.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah kategori penelitian ini. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian objektif yang memerlukan prosedur pengumpulan data dan pengujian statistik untuk analisis serta menggunakan pendekatan kognitif.⁷ Perpustakaan Kota Yogyakarta beralamat di Jalan Suroto No. 9 Kotabaru, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55224 dan Perpustakaan Kuala Lumpur beralamat di Jalan Raja No. 1 Dataran Merdeka, Kota Kuala Lumpur, 50050; dan kedua perpustakaan digunakan untuk penelitian. Penelitian dilakukan mulai September 2022 hingga Desember 2022.

Anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kota Kuala Lumpur menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian adalah segala sesuatu yang akan dilihat oleh peneliti, baik yang berbentuk benda maupun manusia⁸. Layanan SAPA RATU (Alat Peminjaman dan Pengembalian Barang Pustaka Tanpa Turun Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta menjadi pokok bahasan penelitian ini. Menurut Susanto, fokus penelitian adalah subjek yang diteliti. Anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur merupakan populasi penelitian. Populasi adalah subjek penelitian atau keseluruhan unit⁹, anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kota Kuala Lumpur, khususnya yang pernah memanfaatkan layanan *drive-thru* menjadi sampel dalam penelitian ini. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah aksidental sampling, artinya sampel dipilih berdasarkan kemudahan karena diambil pada waktu yang tepat, di tempat yang tepat,

⁷ Arizamar, & Couto N, "Psikologi Persepsi & Desain Informasi: Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual", 2016

⁸ Arikunto, "Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis", 2013

⁹ Prasetyo B & Janah, "Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi", 2012

dan dalam keadaan yang tepat. Rumus Slovin diterapkan pada sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = nilai sampel
 N = nilai populasi
 e = batas ketelitian

Berdasarkan akumulasi tersebut, maka diperoleh sampel 133 responden. Ketika sampel sudah diketahui, tahapan selanjutnya yaitu peneliti menentukan teknik pengambilan data pada 133 responden tersebut agar memperoleh data yang dibutuhkan.

Menilai efektivitas layanan *drive-thru* merupakan satu variabel dalam penelitian ini. Untuk mengumpulkan data penelitian untuk penelitian ini, instrumen digunakan kuesioner dengan skala Likert, observasi, dokumentasi, wawancara, dan dokumentasi.

C. KAJIAN TEORI

Menurut Suchá, perpustakaan umum berfungsi sebagai pusat interaksi sosial di antara anggota komunitas atau masyarakat¹⁰. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang (1) terbuka untuk umum, artinya setiap orang dapat menggunakannya tanpa memandang jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, atau pekerjaan; (2) dibiayai dengan menggunakan dana masyarakat, yaitu dana yang berasal dari masyarakat; dan (3) menawarkan layanan gratis, yang berarti Anda tidak perlu membayar.

Layanan perpustakaan digambarkan sebagai pemasok sumber daya perpustakaan dan beragam alat pencarian informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan mencakup penyediaan koleksi perpustakaan atau sumber informasi serta berbagai layanan dan bantuan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya.¹¹ Oleh karena itu, penyediaan sumber daya perpustakaan,

¹⁰ Suchá et.al, “Stimulators and barriers towards social innovations in public libraries: Qualitative research study”. *Library and Information Science Research*, 43(1),<https://doi.org/10.101068>

¹¹ Purwani Istiana, “Layanan Perpustakaan”, 2014

dukungan, dan infrastruktur bagi pengguna perpustakaan yang disesuaikan dengan kebutuhannya adalah layanan perpustakaan.

Segala bentuk layanan yang ada di perpustakaan bertujuan untuk mengoptimalkan koleksi yang tersedia di perpustakaan, sehingga dengan adanya layanan maka sumber daya koleksi di perpustakaan dapat dilayankan kepada pengguna perpustakaan dengan cepat dan tepat.¹² Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah untuk meminjamkan barang, dan bagian dari fungsi itu juga melibatkan pelacakan interaksi antara pustakawan dan pelanggan yang meminjam barang. Mengembalikan bahan pinjaman ke perpustakaan melibatkan pendokumentasian bahwa pengguna telah melakukannya

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perpustakaan Kota Yogyakarta

Tanggal resmi berdirinya Perpustakaan Umum Daerah Kota Yogyakarta adalah Selasa, 2 Mei 1993. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Yogyakarta menulis dan mendistribusikan buku pelajaran ini. Perpustakaan ini berasal dari Badan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta sejak awal berdiri hingga masa otonomi daerah. Sekolah tersebut menjadi UPT Perpustakaan Kota Yogyakarta pada tahun 2005, tepat di bawah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Pada tanggal 20 Juli 2007 dilakukan kunjungan resmi ke gedung yang baru dibuka di Jalan Suroto No. 9 Yogyakarta tersebut. Pada tahun 2009, perpustakaan ini terhubung dengan kawasan arsip Yogyakarta sebagai Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota. Pada tahun 2017 Kantor Kearsipan & Perpustakaan diubah menjadi Dinas Perpustakaan & Kearsipan Kota Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota No. 5 Tahun 2016. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta terdiri dari dua subfungsi, yaitu subfungsi yang menangani permasalahan perpustakaan dan kearsipan, sesuai Peraturan Walikota No. 86 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja. Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki beragam

¹² Sri Wahyuni, & T. Mulkan Safri. Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*. (2022). 221–231.

layanan yaitu; Layanan Keanggotaan, Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan Internet, Layanan Perpustakaan Keliling, Layanan Pinjam Paket. Selain enam layanan utama tersebut, Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki berbagai inovasi layanan salah satu diantaranya adalah layanan SAPA RATU.

Layanan SAPA RATU merupakan salah satu inovasi layanan sirkulasi buku pustaka secara cepat dan mudah dengan mengadopsi sistem *drive-thru* yang terdapat di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Pada awalnya layanan tersebut hanya bertujuan untuk memfasilitasi pemustaka yang tidak memiliki banyak waktu luang dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku serta memberikan solusi pada masalah keterbatasan tempat parkir. Namun, sejak merebaknya pandemi Covid-19, layanan ini sekaligus menjadi jawaban untuk mengatasi dampak larangan berkerumun khususnya di perpustakaan serta meminimalisir aktivitas yang dilakukan di luar rumah.



Gambar 1. Tempat layanan *Drive-thru* di Perpustakaan Kota Yogyakarta

Adapun syarat peminjaman pada layanan SAPA RATU yaitu:

- a. Kartu Tanda Anggota perpustakaan
- b. Jaminan yang akan ditinggalkan (KTP, BPJS, KIS)
- c. Pemustaka menyiapkan judul buku yang akan dipinjam (maksimal 2 buku)

Sedangkan syarat dalam pengembalian pada layanan SAPA RATU yaitu:

- a. Kartu Tanda Anggota perpustakaan (KTA)
- b. Buku yang akan dikembalikan

Prosedur peminjaman buku melalui layanan SAPA RATU:

- a. Pemustaka menyampaikan judul buku yang ingin dipinjam
- b. Pustakawan mengecek ketersediaan buku
- c. Jika judul buku yang ingin dipinjam tersedia, maka pustakawan memberikan konfirmasi kepada pemustaka bahwa buku tersedia
- d. Jika judul buku yang ingin dipinjam tidak tersedia, pustakawan akan memberikan rekomendasi judul buku lain dengan subyek yang sama
- e. Pemustaka menyerahkan Kartu Tanda Anggota (KTA) dan jaminan yang akan ditinggalkan (KTP/BPJS/KIS)
- f. Pustakawan memproses peminjaman
- g. Pustakawan menyerahkan buku yang dipinjam dan KTA milik pemustaka



Gambar 2. Proses Peminjaman Buku Melalui Layanan *Drive-thru*

Prosedur pengembalian buku melalui layanan SAPA RATU:

- a. Pemustaka menyerahkan buku dan KTA
- b. Pustakawan menginput proses pengembalian pada sistem
- c. Jika tidak terlambat, maka pemustaka diperkenankan melakukan peminjaman kembali
- d. Jika terlambat, maka pemustaka tidak diperkenankan melakukan peminjaman kembali

- e. Pustakawan menyerahkan kartu tanda anggota serta berkas milik pemustaka yang menjadi jaminan peminjaman
- f. Pustakawan melakukan sterilisasi dan penataan buku di rak

2. Perpustakaan Kuala Lumpur

Sejarah Perpustakaan Kuala Lumpur berawal dari berdirinya Perpustakaan Bimbingan Anak di Jalan Tun Razak pada tahun 1977 dan pada tahun 1981 dibuka cabang lain di Taman Tun Dr. Ismail. Kedua perpustakaan ini didirikan khusus untuk anak usia di bawah 12 tahun. Pada 29 Maret 1989 Kuala Lumpur Memorial Library diresmikan sebagai perpustakaan umum dan museum mini sejarah Kuala Lumpur untuk masyarakat kota tersebut. Kemudian tahun 2000 perpustakaan ini kembali berganti nama menjadi Perpustakaan Kuala Lumpur untuk menunjukkan peran perpustakaan menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kini Perpustakaan Kuala Lumpur telah memiliki 13 jaringan cabang di sekitar Kuala Lumpur yaitu: Perpustakaan Taman Tun Dr Ismail, Perpustakaan Medan Idaman, Perpustakaan Lembah Pantai, Perpustakaan Muhibbah, Perpustakaan Bandar Baru Sentul, Perpustakaan Pudu Sentral, Perpustakaan Setiawangsa, Perpustakaan Bandar Tun Razak, Perpustakaan Desa Tun Razak, Perpustakaan Gombak Setia, Perpustakaan Sri Sabah, Perpustakaan Sri Pantai, dan Perpustakaan Jelatek. Adapun syarat untuk menjadi anggota dari Perpustakaan Kuala Lumpur gratis untuk masyarakat yang berdomisili di Wilayah Kuala Lumpur dengan kategori usia berusia mulai 4 tahun ke atas. Layanan yang dimiliki oleh Perpustakaan Kuala Lumpur antara lain layanan peminjaman dan pengembalian, mesin peminjaman dan pengembalian mandiri, ruang kreatif, ruang interaktif (perpustakaan anak), D'Studio, D'Cube, Komputer dan Internet.

Pada masa pandemi Covid-19, pembatasan masa di ruang publik menyebabkan terhambatnya layanan sirkulasi karena masyarakat merasa khawatir untuk datang dan membaca buku di perpustakaan. Maka dari itu, muncul inisiatif untuk mengadopsi sistem *drive-thru* dengan melibatkan kerja sama antara Perpustakaan Kuala Lumpur dengan 13 perpustakaan cabang yang tersebar di berbagai kawasan di Kuala Lumpur. Berbeda dengan layanan SAPA RATU di perpustakaan Kota Yogyakarta yang mengharuskan pemustaka datang langsung ke perpustakaan untuk melakukan peminjaman serta pengembalian, layanan di Perpustakaan Kuala Lumpur justru tidak

mengharuskan pemustaka datang langsung ke perpustakaan pusat, melainkan bisa melakukan peminjaman di perpustakaan cabang terdekat karena setiap minggu perpustakaan pusat akan mengirim buku ke masing-masing perpustakaan cabang sesuai pesanan judul buku yang dikirimkan pustakawan di perpustakaan cabang.



Gambar 3. Pendistribusian Koleksi dari Perpustakaan Pusat Kuala Lumpur ke Perpustakaan Cabang

Adapun yang menjadi prosedur peminjaman pada layanan *drive-thru* di Perpustakaan Kuala Lumpur antara lain:

- a. Pemustaka memesan buku yang ingin dipinjam seminggu sebelumnya
- b. Pemustaka datang ke perpustakaan cabang terdekat untuk mengambil buku yang sebelumnya telah dipesan
- c. Pemustaka menunjukkan Kartu Tanda Anggota perpustakaan
- d. Pustakawan melakukan proses input peminjaman
- e. Pustakawan menyerahkan buku yang ingin dipinjam oleh pemustaka.

Sedang jam layanan yang disediakan yaitu buka hari Selasa-Jumat pukul 10.00-18.45 waktu setempat serta pada hari Sabtu-Minggu pukul 10.00-17.00 waktu setempat.

Layanan *drive-thru* tersebut adalah salah satu inovasi layanan yang digagas oleh Perpustakaan Kuala Lumpur sebagai respon tanggap cepat pihak perpustakaan yang bersifat sementara agar masyarakat tetap memperoleh pelayanan terbaik di tengah merebaknya pandemic Covid-19. Sehingga ketika dampak dari wabah pandemi Covid-19 sudah mereda, pihak perpustakaan sudah tidak lagi menyediakan layanan tersebut.

3. ANALISIS PERHITUNGAN

Tabel I
Indikator ke-1 Kualitas Layanan

Pernyataan	Skor x Frekuensi					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Kejelasan tata tertib perpustakaan	150	312	75	0	0	537
Persentase	22,6%	58,6%	18,8%	0,0%	0,0%	100%
Kefektifan operasional jam	175	256	102	0	0	533
Persentase	26,3%	48,1%	25,6%	0,0%	0,0%	100%
Tersedia layanan perpustakaan pada malam hari dan hari libur	255	264	48	0	0	567
Persentase	38,3%	49,6%	12,0%	0,0%	0,0%	100%
Penggunaan fasilitas di perpustakaan bersifat terbuka dan mudah dipahami	235	272	54	0	0	561
Persentase	35,3%	51,1%	13,5%	0,0%	0,0%	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden terhadap indikator layanan perpustakaan yaitu,

$$(X) = \frac{\text{jumlah total}}{\text{jumlah total maksimal}} \times 100\%$$

$$(X) = \frac{2198}{2.660} \times 100\% = 82,63\%$$

Dengan demikian diperoleh hasil rata-rata 82,63. Dapat disimpulkan, interpretasi persentase dikategorikan sangat baik, karena memperoleh nilai persentase 81-100%.

Tabel II
Indikator ke-2 Peminjaman

Pernyataan	Skor x Frekuensi					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Kemudahan prosedur peminjaman	280	240	48	2	0	570
Persentase	42,1%	45,1%	12,0%	0,8%	0,0%	100%
Kesesuaian informasi dalam opac dengan buku pada jajaran rak	175	264	90	4	0	533

Pernyataan	Skor x Frekuensi					Total
	SS	S	N	TS	STS	
koleksi						
Persentase	26,3%	49,6%	22,6%	1,5%	0,00%	100%
Estimasi pemrosesan buku pada layanan drive-thru sesuai dengan yang telah dijanjikan	200	248	87	4	0	539
Persentase	30,1%	46,6%	21,8%	1,5%	0,0%	100%
Kecukupan rentang waktu peminjaman buku	120	256	129	4	0	509
Persentase	18,0%	48,1%	32,3%	1,5%	0,0%	100%
Buku-buku untuk membantu menyelesaikan berbagai tugas tersedia di perpustakaan	215	212	111	0	0	538
Persentase	32,3%	39,8%	27,8%	0,0%	0,0%	100%
Jumlah buku yang boleh dipinjam memadai	240	236	75	2	0	553
Persentase	36,1%	44,4%	18,8%	0,8%	0,0%	100%
Pemberian panduan apabila transaksi peminjaman gagal	265	260	45	0	0	570
Persentase	39,8%	48,9%	11,3%	0,0%	0,0%	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden terhadap indikator peminjaman di perpustakaan yaitu,

$$(X) = \frac{\text{jumlah total}}{\text{jumlah total maksimal}} \times 100\%$$

$$(X) = \frac{3812}{4.655} \times 100\% = 81,89\%$$

Dengan demikian diperoleh hasil rata-rata 81,89%. Dapat disimpulkan, interpretasi indikator peminjaman sangat baik.

Tabel III
Indikator ke-3 Pengembalian

Pernyataan	Skor x Frekuensi	Total
------------	------------------	-------

	SS	S	N	TS	STS	
Kejelasan dan Kepastian Prosedur Pengembalian buku	160	312	69	0	0	541
Persentase	24,1%	58,6%	17,3%	0,0%	0,0%	100%
Waktu pengembalian buku panjang	260	256	51	0	0	567
Persentase	39,1%	48,1%	12,8%	0,0%	0,0%	100%
Denda pengembalian buku, masuk akal dan tidak memberatkan	255	264	48	0	0	567
Persentase	38,3%	49,6%	12,0%	0,0%	0,0%	100%
Ada real time bukti transaksi pengembalian	235	272	54	0	0	561
Persentase	35,3%	51,1%	13,5%	0,0%	0,0%	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden terhadap indikator pengembalian di perpustakaan yaitu,

$$(X) = \frac{\text{jumlah total}}{\text{jumlah total maksimal}} \times 100\%$$

$$(X) = \frac{2236}{2660} \times 100\% = 84,06\%$$

Sehingga diperoleh hasil rata-rata 84,06%. Dapat disimpulkan, interpretasi indikator pengembalian sangat baik.

Tabel IV
Indikator ke-4 Persepsi Pemustaka terhadap Pustakawan

Pernyataan	Skor x Frekuensi					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Pustakawan ramah dalam melayani	145	276	105	0	0	526
Persentase	21,8%	51,9%	26,3%	0,0%	0,0%	100%
Pustakawan membantu pencarian koleksi	165	268	93	4	0	530
Persentase	24,8%	50,4%	23,3%	1,5%	0,0%	100%
Pustakawan cekatan merespon keluhan	180	244	102	4	0	530
Persentase	27,1%	45,9%	25,6%	1,5%	0,0%	100%
Pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas	160	240	111	8	0	519
Persentase	24,1%	45,1%	27,8%	3,0%	0,0%	100%
Pustakawan <i>drive-</i>	135	316	78	2	0	531

<i>thru</i> menggunakan bahasa yang sopan dan mudah difahami	Persentase	20,3%	59,4%	19,5%	0,8%	0,0%	100%
Pustakawan kredibel karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya		175	220	123	4	0	522
	Persentase	26,3%	41,4%	30,8%	1,5%	0,0%	100%
Pustakawan kreatif dan inovatif		180	236	105	6	0	527
	Persentase	27,1%	44,4%	26,3%	2,3%	0,0%	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden terhadap persepsi pemustaka terhadap pustakawan yaitu,

$$(X) = \frac{\text{jumlah total}}{\text{jumlah total maksimal}} \times 100\%$$

$$(X) = \frac{3.685}{4.655} \times 100\% = 79,16\%$$

Diperoleh hasil rata-rata 79,16%, sehingga dapat disimpulkan, interpretasi indikator persepsi pemustaka terhadap pustakawan dikategorikan cukup.

Berdasarkan analisis kuantitatif yang telah dipaparkan di atas, peneliti menghitung rata-rata dari hasil penilaian setiap indikator. Perhitungan yang peneliti gunakan yaitu berdasarkan perhitungan grand mean sebagai berikut:

$$\frac{11.928}{14.630} \times 100\% = 81,53\%$$

Berdasarkan tabel rekapitulasi dari perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa 4 indikator yaitu layanan, peminjaman, pengembalian, serta indikator persepsi pemustaka terhadap pustakawan memperoleh nilai total sebesar 81,53%. Kemudian, interpretasi persentase dikategorikan sangat baik bila memperoleh nilai persentase 81-100%, dikategorikan baik bila memperoleh nilai persentase 61-80%, dikategorikan cukup bila memperoleh nilai persentase 41-60%, dikategorikan kurang bila memperoleh nilai persentase 21-40%, dan dikategorikan sangat kurang bila memperoleh nilai persentase 0-20%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari keseluruhan perhitungan jawaban responden yaitu efektivitas layanan drive-*thru* di

perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur pada masa pandemi Covid-19 tergolong sangat baik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada 4 indikator yang digunakan menghasilkan kesimpulan akhir dapat diketahui bahwa indikator layanan, peminjaman, pengembalian, serta indikator persepsi pemustaka terhadap pustakawan memperoleh nilai persentase total sebesar 81,53% sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan *drive-thru* di perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur pada masa pandemi Covid-19 tergolong sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan kepada pihak perpustakaan:

- a. Sebagai upaya evaluasi pada masa selanjutnya, perpustakaan sebaiknya merumuskan inovasi agar pemustaka secara mandiri dapat melakukan apa yang diinginkan dalam menemukan informasi terkait layanan *drive-thru*.
- b. Perpustakaan Kota Yogyakarta maupun Perpustakaan Kuala Lumpur perlu meningkatkan promosi pada media cetak serta media elektronik agar ada lebih banyak pemustaka yang mengetahui inovasi layanan yang dimiliki Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur.
- c. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa respon pemustaka terhadap layanan *drive-thru* di Perpustakaan Kota Yogyakarta dan Perpustakaan Kuala Lumpur sangat baik, maka dari itu peneliti menyarankan agar layanan tersebut tetap dilanjutkan meskipun pandemi Covid-19 sudah mereda.

REFERENSI

- Alizamar, and Nasbahry Couto. *Psikologi Persepsi & Desain Informasi: Sebuah Kajian Psikologi Persepsi Dan Kognitif Untuk Kependidikan Dan Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2016.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- Asnawi, Asnawi. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kota Yogyakarta." *Jurnal Adabiya* 20, no. 1 (2020): 64. <https://doi.org/10.22373/adabiya.v20i1.6778>.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. *Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta, 2019
- Istiana, Purwani. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.
- Ilo, P. I., Nkiko, C., Izuagbe, R., & Furfuri, I. M. (2020). Librarians' perception of disaster preparedness as precursor for effective preservation and conservation of library resources in Nigerian university libraries. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 43, 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2019.101381>
- Jannah, M., & Rahmah, E. Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6, 134–140, 2017
- Jogjalib for All, n.d. <http://jogjalib.com/>.
- Kiriri, P. N. Service Delivery: The Perceptions of Users' of Library Services in a Private University in Africa. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(4), 221–231. Retrieved from http://journals.euser.org/files/articles/ejms_v3_i4_18/Kiriri.pdf , 2018
- Martoatmodjo, Karmidi. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.
- Pakpahan, A. "Peran Dan Strategi Layanan Perpustakaan STARKI Pada Masa Pandemi." *TarFomedia*, 2020, 37–40. <http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/forum/article/download/437/260>.
- Prasetyo, Bambang, and Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali, 2012.
- Rahma, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikas*. Kencana, 2018.
- Rochmah, Erma Awalien. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan." *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 277–92. <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>.
- Safri., T. M., & Miski, C. R. (2022). Motivasi Kerja Pustakawan di UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. *JIPIS (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam)*, 1(2), 80–86. <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/jipis>
- Safri, T. M., Ro'fah, R., & Fajarni, S. (2022). Analisis Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Difabel Netra Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)*, 4(1), 93–103.

<https://doi.org/10.31764/jiper.v4i1.8318>

- Sari, Khairunnisa Etika. "Aksesibilitas masa pandemi covid-19 bagi difabel netra di Perpustakaan Mardi Wuto Yogyakarta", *Jurnal Adabiya* 22 no.2 (2020), <https://dx.doi.org/10.22373/adabiya.v22i2.8137>
- Setya, Atika Saputi. "Persepsi Pemustaka terhadap layanan Sapatu", Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2021
- Setiawan, Handrik. "Efektivitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan (Studi Eksplanatif Tentang Efektivitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Layanan Pada Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya)." *Libri-Net* 3, no. 1 (2014): 486–503.
- Sri Wahyuni, & Safri., T. M. (2022). Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*, 6 (23), 221-231.
<https://pustabilia.iainsalatiga.ac.id/index.php/pustabilia/article/view/7873>
- Supriyatno, Hary. "Strategi Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Promosi Perpustakaan: Studi Analisis Persepsi Pemustaka Tentang Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Promosi Layanan Perpustakaan UIN Sunan Ampel." *Indonesian Journal of Academic Librarianship* 3, no. 3 (2019): 33–45. <https://techno.okezzone.com>.
- Z Suchá, L. Z., Bartošová, E., Novotný, R., Svitáková, J. B., Štefek, T., & Víchová, E. (2021). Stimulators and barriers towards social innovations in public libraries: Qualitative research study. *Library and Information Science Research*, 43(1). <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101068>
- Zohriah. "Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah." *Tarbawi* 3, no. 01 (2017): 102–10. <http://www.jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/tarbawi/article/view/1782>.