

**ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN *BOOK DELIVERY* DI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA DI MASA
ENDEMI COVID-19**

SKRIPSI



**Oleh:
ANISHA WAHYUNI HARZHEL
NIM. 19680066**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

**ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN *BOOK DELIVERY* DI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA DI MASA
ENDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Oleh:
ANISHA WAHYUNI HARZHEL
NIM. 19680066**

**Diajukan kepada :
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN BOOK DELIVERY DI UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA DI MASA ENDEMI COVID-19

SKRIPSI

Oleh :

ANISHA WAHYUNI HARZHEL

NIM : 19680066

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji:

Tanggal: 07 Juni 2023

Pembimbing I,

Ganis Chandra Puspitadewi, M.A
NIP : 199107212019032014

Pembimbing II,

Nita Siti Mudawamah, M.IP
NIP : 199002232018012001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T
NIP.196701182005011001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN BOOK DELIVERY DI UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA DI MASA ENDEMI COVID-19

SKRIPSI

Oleh :

ANISHA WAHYUNI HARZHEL

NIM : 19680066

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada tanggal 07 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : Firman Jati Pamungkas, M.Kom -
NIP. 19900112 201903 1 010


Anggota Penguji I : Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng
NIP. 19850201 201903 1 009

Anggota Penguji II : Ganis Chandra Puspitadewi, M.A
NIP. 19910721 201903 2 014

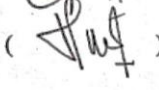
Anggota Penguji III : Nita Siti Mudawamah, M.IP
NIP. 19900223 201801 2 001

Tanda Tangan

()

()

()

()

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Ir. Mokhamad Amin Hariyadi, M.T
NIP. 196701182005011001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A selaku dosen pembimbing I serta Ibu Nita Siti Mudawamah, M.IP selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing peneliti hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Bapak Firman Jati Pamungkas, M.Kom selaku dosen penguji I serta Bapak Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan motivasi kepada peneliti hingga terselesaikan skripsi ini.
3. Segenap sivitas akademika Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, terutama seluruh dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu dalam proses perkuliahan.
4. Mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) yang telah membantu peneliti mendapatkan data-data penelitian melalui wawancara.
5. Bapak dan Ibu pustakawan perpustakaan UNUSA yang telah membantu peneliti mendapatkan data-data penunjang penelitian.
6. Keluarga peneliti yaitu Bapak Harjito, S.E dan Ibu Zhely Salma Saranani dan adik Andini Puspita Ningrum Harzhel yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti.
7. Teman-teman Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Islam Negeri Malang angkatan 2019 yang telah memberikan semangat kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi.
8. Teman peneliti yaitu Yusri Aby Ridho Kurniawan, S.Si yang telah mendukung peneliti sejak pembuatan outline skripsi dan memberikan semangat kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman peneliti yaitu Shelinda, Rosa, Meli, Mei, Resi, Nadya, Mia, Nanda, dan Lala yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisha Wahyuni Harzhel

NIM : 19680066

Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 07 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Anisna wahyuni Harzhel

NIM : 19680066

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan karena berkat nikmat dan hidayah-Nyalah penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Layanan *Book Delivery* di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya di Masa Endemi Covid-19”. Dalam skripsi ini membahas mengenai pemanfaatan layanan book delivery oleh mahasiswa aktif Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat gelar sarjana, jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti memiliki banyak hambatan yang penulis alami, akan tetapi berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu didasari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para penulis khususnya digunakan untuk sebagai bahan rujukan dan juga bagi pihak lainnya.

Malang, 07 Juni 2023

Penulis,

Anisha Wahyuni Harzhel

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
المخلص.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.2.2. Layanan Perpustakaan	14
2.2.3. Layanan <i>Book Delivery</i> Perpustakaan	21
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Alur Penelitian.....	29
3.2.1. Studi Literatur	30
3.2.2. Perencanaan dan Pengambilan Data	30
3.2.3. Data Primer	30

3.2.4. Analisis Data.....	31
3.2.5. Kesimpulan dan Saran	31
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.4. Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4.1 Subjek Penelitian	32
3.4.2 Objek Penelitian.....	32
3.5. Sumber Data	32
3.5.1. Data primer	33
3.5.2. Data sekunder	33
3.6. Instrumen Penelitian.....	33
3.7. Teknik Pengumpulan Data	33
3.7.1. Wawancara	34
3.7.2. Observasi	34
3.7.3. Dokumentasi	35
3.8. Analisis Data	35
3.8.1. <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data).....	35
3.8.2. <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	36
3.8.3. <i>Conclusion Drawing/Verification</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	38
4.2. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
Lampiran I.....	82
Lampiran II	83
Lampiran III.....	103
Lampiran IV.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1: Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1: Waktu Penelitian	31
Tabel 3. 2: Pedoman Wawancara	34
Tabel 4. 1: Identitas Informan	37
Tabel 4. 2: Transkrip Peminjaman Buku	38
Tabel 4. 3: Transkrip Pengembalian Buku	41
Tabel 4. 4: Transkrip Sumber Daya Manusia	42
Tabel 4. 5: Transkrip Fasilitas	45
Tabel 4. 6: Transkrip Kecepatan	47
Tabel 4. 7: Transkrip Biaya	49
Tabel 4. 8: Transkrip Kepuasan	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1: Diagram Alur Penelitian	30
Gambar 4. 1: <i>Flowchart</i> Alur Peminjaman Buku	57
Gambar 4. 2: Proses Peminjaman Buku.....	57
Gambar 4. 3: Proses Peminjaman Buku.....	58
Gambar 4. 4: Proses Peminjaman Buku.....	58
Gambar 4. 5: Proses Peminjaman Buku.....	59
Gambar 4. 6: Proses Peminjaman Buku.....	59
Gambar 4. 7: Proses Peminjaman Buku.....	60
Gambar 4. 8: Proses Peminjaman Buku.....	60
Gambar 4. 9: Proses Peminjaman Buku.....	60
Gambar 4. 10: Alur Peminjaman Buku Melalui <i>Book Delivery</i>	61
Gambar 4. 11: <i>Flowchart</i> Alur Pengembalian Buku	63
Gambar 4. 12: Proses Pengembalian Buku	63
Gambar 4. 13: Proses Pengembalian Buku	64
Gambar 4. 14: Proses Pengembalian Buku	64
Gambar 4. 15: Proses Pengembalian Buku	65
Gambar 4. 16: Proses Pengembalian Buku	65
Gambar 4. 17: Proses Pengembalian Buku	66
Gambar 4. 18: Alur Pengembalian Buku Melalui <i>Book Delivery</i>	67
Gambar 6. 1: Wawancara Bersama Pustakawan Perpustakaan UNUSA.....	103
Gambar 6. 2: Wawancara Bersama Informan Mahasiswa Aktif UNUSA.....	103
Gambar 6. 3: Tampilan OPAC Pada Komputer Perpustakaan UNUSA.....	104
Gambar 6. 4: Informasi Waktu Layanan Perpustakaan UNUSA.....	104
Gambar 6. 5: Rak Buku Perpustakaan Kampus B UNUSA	104

ABSTRAK

Harzhel, Anisha. 2023. **Analisis Pemanfaatan Layanan *Book Delivery* Di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya Di Masa Endemi Covid-19. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Nita Siti Mudawamah, M.IP.**

Kata kunci: Perpustakaan, Layanan *book delivery*, Endemi covid-19, mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya.

Layanan *book delivery* ditujukan sebagai alternatif akses koleksi perpustakaan di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) mengalami penurunan pasca pandemi Covid-19 akibat akses perpustakaan yang telah berjalan normal di masa endemi Covid-19. Namun layanan *book delivery* hingga saat ini masih terus dipertahankan serta menjadi salah satu layanan unggulan dari perpustakaan UNUSA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan layanan *book delivery* di UNUSA. Jenis penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data diperoleh dari informan, lokasi penelitian dan dokumen-dokumen yang mendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian di perpustakaan UNUSA didapatkan menggunakan koleksi melalui layanan *book delivery* digunakan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku dengan mengisi data diri serta data buku dalam link Google Form, dan melakukan pengiriman buku dengan sistem pembayaran COD. Kinerja pustakawan menunjukkan sikap ramah, responsif, solusional, informatif, dan cepat dalam menanggapi permintaan pengiriman koleksi baik melalui layanan pengiriman JnT, JnE, Gosend, atau GrabExpress. Pengiriman koleksi membutuhkan waktu kurang dari sehari hingga tiga hari dengan rentang biaya pengiriman Rp.7000 – Rp.21000 menyesuaikan dengan jarak pengiriman dan jasa pengiriman yang digunakan. Kepuasan penggunaan layanan *book delivery* menunjukkan kemudahan pemustaka dalam peminjaman dan pengembalian buku dengan memperhatikan protokol kesehatan tanpa perlu datang ke perpustakaan sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga di tengah perkuliahan yang masih dilakukan secara online serta. Namun, akses perpustakaan melalui layanan *book delivery* cukup menyulitkan karena adanya beberapa tahapan dalam peminjaman dan pengembalian buku sehingga perlu dilakukan evaluasi pada alur penggunaan koleksi melalui layanan *book delivery*. Kurangnya sosialisasi dan pengetahuan pemustaka terhadap adanya layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA ikut mempengaruhi penggunaan layanan *book delivery*.

ABSTRACT

Harzel, Anisha. 2023. **Analysis of the Use of Book Delivery Services at Nahdlatul Ulama University in Surabaya During the Covid-19 Endemic Period. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Nita Siti Mudawamah, M.IP.**

Keywords: Library, Book delivery service, Covid-19 endemic, Nahdlatul Ulama University students in Surabaya.

The book delivery service is intended as an alternative access to library collections at the Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) which has experienced a decline after the Covid-19 pandemic due to library access which was running normally during the Covid-19 endemic period. However, the book delivery service is still being maintained and has become one of the superior services of the UNUSA library. This study aims to find out how to use the book delivery service at UNUSA. This type of research uses qualitative descriptive approach. Data sources were obtained from informants, research locations and supporting documents. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation.

The results of research at the UNUSA library found that the use of collections through the book delivery service was used to borrow and return books by filling in personal data and book data in the Google Form link, and sending books with the COD payment system. The performance of librarians shows a friendly, responsive, solutional, informative, and fast attitude in responding to requests for collection delivery either through JnT, JnE, Gosend, or GrabExpress delivery services. Collection delivery takes less than a day to three days with a shipping fee range of Rp.7000 – Rp.21000 depending on the delivery distance and shipping service used. Satisfaction with using the book delivery service shows the convenience of users in borrowing and returning books by observing health protocols without the need to come to the library so that it saves more time and energy in the middle of lectures which are still being conducted online as well. However, access to the library through the book delivery service is quite difficult because there are several stages in borrowing and returning books, so it is necessary to evaluate the flow of collection usage through the book delivery service. The lack of socialization and knowledge of users about the existence of book delivery services at the UNUSA library also influences the use of book delivery services.

المخلص

هارزل ، أنيشا. ٢٠٢٣. تحليل استخدام خدمات توصيل الكتب في جامعة نهضة العلماء في سورابايا خلال فترة انتشار فيروس كورونا. أطروحة. برنامج دراسة علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج.

الكلمات المفتاحية: مكتبة، خدمة توصيل الكتب، وباء كوفيد-١٩ ، طلاب جامعة نهضة العلماء في نيبي ستي مداومه, الماجستير (II) جنس شاندرابستدوي, الماجستير (I): مشرف سورابايا

تهدف خدمة توصيل الكتب إلى أن تكون بمثابة وصول بديل إلى مجموعات المكتبات في جامعة نهضة بسبب الوصول إلى المكتبة الذي كوفيد-١٩ التي شهدت انخفاضاً بعد جائحة (أونوسا) العلماء في سورابايا ومع ذلك ، لا تزال خدمة توصيل الكتب قيد الصيانة. كوفيد-١٩ كان يعمل بشكل طبيعي خلال فترة توطن تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام خدمة أونوسا وأصبحت إحدى الخدمات المتفوقة لمكتبة يستخدم هذا النوع من البحث نهجاً وصفيًا نوعيًا. تم الحصول على مصادر أونوسا توصيل الكتب في البيانات من المخبرين ومواقع البحث والوثائق الداعمة. تم تنفيذ تقنيات جمع البيانات عن طريق المقابلات والملاحظة والتوثيق.

أن استخدام المجموعات من خلال خدمة توصيل الكتب تم استخدامه أونوسا وجدت نتائج البحث في مكتبة ، جوجل لاستعارة الكتب وإعادتها عن طريق ملء البيانات الشخصية وبيانات الكتاب في رابط نموذج يُظهر أداء أمناء المكتبات موقفاً ودوداً ومتجاوباً ومنفصلاً وغنيًا. COD وإرسال الكتب بنظام الدفع أو JnE أو JnT بالمعلومات وسريعاً في الاستجابة لطلبات تسليم المجموعات إما من خلال خدمات توصيل يستغرق تسليم المجموعة أقل من يوم إلى ثلاثة أيام مع نطاق رسوم شحن GrabExpress أو Gosend يتراوح بين ٧٠٠٠ روبية و ٢١٠٠٠ روبية حسب مسافة التسليم وخدمة الشحن المستخدمة. يُظهر الرضا عن استخدام خدمة توصيل الكتب راحة المستخدمين في استعارة الكتب وإعادتها من خلال مراعاة البروتوكولات الصحية دون الحاجة للحضور إلى المكتبة بحيث توفر المزيد من الوقت والطاقة في منتصف المحاضرات التي لا تزال تُجرى عبر الإنترنت أيضاً. ومع ذلك ، فإن الوصول إلى المكتبة من خلال خدمة توصيل الكتب أمر صعب للغاية نظراً لوجود عدة مراحل في استعارة الكتب وإعادتها ، لذلك من الضروري تقييم تدفق استخدام المجموعة من خلال خدمة توصيل الكتب. يؤثر الافتقار إلى التنشئة الاجتماعية ومعرفة أيضاً على استخدام خدمات توصيل الكتب أونوسا المستخدمين بوجود خدمات توصيل الكتب في مكتبة

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Akses koleksi perpustakaan perguruan tinggi yang identik dilakukan dengan mengunjungi perpustakaan secara langsung mengalami beberapa perubahan pola layanan sebagai dampak pandemi *Coronavirus Disease (Covid-19)*. Kegiatan seluruh lapisan masyarakat mengalami perubahan termasuk pelayanan publik salah satunya lembaga perpustakaan perguruan tinggi akibat pandemi Covid-19 yang berlangsung di Indonesia pada awal Maret 2020 hingga saat ini memasuki masa endemi pasca pandemi Covid-19. Masa pandemi Covid-19 menyebabkan pemerintah mengeluarkan aturan untuk menekan angka penularan Covid-19 melalui pembatasan aktivitas sosial serta akses pelayanan publik secara langsung dengan menerapkan beberapa kebijakan seperti *Work From Home (WFH)*, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan penerapan protokol kesehatan (Komariah dan Ratih, 2022). Kebijakan tersebut mengubah prosedur pembelajaran dalam perguruan tinggi yang umumnya dilakukan secara tatap muka menjadi pembelajaran secara daring. Perubahan pembelajaran tersebut menyebabkan akses perpustakaan menjadi sangat dibutuhkan dalam menunjang pembelajaran yang dilakukan dari rumah. Akan tetapi, penutupan layanan perpustakaan perguruan tinggi menghambat akses sumber informasi yang dibutuhkan di perpustakaan dan menyebabkan lumpuhnya penyebaran informasi kepada pemustaka (Izprilla dan Latiar, 2021).

Pembatasan akses perpustakaan secara langsung menyebabkan penurunan jumlah pengunjung sehingga memberikan dampak cukup besar pada layanan sirkulasi di perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan salah satu unsur penting dalam berjalannya kegiatan perpustakaan meliputi kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, denda buku, dan kegiatan administratif lainnya (Mahardita dan Syafril, 2022). Adanya kebijakan pemerintah dalam mengurangi penyebaran Covid-19 menyebabkan layanan sirkulasi secara tatap muka tidak dapat dijalankan seperti biasanya. Layanan sirkulasi yang tidak dapat diakses

menyebabkan lumpuhnya fungsi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik dalam pembelajaran maupun penelitian. Kebutuhan informasi pemustaka yang tidak terpenuhi menuntut perpustakaan agar dapat memberikan inovasi sebagai bentuk penyesuaian layanan perpustakaan.

Penyesuaian layanan perpustakaan dilakukan hingga saat ini memasuki masa endemi pasca pandemi Covid-19. Masa endemi ditandai dengan dicabutnya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang tertuang dalam instruksi Mendagri nomor 50 dan 51 Tahun 2022 pada Jumat, 30 Desember 2022 oleh Presiden RI Joko Widodo dengan mengkaji dan mempertimbangkan perkembangan penyebaran Covid-19 selama kurang lebih 10 bulan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Desember 30, 2022). Keputusan tersebut memberikan kelonggaran aktivitas sosial dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Masa endemi sebagai era *new normal* dalam perpustakaan banyak memanfaatkan akses digital sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi pasca pandemi (Nashihuddin, 2021). Dampak Covid-19 turut mempengaruhi prosedur kegiatan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) akibat penerapan layanan jarak jauh (*online*). Berdasarkan surat edaran Rektor Nomor: 599/UNUSA.B/Adm.I/III/2020 mengenai pelaksanaan proses belajar mengajar semester genap tahun akademik 2019/2020 dalam masa darurat pandemi Covid-19 yang berlaku sejak 17 Maret hingga batas waktu yang belum ditentukan (Perpustakaan UNUSA, Maret 17, 2020). Peraturan tersebut menyebabkan kegiatan pembelajaran dan seluruh layanan UNUSA dilakukan berbasis *online* termasuk layanan perpustakaan UNUSA. Pandemi Covid-19 yang terjadi secara tiba-tiba menyebabkan layanan perpustakaan digital UNUSA tidak dapat memenuhi seluruh kebutuhan informasi pemustaka, sehingga dibutuhkan alternatif layanan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sumber informasi pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan.

Perpustakaan UNUSA memiliki total koleksi cetak berjumlah 44.602 eksemplar dengan berbagai jenis koleksi berupa buku, jurnal, majalah, multimedia, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, tugas akhir,

laporan kerja praktek, laporan praktikum, dan prosiding. Jumlah koleksi perpustakaan yang cukup banyak tersebut tidak didukung oleh koleksi *e-book* yang jumlahnya terbatas, sehingga pustakawan perpustakaan UNUSA dituntut untuk dapat memberikan inovasi dan strategi sebagai alternatif akses koleksi cetak perpustakaan di masa pandemi Covid-19. Salah satu bentuk inovasi dalam layanan sirkulasi yaitu dengan mengembangkan layanan *book delivery*. Layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA merupakan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan secara *online* melalui Google Form. Buku yang telah diproses akan dikirim melalui ekspedisi jasa pengiriman. Layanan tersebut juga digunakan dalam promosi perpustakaan untuk meningkatkan eksistensi serta menumbuhkan minat baca pemustaka sebagai bentuk pemberian pelayanan terbaik kepada pemustaka.

Layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA telah dibuka sejak bulan Mei 2020 di masa pandemi Covid-19 hingga saat ini untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dalam pembelajaran secara daring. Namun, saat ini Indonesia telah memasuki masa endemi pasca Covid-19 yang memberikan kelonggaran aktivitas sosial, termasuk layanan publik seperti perpustakaan. Layanan *book delivery* yang ditujukan sebagai alternatif layanan di masa pandemi cenderung bertahan di masa endemi saat ini dimana pembelajaran telah berlangsung secara tatap muka serta akses perpustakaan UNUSA telah berjalan normal. Hingga saat ini perpustakaan UNUSA masih memberikan layanan *book delivery* di masa endemi pasca pandemi Covid-19 meskipun penggunaan layanan *book delivery* dimasa endemi Covid-19 mengalami sedikit penurunan akibat layanan perpustakaan yang telah berjalan normal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan AS yang merupakan pustakawan perpustakaan UNUSA kampus B menjelaskan,

“Sampai saat ini layanan *book delivery* masih digunakan oleh civitas akademika UNUSA, meskipun layanan perpustakaan sudah berjalan normal namun mahasiswa seperti fakultas kesehatan atau jurusan lainnya yang berada di luar Surabaya masih memerlukan koleksi cetak perpustakaan untuk membantu menyelesaikan tugas akhir. Ekspedisi yang dipakai saat ini juga lebih banyak” (AS, wawancara, Oktober 25, 2022).

Dari hasil wawancara kepada salah satu pustakawan perpustakaan UNUSA didapatkan bahwa layanan *book delivery* yang ditujukan sebagai alternatif akses koleksi perpustakaan di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya mengalami penurunan di masa endemi Covid-19 dibandingkan penggunaan di masa pandemi Covid-19. Namun layanan *book delivery* hingga saat ini masih terus dipertahankan serta menjadi salah satu layanan unggulan dari perpustakaan UNUSA. Layanan tersebut terus mengalami perkembangan salah satunya yaitu ekspedisi pengiriman koleksi buku perpustakaan kepada pemustaka. Layanan *book delivery* pada awalnya hanya menggunakan Gosend dan GrabExpress sehingga wilayah pengiriman masih terbatas untuk daerah Surabaya. Namun saat ini layanan *book delivery* telah mengembangkan wilayah pengiriman dengan menggunakan ekspedisi pengiriman seperti Kantor Pos, JnT, JnE, atau ekspedisi lainnya. Penggunaan layanan *book delivery* masih diterapkan hingga saat ini memasuki masa endemi Covid-19 di perpustakaan UNUSA akibat permintaan pemustaka yang masih terus mengakses layanan *book delivery* untuk memenuhi kebutuhan dalam pembelajaran maupun penelitian ditengah keterbatasan waktu maupun fisik.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dipaparkan, peneliti berinisiatif untuk mencari atau meneliti lebih dalam bagaimana pemanfaatan layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA di masa endemi Covid-19 dalam skripsi yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Layanan *Book Delivery* Di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya Di Masa Endemi Covid-19”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana pemanfaatan layanan *book delivery* di masa endemi pasca pandemi Covid-19.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui pemanfaatan layanan *book delivery* di masa endemi pasca pandemi Covid-19.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka diharapkan hasil

penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini di antaranya yaitu:

1. Memberikan pemahaman atau pengetahuan kepada masyarakat mengenai inovasi layanan perpustakaan *book delivery* di perpustakaan UNUSA.
2. Sebagai bahan referensi, evaluasi, serta rujukan pengembangan layanan *book delivery* di UNUSA.
3. Memberikan gambaran untuk peneliti selanjutnya tentang alternatif layanan perpustakaan untuk memudahkan akses koleksi tercetak.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai tolak ukur dalam pencapaian target analisis agar penelitian dapat lebih terarah dan topik tetap sesuai dengan pembahasan. Adapun penelitian ini terfokus pada:

1. Objek penelitian merupakan pemanfaatan layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA di masa endemi pasca pandemi Covid-19.
2. Informan penelitian terbatas pada pustakawan dan mahasiswa UNUSA yang telah mengakses layanan *book delivery* perpustakaan UNUSA.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini menggunakan pedoman penulisan skripsi Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang dengan membagi penulisan yang diuraikan berikut ini meliputi bab I hingga bab V:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada pendahuluan terdapat beberapa subbab yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan. Pada latar belakang masalah berisi permasalahan yang akan dikaji dan diteliti oleh peneliti. Pada identifikasi masalah terdapat pertanyaan yang nantinya akan dicari jawabannya melalui penelitian. Pada tujuan penelitian menjelaskan mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Pada manfaat penelitian menjelaskan kegunaan dari penelitian yang dilakukan. Batasan masalah digunakan untuk memfokuskan penelitian yang

dilakukan. Pada sub bab terakhir terdapat sistematika penulisan yang menyajikan outline penulisan meliputi bab I sampai bab V.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tinjauan pustaka berupa hasil penelitian terdahulu milik peneliti lain dan landasan teori berupa teori yang membahas konsep-konsep untuk mendukung penelitian. Pada tinjauan pustaka memuat perbedaan penelitian dengan peneliti di antaranya selain perbedaan objek tempat yang digunakan terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu peneliti melakukan penelitian mengenai bagaimana layanan *book delivery* tetap dijalankan pada masa endemi pasca pandemi Covid-19, sedangkan penelitian terdahulu fokus pada layanan *book delivery* sebelum adanya pandemi Covid-19 dan ketika masa pandemi Covid-19.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian terdapat beberapa subbab diantaranya yaitu jenis penelitian, alur penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Pada jenis penelitian berisi jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu kualitatif deskriptif. Pada alur penelitian terdapat langkah-langkah pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Pada tempat dan waktu penelitian berisi letak lokasi penelitiannya dan waktu penelitiannya dimulai dari penyusunan proposal skripsi hingga proses sidang skripsi. Pada subjek dan objek penelitian, peneliti menuliskan subjek dan objek yang akan diteliti. Pada sumber data membahas sumber-sumber informasi yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Pada instrumen penelitian terdapat instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian. Pada teknik pengumpulan data berisi bagaimana proses pengumpulan data sesuai dengan jenis penelitian dan pendekatan yang dipilih oleh peneliti yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada analisis data, peneliti menjelaskan teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan hasil penyajian data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian deskriptif tentang “Analisis Pemanfaatan Layanan *Book Delivery* di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya di Masa Endemi Covid-19” berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan dan kemudian dipaparkan dalam bentuk uraian dan gambar.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Pada subbab kesimpulan, peneliti menuliskan pernyataan singkat atau rangkuman dari hasil penelitian. Pada subbab saran, peneliti menuliskan saran-saran yang ditujukan kepada responden, lembaga (instansi) terkait dan peneliti bidang sejenis untuk dapat mengembangkan atau melanjutkan penelitian tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Irwina Savitri (2019), yang berjudul “Layanan *Book Delivery* Perpustakaan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kantor Pusat Bank Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja petugas/pustakawan, kualitas dan akses informasi, sarana pada layanan *book delivery* perpustakaan di Kantor Pusat Bank Indonesia dan untuk mengetahui kebutuhan informasi apa saja yang terpenuhi oleh layanan *book delivery* perpustakaan di Kantor Pusat Bank Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling* yang terdiri dari 48 responden, 25% dari total 192 pegawai pengguna layanan *book delivery*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas/pustakawan adalah sangat baik, dengan kinerja tertinggi pada aspek jaminan dan kinerja terendah pada aspek kepedulian. Pada kualitas dan akses informasi adalah baik, dengan penilaian tertinggi pada aspek kecepatan mengakses informasi dan penilaian terendah pada aspek kemudahan mengakses informasi. Hasil penelitian pada sarana layanan *book delivery* adalah sangat baik, dengan penilaian tertinggi pada penampilan petugas/pustakawan dan penilaian terendah pada fasilitas yang disediakan dalam layanan *book delivery*. Layanan *book delivery* perpustakaan di Kantor Pusat Bank Indonesia juga mampu memenuhi kebutuhan informasi baik kebutuhan afektif dan kebutuhan berkhayal sebagai kebutuhan informasi paling tinggi, kebutuhan integrasi sosial sebagai kebutuhan informasi terendah, serta kebutuhan kognitif, dan kebutuhan integrasi personal.

Penelitian kedua dilakukan oleh Suryanto et al. (2020), yang berjudul “Inovasi Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 (*Best Practice* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *best practice* dari pustakawan dan kesiapan layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo di masa pandemi Covid-

19 dan menyambut era *new normal* serta mengetahui inovasi yang akan diberikan untuk keberlangsungan layanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo menghadapi permasalahan layanan tatap muka yang tidak dapat diberikan di masa pandemi Covid-19 yaitu dengan mengembangkan *book delivery service* sebagai bentuk pelayanan terbaik kepada pemustaka serta mengembangkan *reservation book*.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Mayank Yuvaraj (2020), yang berjudul “*Global Responses Of Health Science Librarians to the Covid-19 (Corona Virus) Pandemic: a Desktop Analysis*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inisiatif pustakawan ilmu kesehatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang langkah-langkah pencegahan COVID-19, mengetahui masalah yang dihadapi pustakawan ilmu kesehatan dalam memberikan layanan pengiriman dokumen dalam masa *lockdown* secara global, serta mengetahui sumber informasi dan situs web yang menyediakan temuan penelitian COVID-19 terbaru yang dapat diakses oleh pustakawan ilmu kesehatan untuk mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis desktop. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa langkah utama yang dilakukan untuk mencegah infeksi Covid-19 salah satunya yaitu merancang poster untuk membangkitkan kesadaran masyarakat tentang Covid-19. Pelayanan *document delivery* selama masa *lockdown* secara global digunakan untuk mengatasi permasalahan penularan virus melalui permukaan dokumen perpustakaan. *Website* yang dapat digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian Covid-19 terbaru untuk mendukung penelitian dapat menggunakan Annual Reviews, Clarivate Analytics, CNKI, Emerald Publishing, JSTOR, LexisNexis, McGraw-Hill, OVID, Oxford University Press, Project Muse, ProQuest, SAGE, Springer Nature, Taylor & Francis Online, Willey Online Library.

Penelitian keempat dilakukan oleh Aning Risti Mahardita dan Elsa Putri Ermisah Syafril (2022), yang berjudul “Implementasi Layanan *Drive Thru* dan *Delivery Order* Buku di Masa Pandemi Covid-19 pada Minat Baca Peserta Didik

SDN Gajasari”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses peminjaman dan pengembalian buku di masa pandemi Covid-19, mengetahui penerapan layanan *drive thru* dan *book delivery order* selama pandemi terhadap minat baca siswa di SDN Gajasari, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan layanan *drive thru* dan *book delivery order* di masa pandemi terhadap minat baca siswa di SDN Gajasari. Penelitian ini menggunakan pendekatan desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan informan berupa seluruh siswa, guru, dan orang tua siswa SDN Gajasari. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses peminjaman kembali buku di masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan pengunjung sebesar 74,19%, penerapan layanan *drive thru* dan *book delivery order* di masa pandemi Covid-19 terhadap minat baca siswa meningkat sebesar 238,4%, serta proses inovasi layanan *drive thru* dan *book delivery order* di masa pandemi mengalami kendala dalam sosialisai program.

Penelitian kelima dilakukan oleh Neneng Komariah dan Khariema Ratih (2022), yang berjudul “Strategi Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIPDA) Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi layanan Perpustakaan Dispusipda Jabar di masa pandemi Covid-19 dengan berfokus pada strategi layanan langsung, pengelolaan layanan perpustakaan digital, dan pengelolaan layanan pengantaran buku. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Dispusipda Jabar mampu menyediakan layanan akses informasi pada masyarakat di masa pandemi COVID-19, baik layanan langsung maupun layanan digital. Layanan langsung dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan, serta layanan secara buka-tutup. Aplikasi Candil berupa layanan perpustakaan digital dengan koleksi hampir 13000 buku yang bisa diunduh di *Playstore* atau *Appstore* secara gratis. Layanan Makan Jengkol merupakan layanan peminjaman dan pengembalian buku dengan memanfaatkan GrabExpress.

Penelitian terdahulu mengenai layanan *book delivery* yang telah dipaparkan pada uraian di atas dapat dilihat melalui Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2. 1: Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Irwina Savitri (2019)	Layanan <i>Book Delivery</i> Perpustakaan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kantor Pusat Bank Indonesia	Metode kuantitatif deskriptif	Kinerja petugas/ pustakawan adalah sangat baik. Kualitas dan akses informasi menunjukkan penilaian baik. Pada sarana layanan <i>book delivery</i> menunjukkan penilaian sangat baik. Layanan <i>book delivery</i> perpustakaan di Kantor Pusat Bank Indonesia mampu memenuhi kebutuhan informasi baik kebutuhan afektif, kebutuhan berkhayal, kebutuhan integrasi sosial, kebutuhan kognitif, dan kebutuhan integrasi personal.
2.	Ayu Wulansari, Yolan Priatna, Moh. Ulil Albab, dan Ahdani Subhan (2020)	Inovasi Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 (<i>Best Practice</i> Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo)	Metode kuantitatif deskriptif	Inovasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo menghadapi permasalahan layanan tatap muka yang tidak dapat diberikan di masa pandemi Covid-19 yaitu dengan mengembangkan <i>book delivery service</i> sebagai bentuk pelayanan terbaik kepada pemustaka serta mengembangkan <i>reservation book</i> .
3.	Mayank Yuvaraj (2020)	<i>Global Responses Of Health Science Librarians to the Covid-19 (Corona Virus) Pandemic: a Desktop Analysis</i>	Metode analisis desktop	Langkah utama yang dilakukan untuk mencegah infeksi Covid-19 salah satunya yaitu merancang poster untuk membangkitkan kesadaran masyarakat tentang Covid-19. Pelayanan <i>document delivery</i> selama masa <i>lockdown</i> secara global digunakan untuk mengatasi permasalahan penularan virus melalui permukaan dokumen perpustakaan. <i>Website</i> yang dapat digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian Covid-19 terbaru untuk mendukung penelitian dapat menggunakan Annual Reviews, Clarivate Analytics, CNKI, Emerald Publishing, JSTOR, LexisNexis, McGraw-Hill, OVID, Oxford University Press,

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				Project Muse, ProQuest, SAGE, Springer Nature, Taylor & Francis Online, Willey Online Library.
4.	Neneng Komariah	Strategi Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIPDA) Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19	Metode kualitatif	Menunjukkan Perpustakaan Dispusipda Jabar mampu menyediakan layanan akses informasi pada masyarakat di masa pandemi COVID-19, baik layanan langsung maupun layanan digital. Layanan langsung dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan, serta layanan secara buka-tutup. Layanan <i>online</i> yaitu aplikasi Candil berupa layanan perpustakaan digital dengan koleksi hampir 13000 buku yang bisa diunduh di <i>Playstore</i> atau <i>Appstore</i> secara gratis. Layanan Makan Jengkol merupakan layanan peminjaman dan pengembalian buku dengan memanfaatkan GrabExpress.
5.	Aning Risti Mahardita dan Elsa Putri Ermisah Syafril (2022)	Implementasi Layanan <i>Drive Thru</i> dan <i>Delivery Order</i> Buku di Masa Pandemi Covid-19 pada Minat Baca Peserta Didik SDN Gajasari	Metode kualitatif	Menunjukkan bahwa proses peminjaman kembali buku di masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan pengunjung sebesar 74,19%, penerapan layanan <i>drive thru</i> dan <i>book delivery order</i> di masa pandemi terhadap minat baca siswa meningkat sebesar 238,4%, serta proses inovasi layanan <i>drive thru</i> dan <i>book delivery order</i> di masa pandemi mengalami kendala dalam sosialisasi program.

Dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa layanan *book delivery* sangat dibutuhkan dalam mengakses koleksi cetak perpustakaan di masa pandemi Covid-19. Terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu. Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu fokus pada layanan *book delivery* dalam

perpustakaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada subjek dan objek yang digunakan peneliti yaitu pemanfaatan layanan *book delivery* oleh mahasiswa aktif Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) di masa endemi atau pasca pandemi Covid-19. Sedangkan penelitian terdahulu fokus pada layanan *book delivery* di masa pandemi Covid-19. Pada penelitian yang akan diteliti memiliki nilai kebaruan informasi mengenai bagaimana penerapan layanan *book delivery* setelah masa pandemi Covid-19 serta faktor yang mempengaruhi pemustaka dalam mengakses informasi melalui layanan *book delivery*. Oleh karena itu, peneliti tidak hanya sekadar mengetahui dan mendeskripsikan mengenai fenomena yang ada di lapangan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga yang berada di perguruan tinggi dan berafiliasi baik dengan lembaga tersebut sebagai perpustakaan pusat perguruan tinggi, perpustakaan fakultas, maupun perpustakaan yang terdapat pada setiap jurusan (Hartono, 2016 : 25). Istilah perpustakaan perguruan tinggi dijelaskan sebagai lembaga yang melayani civitas akademika dalam perguruan tinggi untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam memenuhi tugas tersebut yaitu dengan memilih, mengolah, mengoleksi, merawat, serta melayankan koleksi tersebut kepada pemustaka untuk menunjang pembelajaran maupun penelitian yang dilakukan oleh civitas akademika (Rahayuningsih, 2007 : 7).

Berdasarkan beberapa pengertian dan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga penyedia layanan sumber informasi dalam lingkungan perguruan tinggi atau sederajat kepada penggunanya yaitu seluruh civitas akademika. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai jantung kegiatan kampus berfungsi menyediakan jasa pelayanan informasi meliputi pengumpulan, pengelolaan, pelestarian, dan peminjaman hingga pendistribusian informasi untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi itu sendiri.

2.2.2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh rangkaian kegiatan perpustakaan. Keberhasilan penyelenggaraan lembaga perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan informasi yang tepat, akurat, dan cepat kepada pemustaka (Hartono, 2016 : 229). Layanan perpustakaan dilakukan dengan menyediakan segala bentuk informasi dan penyediaan alat temu kembali informasi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap suatu informasi. Menurut Rahayuningsih (2007 : 86) menjelaskan bahwa layanan pengguna merupakan kegiatan pokok perpustakaan dengan melayankan koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan kepada pemustaka untuk memenuhi penilaian pengguna sebagai tolak ukur keberhasilan perpustakaan. Baik buruknya penilaian pemustaka terhadap kualitas perpustakaan bergantung pada layanan perpustakaan yang diberikan.

Pengertian layanan perpustakaan terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan kebutuhan informasi dan pemahaman masyarakat terhadap suatu informasi. Berdasarkan beberapa pengertian layanan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan penyediaan berbagai bentuk informasi yang tepat dan akurat serta penyediaan fasilitas penelusuran informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

2.2.2.1. Konsep Layanan Perpustakaan

Kegiatan layanan perpustakaan dipersiapkan untuk memberikan jasa kepada pemustaka terhadap kebutuhan materi produk yang dimiliki oleh perpustakaan berupa bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya (Hartono, 2016 : 231). Fungsi layanan perpustakaan yaitu untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang dibutuhkan. Layanan perpustakaan dalam perguruan tinggi diberikan untuk memenuhi

kebutuhan informasi civitas akademika seperti mahasiswa dan dosen di lingkungan perguruan tinggi serta menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kegiatan pokok layanan perpustakaan yaitu menyediakan bahan pustaka sebagai sumber referensi dalam melakukan pembelajaran maupun penelitian.

2.2.2.2. Prinsip-Prinsip Layanan Perpustakaan

Menurut Makarim dan Ramdhan (2014), menyebutkan prinsip-prinsip layanan perpustakaan yaitu :

- 1) Layanan perpustakaan diberikan secara prima dengan mengembangkan sumber daya perpustakaan yang berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan pemustaka.
- 2) Menjalankan layanan perpustakaan sesuai dengan standar nasional perpustakaan yang ada.
- 3) Menyesuaikan perkembangan layanan perpustakaan dan informasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Memanfaatkan jejaring telematika untuk melakukan kerjasama antar perpustakaan dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang terpadu.
- 5) Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia dalam perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang diberikan harus didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pemustaka terhadap suatu informasi. Perpustakaan tidak perlu menyediakan koleksi yang berisi keseluruhan aspek informasi. Pemenuhan informasi dapat membantu perkembangan layanan perpustakaan. Menurut Tawaf dan Alimin (2012), menyebutkan perkembangan layanan tersebut di antaranya yaitu:

- 1) Peningkatan layanan yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kualitas perpustakaan.
- 2) Usaha yang harus dilakukan oleh pustakawan agar layanan dan

sumber informasi perpustakaan dapat diketahui dan dimanfaatkan secara lebih baik oleh pemustaka.

- 3) Program kerja yang dapat dijalankan untuk mempertemukan layanan dan sumber informasi yang ada dengan kebiasaan pencarian informasi pemustaka.

2.2.2.3. Unsur-Unsur Layanan Perpustakaan

Terdapat unsur-unsur penunjang dalam perpustakaan untuk mendukung kelancaran kegiatan perpustakaan sehingga menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik. Unsur-unsur tersebut disesuaikan dengan tujuan perpustakaan dan sistem layanan yang digunakan.

1) Fasilitas

Layanan perpustakaan dijalankan dengan menyediakan fasilitas berupa sarana dan prasarana sebaik mungkin agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Fasilitas yang harus tersedia di antaranya yaitu ruangan yang disesuaikan dengan jumlah pemustaka serta penyediaan perabot yang memadai seperti rak buku, kursi baca, meja baca, tempat sirkulasi, dan perabot lainnya.

2) Koleksi

Sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan dibutuhkan pengelolaan secara tepat dan teratur terhadap koleksi perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam melakukan pencarian bahan pustaka. Isi koleksi perpustakaan diadakan berdasarkan pada tujuan perpustakaan dengan jumlah koleksi yang menyesuaikan perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi.

3) Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak sekaligus penyelenggara kegiatan dalam perpustakaan dengan memberikan layanan informasi kepada pemustaka secara cepat dan tepat.

4) Pemakai

Pemakai merupakan pihak yang membutuhkan informasi sesuai

dengan kebutuhan dan latar belakang masing-masing pemakai. Pemakai sebagai unsur pendukung dan penentu dalam menilai kualitas layanan perpustakaan untuk menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan perpustakaan.

2.2.2.4. Sistem Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis dengan perencanaan yang matang agar dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Terdapat tiga jenis sistem layanan di perpustakaan, di antaranya yaitu:

1) Sistem Layanan Terbuka (*Open Acces*)

Menurut Darmono (2001 : 139) menyatakan bahwa sistem layanan terbuka memberikan akses kepada pengguna untuk dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri secara langsung bahan pustaka yang dibutuhkan diantara koleksi di perpustakaan. Kelebihan penggunaan sistem layanan terbuka yaitu kebebasan memilih koleksi di rak; pengguna bisa mendapatkan koleksi pengganti dengan isi buku yang sesuai dengan kebutuhan apabila buku yang dicari tidak tersedia dalam rak; pengguna dapat membandingkan isi koleksi dari judul yang dicari dengan isi koleksi dari judul lainnya; koleksi lebih banyak digunakan serta lebih menghemat tenaga. Kelemahan dari sistem layanan terbuka yaitu adanya pengguna yang belum mengetahui cara pencarian koleksi di rak perpustakaan; akses perpustakaan yang jauh sehingga membutuhkan waktu yang lebih untuk mengakses koleksi perpustakaan; pengguna mengembalikan koleksi tidak sesuai dengan raknya semula sehingga koleksi perpustakaan tidak tersusun dengan benar serta memungkinkan adanya kehilangan koleksi (Hartono, 2016 : 235).

2) Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Sistem layanan tertutup menurut Darmono (2001 : 137) merupakan sistem layanan yang tidak memungkinkan pengguna mengakses koleksi perpustakaan secara langsung. Kelebihan

penggunaan sistem layanan tertutup yaitu susunan koleksi dalam rak lebih rapi dan tidak mudah rusak karena petugas langsung yang mengambil dan mengembalikan buku; mengurangi resiko kehilangan koleksi perpustakaan; serta menghemat ruang penyimpanan koleksi karena susunan rak dapat dipersempit. Selain memiliki beberapa faktor kelebihan dari sistem layanan tertutup, terdapat beberapa kelemahan di antaranya yaitu petugas membutuhkan energi yang lebih banyak untuk memberikan pelayanan peminjaman buku; serta prosedur peminjaman membutuhkan waktu yang lebih lama karena adanya sistem antrian (Rahayuningsih, 2007 : 94).

3) Sistem Layanan Campuran (*Mixed Access*)

Sistem layanan campuran menggunakan dua sistem sekaligus yaitu sistem layanan tertutup dan sistem layanan terbuka yang biasanya diterapkan pada perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan sekolah. Layanan secara tertutup biasanya digunakan pada koleksi skripsi, thesis, dan referensi, sedangkan pada sistem layanan terbuka digunakan untuk koleksi lainnya. Kelebihan penggunaan sistem layanan campuran yaitu pengguna dapat mengakses koleksi referensi sekaligus koleksi umum serta tidak memerlukan adanya ruang baca khusus koleksi referensi. Kelemahan sistem layanan campuran yaitu kontrol penggunaan koleksi sulit dilakukan oleh petugas sehingga memerlukan pengawasan yang lebih ketat (Hartono, 2016 : 236).

2.2.2.5. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan yang digunakan dalam perpustakaan dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan pengguna yang dilayani. Misalnya layanan perpustakaan yang digunakan dalam perpustakaan umum akan berbeda dengan layanan yang digunakan dalam perpustakaan perguruan tinggi. Berikut ini beberapa jenis layanan dalam perpustakaan di antaranya yaitu:

1) Layanan Ruang Baca

Menurut Darmono (2001) menjelaskan bahwa layanan ruang

baca merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini digunakan untuk pemustaka yang tidak ingin meminjam buku untuk dibawa pulang, akan tetapi cukup memanfaatkan buku di perpustakaan.

2) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan dalam perpustakaan dengan melayani peminjaman dan pengembalian buku kepada pengguna (Darmono 2001 : 143). Hartono (2016) menjelaskan bahwa terdapat 7 jenis kegiatan pada bagian layanan sirkulasi, di antaranya yaitu:

a. Pendaftaran Peminjaman

Kegiatan pendaftaran peminjaman digunakan untuk mengetahui identitas peminjam, mengetahui identitas buku dan jumlah buku yang dipinjam, mengetahui kebutuhan serta selera buku pengguna sehingga dapat menjadi evaluasi dan data perbandingan dengan perpustakaan lain untuk meningkatkan kualitas koleksi buku.

b. Prosedur Peminjaman

Prosedur peminjaman berisi tata cara yang dapat digunakan oleh pengguna dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku baik melalui sistem terbuka maupun melalui sistem tertutup. Tata cara peminjaman digunakan untuk mengurangi resiko hilangnya koleksi perpustakaan, mengetahui data peminjam dan jumlah buku yang dipinjam, serta mengetahui batas waktu pengembalian buku peminjaman.

c. Pemungutan Biaya

Pemungutan denda dilakukan sebagai bentuk sanksi atas keterlambatan dari batas waktu peminjaman untuk menanamkan rasa disiplin kepada peminjam buku. Umumnya uang denda keterlambatan akan dikumpulkan dengan denda penggantian buku dan dihimpun oleh sekretaris perpustakaan atau bendahara perpustakaan untuk keperluan perpustakaan. Nominal denda mengikuti peraturan perpustakaan yang digunakan.

d. Pengawasan Buku-Buku Tandon

Buku tandon merupakan koleksi perpustakaan yang terbatas sehingga harus disimpan dalam perpustakaan dan tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang, namun dapat dibaca di tempat pada ruang koleksi buku tandon terpisah.

e. Waktu Peminjaman

Waktu peminjaman merupakan jangka waktu yang diberikan dalam peminjaman koleksi perpustakaan sesuai dengan kebijakan perpustakaan. Waktu peminjaman koleksi dapat diperpanjang melalui sistem atau dengan datang langsung ke perpustakaan.

f. Statistik Peminjaman

Statistik peminjaman digunakan untuk mengumpulkan data kegiatan peminjaman untuk mengetahui keadaan dan perkembangan perpustakaan. Statistik peminjaman terdiri jumlah dan kelompok buku yang dipinjam, diperpanjang, dan dikembalikan.

g. Pinjam Antar Perpustakaan (*Inter Library Loan*)

Kegiatan pinjam antar perpustakaan yaitu melakukan perjanjian kerjasama antar perpustakaan untuk membantu pengguna mendapatkan tambahan referensi dari koleksi perpustakaan lain untuk kepentingan pembelajaran maupun penelitian. Kegiatan pinjam antar perpustakaan membutuhkan adanya katalog gabungan antar perpustakaan (*union catalogue*), *union list*, dan bibliografi bidang-bidang khusus.

3) Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan suatu kegiatan perpustakaan dalam memudahkan pemustaka menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan menggunakan koleksi referensi (F. Rahayuningsih, 2007 : 103 - 104). Layanan referensi dalam perpustakaan memberikan layanan koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, serta koleksi yang berisikan informasi

teknis dan singkat. Koleksi tersebut hanya dapat diakses di tempat dan tidak dapat dibawa pulang.

4) Layanan Abstrak dan Indeks

Layanan abstrak dan indeks merupakan layanan rujukan dalam perpustakaan dengan menyediakan petunjuk mengenai data atau informasi suatu koleksi sebagai alat seleksi bahan pustaka (F. Rahayuningsih, 2007). Indeks dan abstrak dapat juga disebut sebagai alat penelusuran informasi untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian koleksi perpustakaan.

5) Layanan Informasi Mutakhir

Layanan informasi mutakhir merupakan pelayanan perpustakaan dengan menyediakan informasi terbaru tanpa batas-batas subjek tertentu selain hanya kemutakhiran itu sendiri (Darmono, 2001).

6) Layanan Fotokopi

Layanan fotokopi merupakan fasilitas pendukung dalam perpustakaan untuk memudahkan pemustaka dalam menggandakan dokumen, melakukan penjilidan, laminating, dan penyediaan alat tulis (Savitri, 2019). Pemustaka diberi kemudahan dalam mengakses koleksi yang tidak dapat dibawa pulang dengan memanfaatkan layanan fotokopi.

7) Layanan Literatur

Layanan literatur merupakan layanan dalam perpustakaan dengan menyediakan daftar literatur atau daftar bibliografi untuk memudahkan pemustaka menemukan informasi literatur mengenai suatu subjek tertentu sesuai kebutuhan pengguna (Hartono, 2016).

2.2.3. Layanan *Book Delivery* Perpustakaan

Book delivery merupakan inovasi layanan perpustakaan berupa sistem pelayanan peminjaman pesan-antar yang mengusung tema “di rumah aja bisa” dengan konsep *online shopping* untuk memenuhi kebutuhan pemustaka ditengah permasalahan layanan tatap muka yang tidak dapat diakses secara langsung (Wulansari dkk., 2020). Layanan *book delivery* merupakan bentuk layanan alternatif yang diberikan kepada masyarakat dalam mengakses

informasi ditengah keterbatasan baik dari segi waktu maupun fisik. Layanan *book delivery* dalam arti luas disebut dengan *delivery service* yang merupakan layanan pengiriman produk informasi baik berbentuk fisik maupun digital sesuai dengan kebutuhan pemustaka untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan dan peran aktif pustakawan sehingga meningkatkan citra positif perpustakaan (Widayati dan Pariyanti, 2020).

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan *book delivery* merupakan inovasi dari layanan sirkulasi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta sebagai upaya memberikan layanan terbaik kepada pemustaka ditengah keterbatasan waktu maupun fisik dengan cara mengirimkan bahan pustaka sesuai kebutuhan dan permintaan pemustaka ke alamat atau tempat sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pemustaka.

2.2.3.1. Tujuan dan Manfaat Layanan *Book Delivery*

Menurut Wulansari et al. (2020), layanan *book delivery service* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, menumbuhkan budaya baca masyarakat, memperluas fungsi perpustakaan ditengah masyarakat, dan memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna yang membutuhkan sumber informasi berupa buku cetak yang terdapat dalam perpustakaan dan tidak memiliki file dalam bentuk digital. Tujuan dari layanan *book delivery* disebutkan sebagai berikut :

- 1) Menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka;
- 2) Menyediakan kebutuhan judul yang diinginkan pemustaka; dan
- 3) Membuat proses layanan peminjaman dan pengiriman bahan pustaka tidak melalui proses administrasi yang rumit.

Menurut Widayati dan Pariyanti (2020) menjelaskan terdapat manfaat dari layanan *book delivery* yaitu sebagai berikut :

- 1) Memudahkan pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam perpustakaan baik berbentuk cetak maupun digital.
- 2) Meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan.

- 3) Meningkatkan kepuasan pemustaka agar citra perpustakaan dan pustakawan menjadi lebih positif dalam masyarakat.
- 4) Memudahkan pemustaka mendapatkan informasi terkini secara efektif dan efisien.
- 5) Mengembangkan inovasi perpustakaan dan pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka dalam format baru yang mudah digunakan.

2.2.3.2. Model-Model Layanan *Book Delivery*

Anand (2013) menjelaskan model layanan *book delivery* terus mengalami perkembangan teknologi informasi dari waktu ke waktu menyesuaikan kebutuhan pemustaka terhadap informasi. Organisasi internasional seperti IFLA dan UNESCO berperan penting dalam menyebarkan layanan pengiriman dan peminjaman buku antar perpustakaan atau dikenal dengan *Inter Library Loan* (ILL). Maurice B. Line dalam UNESCO menyebutkan empat dasar model nasional di antaranya yaitu:

- 1) Koleksi perpustakaan terpusat khusus;
- 2) Perpustakaan dengan konsentrasi khusus;
- 3) Desentralisasi yang direncanakan; dan
- 4) Desentralisasi yang tidak direncanakan.

Perkembangan model layanan *book delivery* tahun 1984 disebutkan oleh Vicker dan Line dalam IFLA UAP terdapat enam model yaitu:

- 1) Layanan terpusat khusus;
- 2) Layanan bersama terpusat;
- 3) Beberapa perpustakaan yang mendapat konsentrasi;
- 4) Merencanakan desentralisasi penyediaan, posokan, dan retesi;
- 5) Akses yang tidak terdesentralisasi; dan
- 6) Sistem berbasis regional.

Perkembangan model layanan *book delivery* selanjutnya terjadi pada tahun 1988 yang disebutkan oleh Hope E. A. Clement dalam Konferensi

Internasional menyatakan terdapat enam model komposit yaitu:

- 1) Koleksi pinjaman nasional terpusat;
- 2) Koleksi pinjaman sentral menggunakan *back up libraries*;
- 3) Peminjaman nasional terpusat;
- 4) Jaringan terkait;
- 5) Jaringan terpisah;
- 6) Desentralisasi tidak tertaut.

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyediaan layanan informasi, maka terdapat kelemahan dan kelebihan dari beberapa model pengiriman buku yaitu:

1) Model Sentralisasi Direncanakan

Model ini menggunakan seluruh koleksi dalam satu lembaga untuk menyediakan layanan pengiriman koleksi. Lembaga pusat menjadi sumber tunggal dalam melakukan layanan dan penyediaan sumber informasi. Kelebihan dari model ini adalah menghemat biaya karena menjadi sumber tunggal dalam permintaan dan penawaran, menjadi pusat informasi yang menyediakan layanan lebih efisien, kecepatan pasokan lebih tinggi, serta koleksi dapat dipantau secara lebih efektif. Kekurangan dari model ini yaitu biaya pembangunan dan pemeliharaan koleksi terpusat menjadi sangat tinggi, serta model ini tidak menggunakan koleksi perpustakaan yang ada sehingga menyebabkan duplikasi koleksi yang tidak diperlukan.

2) Model Desentralisasi Tidak Direncanakan

Model ini menggunakan sebagian besar koleksi perpustakaan dengan menyediakan koleksi bidang minat khusus. Permintaan koleksi yang tidak tersedia dalam perpustakaan akan dilakukan peminjaman dari perpustakaan lain. Kelebihan dari model ini adalah adanya kebebasan dalam perpustakaan membangun koleksi berdasarkan permintaan dan tidak memerlukan pengadaan sumber informasi tambahan. Model ini lebih banyak memiliki kelemahan yaitu harus mencari sumber-sumber pinjaman, beberapa perpustakaan dapat menolak peminjaman ke

perpustakaan lain, pembangunan koleksi tidak dilakukan koordinasi sehingga menyebabkan duplikasi koleksi yang tidak dibutuhkan, beban model ini berada pada perpustakaan pusat, tidak adanya fokus untuk menangani permintaan peminjaman sumber informasi.

3) Model Desentralisasi Direncanakan

Model ini menggunakan koleksi pada bidang spesialisasi tertentu yang berasal dari koleksi inti dan sumber tambahan yang berpartisipasi dalam usaha kerjasama ini dengan mengetahui sumber daya perpustakaan satu sama lain. Kelebihan dari model ini adalah permintaan koleksi dapat dikirim langsung, koleksi yang memadai dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan setiap perpustakaan, sistem tidak menempatkan beban pada perpustakaan tertentu, menghasilkan anggaran koleksi yang lebih optimal. Kelemahan dari model ini yaitu perpustakaan harus menggunakan tenaga yang lebih banyak untuk menyediakan layanan antar pinjaman yang efisien, permintaan serta persediaan koleksi informasi perpustakaan tidak dapat dianalisis secara efektif.

4) Model Terpusat Sebagian dengan *Back-Up* Perpustakaan.

Model ini banyak digunakan pada institusi perpustakaan karena menggunakan pencarian koleksi yang luas. Sumber daya tidak hanya didapatkan dari lembaga pusat, namun dari beberapa perpustakaan cadangan sehingga semua permintaan dapat diproses atau dipantau oleh pusat. Perpustakaan pusat bertanggung jawab untuk menemukan sumber informasi yang dibutuhkan baik dari koleksi sendiri maupun dari perpustakaan cadangan dan mengirimkannya ke lembaga yang meminta. Kekurangan dari model ini adalah beberapa perpustakaan cadangan harus berbagi beban antar pinjaman serta tingginya biaya pengumpulan bangunan antar peminjaman di perpustakaan lain.

2.2.3.3. Metode Layanan *Book Delivery*

Anand (2013) menjelaskan beberapa metode yang dilakukan dalam

memenuhi permintaan koleksi informasi pemustaka di antaranya yaitu :

1) Pengiriman Bahan Pustaka dari Koleksi Perpustakaan

Metode ini melibatkan penyediaan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan mengambil secara langsung dari perpustakaan dengan menyesuaikan ketersediaan bahan koleksi. Metode ini merupakan metode pengiriman koleksi tercepat dan termudah.

2) Memperoleh Koleksi dari Perpustakaan Lain dengan Pinjaman Antar Perpustakaan

Metode ini dilakukan oleh perpustakaan dengan menghubungi pihak perpustakaan lain yang memiliki koleksi yang dibutuhkan dan dapat dipinjam melalui peminjaman antar-perpustakaan, kemudian dapat diberikan kepada pengguna dari perpustakaan pinjaman. Metode ini memberikan akses kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi buku asli dengan memenuhi syarat dan ketentuan dari perpustakaan pinjaman.

3) Bergabung dengan Konsorsium Perpustakaan

Konsorsium perpustakaan dibentuk untuk menghemat sumber daya koleksi yaitu biaya berlangganan khususnya jurnal. Penyediaan jurnal melalui konsorsium perpustakaan biasanya merupakan penerbit besar dengan menyediakan akses *online* ke teks lengkap dari beberapa koleksi dan jurnal yang dilanggan oleh konsorsium perpustakaan.

4) Membeli Salinan Koleksi dari Perpustakaan Lain

Metode ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam memperoleh sumber informasi yang tidak tersedia di perpustakaan. Pengadaan koleksi yang tidak tersedia dalam perpustakaan dilakukan dengan membeli salinan koleksi yang tersedia pada perpustakaan lain, kemudian koleksi dikirim kepada anggota perpustakaan yang membutuhkan. Pengadaan koleksi tersebut dilakukan atas persetujuan pihak yang berwenang terlebih dahulu.

5) Mengakses dan Mengunduh Koleksi Berbasis *Website*

Perpustakaan memiliki situs *website* yang menyediakan teks lengkap dari koleksi perpustakaan. Koleksi tersebut merupakan koleksi

digital yang diizinkan untuk dipublikasi dan diunduh oleh pemustaka baik secara berbayar maupun gratis.

2.2.3.4. *Book Delivery* sebagai Layanan Pesan Antar

Perkembangan perpustakaan dalam menyediakan layanan yang lebih efisien sehingga memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mengakses informasi semakin meningkat. Salah satu inovasi yang menjadi pilihan saat ini yaitu sistem layanan antar (*delivery service*). Layanan pesan antar (*delivery service*) merupakan layanan antar atau pengiriman informasi dengan produk berupa informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka menggunakan teknologi sebagai media penghubung antar pustakawan, perpustakaan, dengan pemustaka (Widayati dan Pariyanti, 2020). Menurut Muslim (2015) menyebutkan bahwa layanan pesan antar (*delivery service*) merupakan upaya perpustakaan “menjemput bola” terhadap kebutuhan informasi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, fisik, dan lain sebagainya. Layanan pesan antar (*delivery service*) menjadi bentuk pemberian pelayanan terbaik kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi baik dalam pembelajaran maupun dalam penelitian sebagai bahan referensi sehingga dapat menunjang citra perpustakaan.

Anand (2013) menyebutkan terdapat tiga faktor yang menentukan ketepatan layanan *book delivery* yaitu sebagai berikut:

1) Kecepatan

Kecepatan layanan dapat dipengaruhi oleh metode penerimaan permintaan dan metode pengiriman koleksi yang digunakan baik melalui pos, telepon, faks, surat elektronik, atau menggunakan sistem *online*. Faktor yang mempengaruhi penyediaan koleksi yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menemukan lokasi koleksi yang tidak tersedia dalam perpustakaan, pengiriman permintaan kemudian memproses permintaan, hingga pengiriman koleksi kepada pemustaka.

2) Biaya

Layanan efektif memerlukan pertimbangan biaya baik secara

langsung maupun tidak langsung. Biaya langsung berupa operasi jalan seperti biaya pemrosesan permintaan, ongkos kirim, dan biaya lainnya. Biaya tidak langsung mencakup biaya pengumpulan bangunan, gaji staf, biaya peralatan, dan biaya lainnya. Biaya layanan dapat menjadi lebih efektif jika membangun koleksi inti untuk memenuhi kebutuhan pokok pemustaka.

3) Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan didapatkan melalui pemenuhan jumlah permintaan pemustaka dari total jumlah permintaan yang diterima oleh perpustakaan. Tingkat kepuasan bergantung pada ketersediaan koleksi serta kemampuan perpustakaan dalam mencari dan menemukan sumber informasi secepat mungkin.

Berdasarkan beberapa faktor yang telah disebutkan dapat diambil kesimpulan bahwa efisiensi layanan book delivery dapat berjalan apabila dapat menghemat biaya, dapat disampaikan secara efektif serta memenuhi permintaan pemustaka sehingga mampu memberikan kepuasan layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

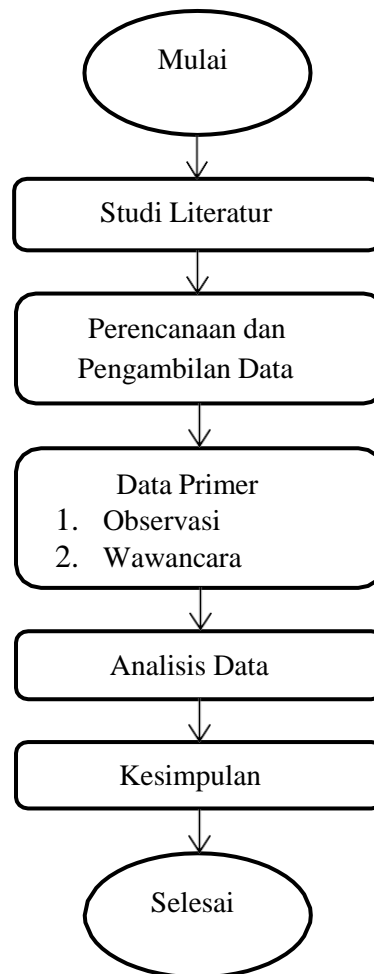
3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan kata-kata dalam menjelaskan temuan penelitian dan menganalisisnya. Penelitian ini digunakan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) dengan cara mendeskripsikannya. Menurut Sugiyono (2016 : 9), metode penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci, menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif yang mana penelitian kuantitatif menggunakan data berupa angka sebagai hasil temuan dan menganalisis temuan penelitian. Sedangkan penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial, masalah atau gejala dalam manusia dengan mengumpulkan sebanyak mungkin fakta mendalam, data disajikan dalam bentuk verbal, bukan dalam bentuk angka.

Metode kualitatif banyak digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun peneliti melalui data yang diperoleh di lapangan. Dengan pendekatan penelitian kualitatif ini, peneliti akan membuat deskripsi tentang gambaran objek yang diteliti secara sistematis, faktual dan akurat berdasarkan fakta-fakta, sifat-sifat antar fenomena serta berbagai hal yang terkait dengan tema penelitian.

3.2. Alur Penelitian

Alur penelitian dibutuhkan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih sistematis dan terencana sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Berikut ini diagram alur penelitian untuk mengetahui jalannya penelitian yang akan dilakukan dijelaskan sesuai Gambar 3. 1.



Gambar 3. 1: Diagram Alur Penelitian

3.2.1. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan studi literatur menggunakan bahan literatur seperti jurnal, artikel, skripsi dan bahan lainnya yang relevan dengan topik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk menunjang penelitian.

3.2.2. Perencanaan dan Pengambilan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan perencanaan dan pengambilan data dimulai dari merancang pertanyaan-pertanyaan (*guide interview*) sebagai bahan wawancara, kemudian mengambil data melalui wawancara langsung dari informan.

3.2.3. Data Primer

Pada tahap ini peneliti mendapatkan data primer dengan mengambil

langsung melalui observasi di perpustakaan UNUSA. Data primer diperoleh dari proses wawancara yang dilakukan kepada pustakawan dan pemustaka yang telah mengakses layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA.

3.2.4. Analisis Data

Pada tahap ini peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil studi literatur, wawancara, dan observasi di perpustakaan UNUSA menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data.

3.2.5. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini merupakan proses terakhir yang dilakukan oleh peneliti dengan menarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang dilakukan sebelumnya. Peneliti memberikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh perpustakaan UNUSA.

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya Kampus A yang terletak di Jalan Smea No. 57, Wonokromo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60243 dan Perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya Kampus B yang terletak di Jalan Raya Jemursari No.51-57, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60237. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Mei 2023.

Berikut ini rancangan waktu penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dimulai dari tahap observasi lapangan dengan melakukan kunjungan langsung di perpustakaan UNUSA hingga tahap pelaksanaan penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1: Waktu Penelitian

Deskripsi	2022				2023						
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Observasi Lapangan											
Studi Literatur dan Perencanaan Penelitian											

Deskripsi	2022				2023						
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Tahap pelaksanaan penelitian (Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi)											
Tahap Pelaksanaan Penelitian (Analisis Data: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan)											
Tahap Pelaksanaan Penelitian (Kesimpulan dan Saran)											

3.4. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) subjek dan objek penelitian merupakan atribut atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu sehingga dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Subjek dan objek penelitian menjelaskan mengenai apa dan atau siapa yang menjadi pokok penelitian sehingga dapat dipelajari lebih lanjut.

3.4.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan batasan subjek dalam penelitian berupa benda atau orang yang memberikan data sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Subjek penelitian melibatkan pustakawan, staf perpustakaan serta pengguna perpustakaan UNUSA berupa mahasiswa aktif yang telah mengakses layanan *book delivery* di masa endemi pasca pandemi Covid-19.

3.4.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran penelitian untuk mendapatkan data mengenai hal objektif berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan. Objek penelitian yang diteliti yaitu pemanfaatan layanan *book delivery* di UNUSA di masa endemi pasca pandemi Covid-19.

3.5. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016 : 225) pengumpulan data dalam penelitian dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan dua macam sumber data sebagai berikut:

3.5.1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara secara langsung kepada pemustaka dan pustakawan perpustakaan UNUSA.

3.5.2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti atau pengumpul data, namun dilakukan melalui perantara orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk melengkapi informasi data primer yakni berasal dari literatur, artikel dan berbagai sumber lain yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dengan mencari informasi relevan dengan topik *book delivery* untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, artikel, internet, dan lain sebagainya.

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian yaitu peneliti sendiri. Peneliti kualitatif berperan sebagai *human instrument* dengan menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, meneliti kualitas data, analisis data, mendeskripsikan data, dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2016 : 222). Peneliti akan mengumpulkan data dengan meminta, bertanya, mendengar, dan mengambil data atau yang bisa disebut dengan wawancara.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utamanya yaitu untuk memperoleh data. Penulis mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang nantinya akan diolah lebih lanjut agar menghasilkan data yang valid, sehingga dibutuhkan teknik pengumpulan data yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.7.1. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan dalam memperoleh keterangan untuk memenuhi tujuan penelitian dengan melakukan tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai (Burhan Bungin, 2001). Informan dari wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pustakawan dan pemustaka perpustakaan UNUSA yang telah mengakses layanan *book delivery*. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan layanan *book delivery* di masa endemi pasca pandemi Covid-19.

Peneliti melakukan wawancara menggunakan daftar pertanyaan yang ditampilkan pada halaman lampiran. Adapun berikut ini pedoman wawancara penelitian yang diturunkan berdasarkan parameter dan indikator yang diambil dari teori Anand (2013) yang menyebutkan terdapat beberapa faktor penentu ketepatan layanan *book delivery* seperti dijelaskan pada Tabel 3. 2 berikut ini.

Tabel 3. 2: Pedoman Wawancara

No	Komponen	Aspek	Indikator
1.	Layanan perpustakaan <i>book delivery</i>	a. Penggunaan koleksi	1) Peminjaman buku 2) Pengembalian buku
		b. Sumber daya manusia	Kinerja pustakawan menjalankan layanan <i>book delivery</i>
		c. Fasilitas	Sarana layanan perpustakaan <i>book delivery</i>
2.	Faktor yang menentukan ketepatan layanan <i>book delivery</i>	a. Kecepatan	Waktu yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan informasi
		b. Biaya	Biaya layanan yang didapatkan dalam mengakses layanan <i>book delivery</i>
		c. Kepuasan	Layanan <i>book delivery</i> perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan Informasi

3.7.2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan suatu objek berupa deskripsi kerja lapangan kegiatan, perilaku, tindakan, percakapan, interaksi interpersonal, organisasi atau proses masyarakat, atau aspek lain dari pengalaman manusia (Sukandarrumidi, 2002). Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke perpustakaan UNUSA untuk mendapatkan

data yang diperlukan. Observasi digunakan untuk menunjang informasi mengenai layanan *book delivery* perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di UNUSA.

3.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang yang sudah berlalu (Sugiyono, 2016 : 240). Studi dokumen dilakukan untuk mendukung data dari hasil penggunaan metode observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian lebih kredibel atau dapat dipercaya. Bogdan dalam Sugiyono (2016 : 240) menyebutkan “*In most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative produced by an individual which describes his or her own actions, experience and belief*”. Pada penelitian ini menggunakan gambar atau foto untuk menggambarkan keadaan asli atau fakta di lapangan sebagai bahan penunjang penelitian agar mendapatkan kredibilitas.

3.8. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis oleh peneliti dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2016 : 244). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak merumuskan masalah, sebelum turun ke lapangan, ketika penelitian berlangsung, sampai penulisan hasil penelitian dalam periode waktu tertentu. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dengan tiga aktivitas yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2016 : 246).

3.8.1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan mencari tema dan polanya. Pada langkah ini, peneliti mengumpulkan seluruh data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan. Data ini perlu direduksi agar mudah dalam memilih pokok-pokok sesuai dengan fokus penelitian sehingga mempermudah dalam menyimpulkannya.

3.8.2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan proses menyusun informasi secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang dijadikan sebagai temuan penelitian dan pengambilan tindakan dalam bentuk teks naratif. Sehingga penyajian data dalam model data kualitatif dilakukan dengan menyusun teks naratif dari hasil reduksi data. Pada penyajian data terdapat analisis data dari proses pengumpulan data yang meliputi analisis hasil observasi, analisis hasil wawancara, dan analisis hasil dokumentasi. Dari hasil tersebut maka bisa didapatkan teks naratif untuk menyajikan hasil penelitian dalam bentuk laporan skripsi.

3.8.3. *Conclusion Drawing/Verification*

Pada tahapan ini menghasilkan kesimpulan terhadap analisis data dan mengevaluasi kegiatan yang mencakup pencarian makna dan memberikan penjelasan dari data yang sudah diperoleh. Pada penarikan kesimpulan, peneliti dituntut memberikan kesimpulan secara valid, sehingga proses penarikan kesimpulan data yang telah diperoleh dapat dikaji kembali berdasarkan fakta dilapangan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengetahui dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

Dari kegiatan analisis data menghasilkan teks naratif yang dipilah-pilah sesuai dengan pokok-pokok berdasarkan tujuan penelitian. Dengan teknik ini data yang diperoleh dipilah-pilah kemudian disesuaikan dengan pengelompokan data yang sejenis, yang kemudian dianalisis isinya sesuai dengan informasi yang didapat secara jelas dan mendalam, sehingga mendapatkan hasil kesimpulan yang terpercaya. Tahapan-tahapan tersebut yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi oleh peneliti, sehingga proses pembuatan skripsi bisa dilaksanakan secara sistematis dan rapi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti membahas mengenai layanan perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) Kampus A yang terletak di Jalan Smea No. 57, Wonokromo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60243 dan perpustakaan UNUSA Kampus B yang terletak di Jalan Raya Jemursari No.51-57, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60237. Perpustakaan UNUSA memiliki beberapa bidang layanan di antaranya yaitu bidang layanan informasi, promosi, dan kerjasama; bidang layanan multimedia; bidang layanan serial; bidang layanan referensi; bidang layanan sirkulasi; dan bidang layanan bebas pustaka. Peneliti melakukan penelitian pada bidang layanan sirkulasi dengan fokus penelitian pada pemanfaatan layanan *book delivery* oleh mahasiswa UNUSA. Penelitian ini dilakukan dengan bantuan informan berupa mahasiswa aktif UNUSA yang berjumlah sepuluh orang yaitu:

Tabel 4. 1: Identitas Informan

No.	Terakhir Akses	Informan	Jurusan
1.	-	AS	Pustakawan
2.	-	BHW	Pustakawan
3.	19/10/2020	AHA	S1 Pendidikan Dokter
4.	20/06/2020	M	S1 Pendidikan Dokter
5.	26/05/2021	MSI	S1 Keperawatan
6.	24/02/2022	NC	D4 Analis Kesehatan
7.	25/03/2021	DBH	S1 Manajemen
8.	01/10/2021	PAC	S1 Manajemen
9.	05/03/2021	ARM	S1 Akuntansi
10.	20/09/2022	ZN	S1 Manajemen
11.	05/10/2022	SNF	S1 K3
12.	07/10/2022	ANM	S1 Kesehatan Masyarakat

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa waktu akses layanan *book delivery* dari tahun ke tahun mengalami penurunan dengan waktu terakhir akses pada bulan Oktober tahun 2022, sehingga menunjukkan bahwa penggunaan layanan *book delivery* pada tahun 2023 belum terlaksana. Dalam tabel 4.1 juga menjelaskan beberapa informan yang telah mengakses layanan *book delivery* di perpustakaan

UNUSA. Informan merupakan mahasiswa aktif UNUSA yang telah menggunakan layanan *book delivery* baik dari layanan peminjaman maupun layanan pengembalian buku dari berbagai angkatan dan program studi yang dipilih secara acak. Wawancara dengan informan dilakukan setelah mendapatkan informasi data pengguna layanan *book delivery* dari pustakawan perpustakaan UNUSA. Wawancara dilakukan secara informal dengan melakukan wawancara mendalam (*depth interview*)

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan dengan wawancara kepada informan yang mana akan diinterpretasikan sesuai dengan indikator yang telah dibuat oleh peneliti dalam *guide interview* pada halaman lampiran. Transkrip wawancara yang diambil diolah seperti berikut :

A. Penggunaan Koleksi

Pada penggunaan koleksi ini meliputi peminjaman buku dan pengembalian buku yang disebutkan pada :

1. Peminjaman Buku

Tabel 4. 2: Transkrip Peminjaman Buku

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
M: Saya diarahkan untuk mengisi link Google Form <i>book delivery</i> , kemudian saya menghubungi staf perpustakaan lewat WA untuk mengonfirmasi bahwa saya ingin melakukan peminjaman, dari petugas kemudian memeriksa ketersediaan buku kemudian mengirimnya ke rumah saya sesuai dengan alamat yang saya masukkan, untuk pembayaran itu menggunakan sistem COD, jadi langsung saya bayarkan ke kurir	1	Peminjaman dilakukan dengan mengisi Google Form. (1a) Melakukan konfirmasi peminjaman kepada staff perpustakaan melalui WA. (1b) Petugas memeriksa ketersediaan buku. (1c) Buku dikirim ke alamat yang telah dimasukkan. (1d) Pembayaran pengiriman dilakukan menggunakan sistem <i>cash on delivery</i> (COD). (1e)	Peminjaman melalui Google Form, kemudian petugas mengonfirmasi ketersediaan buku dan buku dikirim. Pembayaran melalui COD.
MSI : Cukup mudah sih, hanya dengan mengisi link Google	2	Mengisi Google Form yang terdapat di <i>website</i> digilib UNUSA. (2a)	Peminjaman melalui Google Form yang terdapat di <i>website</i>

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Form yang ada di <i>website</i> digilib UNUSA kemudian menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi buku, dan tidak sampai waktu berjam- jam bukunya sudah sampai di rumah saya.		Menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi peminjaman. (2b) Pengiriman tidak memakan waktu berjam- jam. (2c)	digilib UNUSA, kemudian mengonfirmasi peminjaman dan buku dikirim. Pengiriman tidak butuh waktu lama.
NC : Peminjaman buku menggunakan layanan <i>book delivery</i> sendiri dengan mengisi link yang ada di <i>website</i> digilib UNUSA, kemudian saya menghubungi pihak perpustakaan untuk konfirmasi data peminjaman dan buku dikirim menggunakan jasa pengiriman JnE	3	Peminjaman dilakukan dengan mengisi link yang ada di digilib UNUSA. (3a) Menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi peminjaman. (3b) Pengiriman buku menggunakan JnE. (3c)	Peminjaman melalui link dan mengonfirmasi peminjaman kepada petugas, kemudian buku dikirim menggunakan JnE.
DBH : Pertama-tama saya masuk link Google Form <i>book delivery</i> dan mengisi beberapa data seperti nama, NIM, alamat, no.WA, kemudian nomor buku yang ingin dipinjam, serta alamat saya untuk tujuan pengiriman. Kemudian saya menghubungi petugas perpustakaan melalui WA, dari petugas akan melakukan konfirmasi kembali ke saya atas ketersediaan buku saya. Kemudian buku dikirim berdasarkan alamat yang telah saya masukkan dan membayar biaya ongkir langsung ke kurir	4	Mengisi data diri dan data buku yang akan dipinjam dalam Google Form. (4a) Menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi peminjaman. (4b) Petugas akan mengonfirmasi ketersediaan buku. (4c) Buku dikirim berdasarkan alamat yang telah dimasukkan dalam data. (4d) Pembayaran pengiriman langsung kepada kurir. (4e)	Peminjaman dilakukan dengan mengisi data diri dan data buku, kemudian petugas mengonfirmasi ketersediaan buku serta biaya pengiriman yang harus diberikan kepada kurir.
PAC : Awalnya saya dibantu oleh teman saya yang pernah mengakses layanan <i>book delivery</i> sebelumnya karena alurnya menurut saya cukup rumit karena harus menghubungi petugas juga, peminjaman melalui link	5	Alur peminjaman melalui layanan <i>book delivery</i> cukup rumit (5a) Peminjaman buku melalui Google Form. (5b) Staf perpustakaan mengonfirmasi ketersediaan buku. (5c)	Alur peminjaman yang cukup rumit dilakukan dengan mengisi Google Form, kemudian petugas mengonfirmasi adanya buku dan melakukan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<p>Google Form yang dikirimkan oleh teman saya, kemudian saya menghubungi staf perpustakaan dan mereka mengonfirmasi ketersediaan buku yang saya butuhkan, dan kemudian buku dikirimkan ke alamat rumah saya</p>		<p>Buku dikirim sesuai dengan alamat. (5d)</p>	<p>pengiriman.</p>
<p>ARM : Saya mengisi data diri saya di Google Form seperti nama, NIM, alamat, no. WA, dan data lainnya, kemudian mengisi nomor buku yang ingin saya pinjam dan data buku lainnya. Kemudian saya dihubungi oleh staf perpustakaan untuk mengonfirmasi buku saya, tidak butuh waktu lama buku dikirim dan butuh waktu sekitar tiga jam buku sudah sampai dirumah saya</p>	<p>6</p>	<p>Mengisi data diri peminjaman di Google Form. (6a) Mengisi data buku yang dipinjam. (6b) Petugas akan menghubungi untuk mengonfirmasi peminjaman. (6c) Pengiriman buku membutuhkan waktu kurang lebih tiga jam. (6d)</p>	<p>Peminjaman dengan mengisi data diri dan data buku, kemudian petugas mengonfirmasi ketersediaan buku dan melakukan pengiriman kurang lebih tiga jam.</p>
<p>ZN : Masuk ke link <i>book delivery</i> yang terdapat dalam <i>website</i> digilib UNUSA, kemudian mengisi seluruh data-data diri dan buku yang akan dipinjam. Setelah mengonfirmasi peminjaman ke petugas, buku dikirim melalui JnT, setelah sampai di rumah saya kemudian saya melakukan pembayaran kepada kurir paket</p>	<p>7</p>	<p>Mengisi data diri dan data buku yang akan dipinjam melalui link. (7a) Mengubungi petugas untuk mengonfirmasi peminjaman. (7b) Pengiriman buku menggunakan JnT. (7c) Pembayaran dilakukan langsung kepada kurir. (7d)</p>	<p>Peminjaman dilakukan dengan mengisi data diri dan data buku, kemudian mengonfirmasi peminjaman dan melakukan pembayaran pengiriman kepada kurir.</p>
<p>SNF : Setelah klik link <i>book delivery</i> di <i>website</i> digilib UNUSA, memilih menu pengiriman buku, kemudian mengisi data diri saya sebagai mahasiswa UNUSA dan data buku yang saya pinjam beserta alamat lengkap untuk pengiriman. Kemudian mengonfirmasi buku yang saya pinjam ke</p>	<p>8</p>	<p>Mengakses link <i>book delivery</i> yang terdapat dalam <i>website</i> digilib. (8a) Mengisi data diri dan data buku yang akan dipinjam. (8b) Mengonfirmasi peminjaman kepada staf perpustakaan. (8c) Pengiriman buku sesuai alamat. (8d)</p>	<p>Peminjaman dilakukan dengan mengakses link, kemudian mengisi data diri dan data buku. Mengonfirmasi peminjaman kepada petugas, kemudian buku dikirim.</p>

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
staf perpustakaan lewat WA dan kemudian buku dikirimkan sesuai alamat rumah saya			

2. Pengembalian Buku

Tabel 4. 3: Transkrip Pengembalian Buku

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<p>AHA :</p> <p>Saya isi Google Form <i>book delivery</i> yang ada di <i>website</i> perpus UNUSA, kemudian saya menghubungi staf perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian buku yang akan saya lakukan, lalu saya ke JnE terdekat untuk melakukan pengiriman ke alamat perpustakaan UNUSA</p>	9	<p>Mengisi Google Form untuk pengembalian buku. (9a)</p> <p>Mengonfirmasi pengembalian buku kepada staf perpustakaan. (9b)</p> <p>Melakukan pengiriman ke jasa ekspedisi terdekat. (9c)</p>	<p>Pengembalian buku dengan mengisi Google Form dan mengonfirmasi kepada staf perpustakaan, kemudian melakukan pengiriman buku.</p>
<p>MSI :</p> <p>Langkah mengakses layanan <i>book delivery</i> untuk pengembalian juga hampir sama dengan melakukan peminjaman buku yang saya lakukan dengan mengisi Google Form dan menghubungi petugas untuk mengonfirmasi buku yang ingin saya kembalikan, kemudian mengirimkan ke alamat perpustakaan UNUSA melalui GrabExpress.</p>	10	<p>Mengisi Google Form untuk melakukan pengembalian buku. (10b)</p> <p>Mengonfirmasi pengembalian kepada petugas perpustakaan. (10c)</p> <p>Pengiriman buku ke perpustakaan menggunakan GrabExpress. (10d)</p>	<p>Pengembalian buku dengan mengisi Google Form dan mengonfirmasi kepada staf perpustakaan, kemudian melakukan pengiriman buku.</p>
<p>NC :</p> <p>Pengembalian buku juga memiliki teknis yang serupa dengan peminjaman yang saya lakukan yaitu dengan mengisi link yang ada di <i>website</i> digilib unusa dan memilih menu pengembalian dalam Google Form, kemudian saya menghubungi pihak perpustakaan untuk</p>	11	<p>Mengisi Google Form pada link dalam <i>website</i> digilib untuk melakukan pengembalian buku. (11a)</p> <p>Menghubungi pihak perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian buku. (11b)</p> <p>Melakukan pengiriman</p>	<p>Pengembalian buku dilakukan dengan mengisi Google Form dan mengonfirmasi kepada staf perpustakaan, kemudian melakukan pengiriman buku.</p>

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
mengonfirmasi pengembalian buku. Pada pengembalian buku, saya harus pergi ke ekspedisi pengiriman JnE untuk mengirimkan buku ke alamat perpustakaan UNUSA		buku menggunakan ekspedisi pengiriman ke alamat perpustakaan. (11c)	
ANM : Pengembalian buku yang saya lakukan diawali dengan mengakses Google Form dan mengisi data diri dan data buku yang akan saya kembalikan kemudian saya langsung menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian buku melalui layanan <i>book delivery</i> . Kemudian saya diarahkan untuk pengiriman buku melalui Gosend dengan pembayaran secara langsung kepada kurir.	12	Mengisi data diri dan data buku untuk melakukan pengembalian di Google Form. (12a) Menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian. (12b) Melakukan pengiriman dan pembayaran secara langsung kepada kurir. (12c)	Pengembalian buku melalui Google Form dan menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian, kemudian proses pengiriman dan pembayaran secara langsung kepada kurir.

B. Sumber Daya Manusia

Dalam tabel 4.4 akan menginterpretasi mengenai bagaimana kinerja pustakawan dalam menjalankan layanan *book delivery*.

Tabel 4. 4: Transkrip Sumber Daya Manusia

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
AHA : Kinerjanya baik, respon dari mereka juga cepat, proses pengembalian buku saya juga berlangsung lebih cepat	13	Kinerja pustakawan baik dan memberikan respon yang cepat. (13a) Proses pengembalian berlangsung cepat. (13b)	Kinerja pustakawan responsif sehingga proses pengembalian berlangsung cepat.
M : Kinerja pustakawan sangat baik, responnya juga cukup cepat dan informatif dalam menanggapi kebutuhan saya terhadap buku yang ada di perpustakaan	14	Kinerja pustakawan baik, responsif dan informatif dalam memenuhi kebutuhan informasi. (14a)	Kinerja pustakawan responsif dan informatif.
MSI : Kinerja petugas baik, responnya juga cepat, ketika buku yang saya butuhkan	15	Kinerja petugas baik, responsif, dan memberikan solusi ketika buku tidak	Kinerja pustakawan baik, responsif, solusional.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
tidak tersedia maka petugas memberikan saran buku yang hampir sama		tersedia. (15a)	
NC : Respon dari petugas sendiri cukup baik dalam menanggapi permintaan peminjaman dan pengembalian saya, petugas tidak pasif dalam memberikan informasi, serta cepat dalam memberikan konfirmasi bahwa buku yang saya butuhkan tersedia	16	Respon petugas cukup baik. (16a) Petugas tidak pasif dalam memberikan informasi dan memberikan konfirmasi atas ketersediaan buku. (16b)	Kinerja pustakawan cukup baik, tidak pasif, dan cepat dalam mengonfirmasi ketersediaan.
DBH : Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dimana ketika saya kebingungan mengenai kesediaan buku yang saya butuhkan petugas perpustakaan akan melakukan konfirmasi kembali ke saya dan ketika peminjaman buku saya sudah mendekati batas akhir peminjaman maka dari mereka akan mengingatkan kembali	17	Petugas peka terhadap kendala yang dihadapi pemustaka. (17a) Petugas mengingatkan batas waktu peminjaman akan segera berakhir. (17b)	Pustakawan peka terhadap kebutuhan pemustaka dan memperhatikan batas waktu peminjaman pemustaka.
PAC : Kinerja dari petugas dalam memberikan layanan sangat ramah dan fast respon, kemudian ketika buku yang saya butuhkan ternyata tidak ada maka petugas akan merekomendasikan buku lain yang memiliki topik pembahasan yang sama	18	Petugas ramah dan menanggapi kebutuhan pemustaka dengan cepat. (18a) Petugas bersikap solusional terhadap buku yang tidak tersedia. (18b)	Kinerja petugas ramah, responsif, dan solusional terhadap ketidaksediaan buku.
ARM : Respon petugas perpustakaan sangat cepat ketika saya melakukan pemesanan, proses pengiriman setelah pengajuan peminjaman buku juga cukup cepat sehingga tidak perlu menunggu waktu terlalu lama untuk	19	Respon petugas cepat menanggapi peminjaman. (19a) Proses peminjaman tidak membutuhkan waktu lama. (19b)	Kinerja pustakawan responsif sehingga proses peminjaman tidak membutuhkan waktu lama.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
mengakses buku perpustakaan			
ZN : Petugas perpustakaan sangat ramah, pelayanannya juga cukup cepat, dan proses <i>book delivery</i> sendiri mulai dari pemesanan, kemudian petugas mengonfirmasi ketersediaan buku, pengiriman buku hingga buku sampai sesuai alamat rumah saya juga cukup cepat.	20	Sikap petugas ramah dan memberikan layanan dengan cepat. (20a) Proses pemesanan menggunakan layanan <i>book delivery</i> berlangsung dengan cukup cepat. (20b)	Kinerja pustakawan ramah dan responsif sehingga proses pemesanan berlangsung dengan cepat.
SNF : Terdapat sedikit kendala dalam pencarian buku yang dilakukan oleh staf perpustakaan akibat ketersediaan buku dalam digilib perpustakaan UNUSA tidak sesuai dengan kondisi buku asli di dalam rak perpustakaan sehingga membutuhkan waktu untuk pencarian buku yang saya butuhkan. Kalau untuk respon pelayanannya cukup cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan sumber referensi saya	21	Pustakawan mengalami kendala pada ketersediaan buku yang tidak sesuai dengan kondisi asli di rak perpustakaan. (21a) Respon pelayanan dari petugas cukup cepat dan tanggap. (21b)	Terdapat kendala pada ketersediaan buku, namun kinerja pustakawan cukup cepat dan responsif.
ANM : Dari petugas perpustakaan cukup cepat menanggapi pesanan saya, tidak butuh waktu lama setelah saya mengisi Google Form langsung dihubungi oleh petugas perpustakaan dan kemudian diarahkan untuk pengiriman pengembalian buku menggunakan Gosend.	22	Respon petugas cukup cepat dalam menanggapi pemesanan. (22a) Pustakawan mengarahkan pemustaka dalam proses pengembalian menggunakan Gosend. (22b)	Kinerja petugas cukup cepat, responsif, dan informatif.

C. Fasilitas

Dalam tabel 4.5 akan menginterpretasi mengenai koleksi-koleksi yang dipinjam/dikembalikan melalui layanan *book delivery* dan ekspedisi pengiriman yang digunakan sebagai berikut.

Tabel 4. 5: Transkrip Fasilitas

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<p>AHA :</p> <p>Buku yang saya kembalikan pada saat itu yaitu Atlas Praktikum Histologi yang merupakan buku terbitan tahun lama.</p> <p>Pengiriman untuk pengembalian buku saya pada saat itu menggunakan jasa pengiriman JnE.</p>	23	<p>Buku yang dikembalikan yaitu Atlas Praktikum Histologi. (23a)</p> <p>Pengiriman pengembalian buku menggunakan jasa pengiriman JnE. (23b)</p>	<p>Pemustaka melakukan pengembalian buku Atlas Praktikum Histologi menggunakan pengiriman JnE.</p>
<p>M :</p> <p>Buku yang saya pinjam melalui layanan <i>book delivery</i> yaitu Mikrobiologi Kedokteran dan Infeksi.</p> <p>Untuk pengiriman, saya menggunakan ekspedisi jasa pengiriman JnT</p>	24	<p>Buku yang dipinjam yaitu Mikrobiologi Kedokteran dan Infeksi. (24a)</p> <p>Pengiriman buku menggunakan ekspedisi JnT. (24b)</p>	<p>Pemustaka melakukan peminjaman buku Mikrobiologi Kedokteran dan Infeksi menggunakan pengiriman JnT.</p>
<p>MSI :</p> <p>Saya meminjam dua buku untuk memenuhi referensi tugas perkuliahan yaitu buku Bates Buku Ajar Pemeriksaan Fisik dan Riwayat Kesehatan dan buku At a Glance Anamnesis dan Pemeriksaan Fisik.</p> <p>Pada saat itu saya membutuhkan buku tersebut dengan cepat, sehingga saya menanyakan pengiriman apa yang dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu hingga berhari-hari, kemudian saya diarahkan menggunakan pengiriman GrabExpress.</p>	25	<p>Buku yang dipinjam yaitu Bates Buku Ajar Pemeriksaan Fisik dan Riwayat Kesehatan dan buku At a Glance Anamnesis dan Pemeriksaan Fisik. (25a)</p> <p>Pengiriman buku menggunakan GrabExpress. (25b)</p>	<p>Pemustaka melakukan peminjaman buku Bates Buku Ajar Pemeriksaan Fisik dan Riwayat Kesehatan dan buku At a Glance Anamnesis dan Pemeriksaan Fisik menggunakan pengiriman GrabExpress.</p>
<p>NC :</p> <p>Buku yang saya pinjam yaitu Parasitologi : Praktikum Analisis Kesehatan dan buku Manual Laboratorium Mikrobiologi untuk keperluan bahan referensi dari presentasi perkuliahan yang akan saya dan teman-</p>	26	<p>Buku yang dipinjam yaitu Parasitologi : Praktikum Analisis Kesehatan dan buku Manual Laboratorium Mikrobiologi. (26a)</p> <p>Pengiriman buku menggunakan ekspedisi pengiriman JnE. (26b)</p>	<p>Pemustaka melakukan peminjaman buku Parasitologi : Praktikum Analisis Kesehatan dan buku Manual Laboratorium Mikrobiologi</p>

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
teman saya lakukan. Pada saat itu saya menggunakan ekspedisi pengiriman JnE.			menggunakan pengiriman JnE.
DBH : Buku yang saya pinjam melalui layanan <i>book delivery</i> cukup banyak karena saya beberapa kali mengakses layanan tersebut untuk keperluan bahan referensi. Buku-buku tersebut di antaranya Pengantar Akuntansi 2 : Adaptasi Indonesia, Perilaku Organisasi Behavior, Pengantar Ekonomi Islam, Pengantar Akuntansi 1: Adaptasi Indonesia. Pada saat itu pengiriman dilakukan menggunakan JnT.	27	Buku yang dipinjam yaitu Pengantar Akuntansi 2 : Adaptasi Indonesia, Perilaku Organisasi Behavior, Pengantar Ekonomi Islam, Pengantar Akuntansi 1: Adaptasi Indonesia. (27a) Pengiriman buku menggunakan ekspedisi pengiriman JnT. (27b)	Pemustaka melakukan peminjaman buku Pengantar Akuntansi 2 : Adaptasi Indonesia, Perilaku Organisasi Behavior, Pengantar Ekonomi Islam, Pengantar Akuntansi 1: Adaptasi Indonesia menggunakan pengiriman JnT.
PAC : Buku-buku yang saya pinjam menggunakan layanan <i>book delivery</i> di antaranya yaitu Era Baru Manajemen Buku, Pengantar Ekonomi Islam, Perilaku Organisasi: Organizational Behavior, Pengantar Akuntansi 2: Adaptasi Indonesia, Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Pengiriman buku pada saat itu menggunakan ekspedisi pengiriman JnT.	28	Buku yang dipinjam yaitu Era Baru Manajemen Buku, Pengantar Ekonomi Islam, Perilaku Organisasi: Organizational Behavior, Pengantar Akuntansi 2: Adaptasi Indonesia, Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. (28a) Pengiriman buku menggunakan ekspedisi pengiriman JnT. (28b)	Pemustaka melakukan peminjaman buku Era Baru Manajemen Buku, Pengantar Ekonomi Islam, Perilaku Organisasi: Organizational Behavior, Pengantar Akuntansi 2: Adaptasi Indonesia, Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi menggunakan pengiriman JnT
ARM : Pada saat itu saya meminjam buku Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan. Jasa pengiriman yang saya gunakan yaitu Gosend karena jarak rumah saya yang cukup dekat dengan kampus sehingga biayanya	29	Buku yang dipinjam yaitu Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan. (29a) Pengiriman buku menggunakan Gosend. (29b)	Pemustaka melakukan peminjaman buku Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan menggunakan pengiriman Gosend.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
lebih terjangkau dan proses pengirimannya lebih cepat tidak memakan waktu sehari-hari.			
ZN : Untuk mata kuliah akuntansi, saya meminjam bahan referensi buku di perpustakaan yaitu buku Akuntansi Biaya. Saya menggunakan layanan jasa pengiriman JnT.	30	Buku yang dipinjam yaitu Akuntansi Biaya. (30a) Pengiriman buku menggunakan ekspedisi pengiriman JnT. (30b)	Pemustaka melakukan peminjaman buku Akuntansi Biaya menggunakan pengiriman JnT.
SNF : Saya meminjam buku Energi dan Fisika dan buku Fisika Jilid 1 untuk keperluan bahan referensi presentasi di kelas dengan mata kuliah fisika. Saya menggunakan jasa pengiriman JnT.	31	Buku yang dipinjam yaitu Energi dan Fisika dan buku Fisika Jilid 1. (31a) Pengiriman buku menggunakan ekspedisi pengiriman JnT. (31b)	Pemustaka melakukan peminjaman buku Energi dan Fisika dan buku Fisika Jilid 1 menggunakan pengiriman JnT.
ANM : Buku yang saya kembalikan pada saat itu yaitu Biokimia Kesehatan: Biokimia Dasar untuk Profesi Kesehatan. Saya menggunakan Gosend untuk pengiriman agar tidak perlu datang langsung ke ekspedisi pengiriman.	32	Buku yang dikembalikan yaitu Biokimia Kesehatan: Biokimia Dasar untuk Profesi Kesehatan. (32a) Pengiriman buku menggunakan Gosend. (32b)	Pemustaka mengembalikan buku Biokimia Kesehatan: Biokimia Dasar untuk Profesi Kesehatan menggunakan pengiriman Gosend.

D. Kecepatan

Dalam tabel 4.6 akan menginterpretasi mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengiriman buku setelah proses pemesanan melalui layanan *book delivery*.

Tabel 4. 6: Transkrip Kecepatan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
AHA : Waktu pengiriman sekitar kurang dari 2 hari setelah proses pengisian data melalui Google Form.	33	Waktu pengiriman kurang dari 2 hari setelah proses pemesanan. (33a)	Waktu pengiriman kurang dari 2 hari.
M : Setelah saya melakukan pemesanan, kemudian menghubungi petugas untuk	34	Buku langsung dikirim dan membutuhkan waktu sekitar kurang dari tiga hari setelah proses	Waktu pengiriman buku membutuhkan waktu kurang dari tiga hari.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
mengonfirmasi peminjaman, tidak lama kemudian buku saya langsung dikirim dan membutuhkan waktu sekitar kurang dari tiga hari dari proses pemesanan saya melalui Google Form.		pemesanan (34a)	
MSI : Karena saya menggunakan jasa layanan GrabExpress sehingga waktu pengiriman sekitar kurang dari sehari buku sudah sampai ke alamat rumah saya setelah saya menghubungi petugas untuk mengonfirmasi peminjaman dan pengembalian.	35	Waktu pengiriman kurang dari sehari setelah menghubungi petugas untuk mengonfirmasi peminjaman. (35a)	Waktu pengiriman kurang dari sehari.
NC : Waktu pengiriman cukup cepat sekitar tiga hari setelah proses pengisian data dan mengonfirmasi pengiriman kepada petugas perpustakaan.	36	Waktu pengiriman sekitar tiga hari setelah mengonfirmasi peminjaman kepada pustakawan. (36a)	Waktu pengiriman membutuhkan waktu tiga hari.
DBH : Waktu pengiriman menurut saya cukup cepat dengan waktu kurang lebih 2 hari pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke rumah saya yang berada di Gresik.	37	Waktu pengiriman kurang lebih 2 hari pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke Gresik.	Waktu pengiriman kurang lebih 2 hari.
PAC : Kurang lebih waktu pengiriman itu dua hari.	38	Waktu pengiriman kurang lebih dua hari. (38a)	Waktu pengiriman kurang lebih dua hari.
ARM : Karena menggunakan pengiriman Gosend jadi waktu pengiriman tidak sampai sehari. Jam 12 saya dihubungi oleh petugas, kemudian kurang dari jam 3 buku sudah sampai di rumah.	39	Waktu pengiriman kurang dari sehari dengan menggunakan Gosend. (39a)	Waktu pengiriman membutuhkan waktu kurang dari sehari.
ZN : Waktu pengiriman kurang lebih dua hari setelah melakukan konfirmasi peminjaman kepada petugas.	40	Waktu pengiriman kurang lebih dua hari setelah mengonfirmasi peminjaman. (40a)	Waktu pengiriman kurang lebih dua hari.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
SNF : Waktu pengiriman cukup cepat sekitar dua hari sejak waktu pemesanan dan mengonfirmasi peminjaman buku ke petugas perpustakaan.	41	Waktu pengiriman sekitar dua hari setelah melakukan pemesanan dan mengonfirmasi peminjaman. (41a)	Waktu pengiriman sekitar dua hari.
ANM : Dalam waktu sehari bukunya sudah sampai ke alamat rumah saya dengan pengiriman kampus UNUSA ke Sidoarjo.	42	Waktu pengiriman sekitar satu hari dari Sidoarjo ke alamat perpustakaan. (42a)	Waktu pengiriman sekitar satu hari.

E. Biaya

Dalam tabel 4.7 akan menginterpretasi mengenai berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku dan apakah biaya tersebut sepadan dengan pelayanan dan kualitas informasi yang diterima.

Tabel 4. 7: Transkrip Biaya

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
AHA : Biaya yang dibebankan untuk pengiriman pengembalian buku sesuai dengan ekspedisi yang digunakan yaitu Rp.8500. Menurut saya biaya tersebut cukup murah untuk jarak pengiriman yang cukup jauh dari kampus.	43	Biaya pengiriman pengembalian buku yaitu Rp.8500. (43a) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan jarak yang cukup jauh. (43b)	Biaya pengiriman Rp.8500, cukup terjangkau dengan jarak pengiriman yang cukup jauh.
M : Biaya pengiriman Rp.18000. Mungkin agak sedikit mahal untuk biaya pengiriman satu buku, tetapi cukup terjangkau dan membantu dalam kondisi mendesak dan tidak memungkinkan untuk bepergian ditengah pandemi Covid-19.	44	Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.18000. (44a) Biaya pengiriman cukup terjangkau ditengah keterbatasan akses perpustakaan secara langsung akibat pandemi Covid-19. (44b)	Biaya pengiriman Rp.18000, cukup terjangkau ditengah keterbatasan akses perpustakaan.
MSI : Mungkin karena jaraknya cukup jauh jadi biaya pengiriman sampai Rp.20000.	45	Biaya pengiriman buku yaitu Rp.20000. (45a) Biaya pengiriman cukup mahal akibat jarak pengiriman yang cukup	Biaya pengiriman Rp.20000, cukup mahal karena jarak pengiriman yang jauh.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Biaya tersebut cukup mahal menurut saya, tapi memang kebutuhan mendesak dan saya membutuhkan cepat buku tersebut		jauh. (45b)	
NC : Biaya pengiriman sendiri ditentukan berdasarkan jarak rumah ke kampus, jarak rumah saya cukup dekat dengan kampus sehingga biaya pengiriman hanya Rp.8000. Biaya tersebut cukup sepadan dengan kemudahan yang diberikan dan dengan proses pengiriman yang cukup cepat, saya sendiri sering bolak-balik menggunakan layanan <i>book delivery</i> .	46	Biaya pengiriman ditentukan berdasarkan jarak pengiriman. (46a) Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.8000. (46b) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan kemudahan akses layanan dan proses pengiriman yang cukup cepat. (46c)	Biaya pengiriman berdasarkan jarak pengiriman yaitu Rp.8000, cukup terjangkau dengan kemudahan dan proses yang cukup cepat.
DBH : Untuk pengiriman 3 buku sekitar Rp.21000. Cukup murah sih menurut saya harga pengiriman Rp.7000 perbuku, daripada saya harus bolak-balik Surabaya-Gresik yang memakan waktu dan tenaga lebih banyak.	47	Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.21000. (47a) Biaya pengiriman dihitung perbuku Rp7000. (47b) Biaya pengiriman cukup terjangkau dari Surabaya-Gresik. (47c)	Biaya pengiriman perbuku Rp.7000 dengan total pengiriman Rp.21000, cukup terjangkau dengan jarak pengiriman Surabaya-Gresik.
PAC : Biaya beberapa kali pengiriman buku yang saya lakukan sekitar Rp.12000. Menurut saya sangat terjangkau dengan harga pengiriman tersebut, apalagi buku yang saya pinjam juga cukup besar.	48	Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.12000. (48a) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan ukuran buku yang cukup besar. (48b)	Biaya pengiriman Rp.12000, cukup terjangkau dengan ukuran buku yang cukup besar.
ARM : Sekitar Rp.15000 karena cukup dekat dengan rumah saya. Cukup terjangkau sih, dengan fasilitas yang saya dapatkan untuk tidak perlu datang ke perpustakaan, apalagi biasanya kalau saya	49	Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.15000. (49a) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan kemudahan akses buku perpustakaan tanpa melakukan pencarian koleksi secara mandiri.	Biaya pengiriman Rp.15000, cukup terjangkau dengan kemudahan peminjaman buku yang diberikan.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
datang langsung ke perpustakaan maka saya harus mencari buku sendiri di rak-rak sehingga membutuhkan banyak waktu dan tenaga.		(49b)	
ZN : Biaya pengiriman pada saat itu yaitu Rp.7000. Pengirimannya murah sih menurut saya, apalagi pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke alamat saya di daerah Sidoarjo.	50	Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.7000. (50a) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan jarak pengiriman perpustakaan UNUSA-Sidoarjo.	Biaya pengiriman Rp.7000, cukup terjangkau dengan jarak pengiriman Surabaya-Sidoarjo.
SNF : Biaya pengiriman pada saat itu dikenakan Rp.7000. Cukup terjangkau sih dengan biaya tersebut buku sudah sampai di alamat rumah saya	51	Biaya pengiriman peminjaman buku yaitu Rp.7000. (51a) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan pengiriman sesuai alamat. (51b)	Biaya pengiriman Rp.7000, cukup terjangkau dengan pengiriman sesuai alamat.
ANM : Biaya pengiriman untuk pengembalian pada saat itu Rp.16000. Menurut saya biaya tersebut masih cukup terjangkau dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, apalagi saya tidak perlu keluar rumah untuk pergi ke perpustakaan kampus sehingga lebih hemat waktu dan tenaga saya.	52	Biaya pengiriman buku yaitu Rp.16000. (52a) Biaya pengiriman cukup terjangkau dengan pelayanan dan kemudahan akses buku perpustakaan yang diberikan. (45b)	Biaya pengiriman Rp.20000, cukup terjangkau dengan pelayanan dan kemudahan akses perpustakaan.

F. Kepuasan

Dalam tabel 4.8 akan menginterpretasi mengenai bagaimana layanan *book delivery* memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Tabel 4. 8: Transkrip Kepuasan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
AHA : Pada saat itu saya melakukan pengembalian jadi saya tidak perlu datang jauh ke perpustakaan, apalagi kasus	53	Pengembalian dilakukan tanpa datang langsung ke perpustakaan. (53a) Mematuhi protokol kesehatan untuk tidak	Pengembalian yang telah memasuki batas akhir peminjaman dilakukan tanpa

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
pandemi Covid-19 yang menyebabkan akses kampus ditutup ditambah lagi buku yang saya pinjam sudah memasuki batas akhir peminjaman.		berada di tempat umum akibat pandemi. (53b) Memudahkan pengembalian yang telah memasuki batas akhir. (53c)	datang ke perpustakaan sehingga tetap memperhatikan protokol kesehatan.
M : Selain dari prosesnya yang cepat dan mudah, layanan ini juga sangat membantu dimasa pandemi agar tetap menjalankan protokol kesehatan dengan tidak datang ke tempat-tempat umum.	54	Proses peminjaman berlangsung dengan cepat dan mudah. (54a) Mematuhi protokol kesehatan untuk tidak berada di tempat umum akibat pandemi. (54b)	Peminjaman buku berlangsung dengan cepat dan mudah serta mengutamakan protokol kesehatan.
MSI : Layanan <i>book delivery</i> ini sangat membantu saya dalam peminjaman dan pengembalian buku, dengan pengiriman yang cepat juga soalnya saya membutuhkan buku tersebut segera untuk memenuhi referensi matkul.	55	Proses pengiriman peminjaman dan pengembalian buku yang cepat untuk memenuhi kebutuhan sumber referensi. (55a)	Proses peminjaman dan pengembalian buku yang cepat.
NC : Layanan tersebut sangat membantu saya di tengah pandemi saat itu apalagi pada saat itu perkuliahan dilakukan secara <i>online</i> sehingga membuat saya sangat jarang ke kampus.	56	Memudahkan peminjaman ditengah keterbatasan akses perpustakaan akibat pandemi. Perkuliahan berlangsung secara daring.	Memudahkan peminjaman buku disaat perkuliahan <i>online</i> akibat pandemi Covid-19.
DBH : Sangat memudahkan saya terlebih di masa pandemi disaat perkuliahan <i>online</i> . Rumah saya cukup jauh sekitar satu jam perjalanan sehingga tidak memungkinkan saya harus ke perpustakaan meminjam buku, orang tua saya juga tidak mengizinkan saya untuk pergi ke kampus pada saat itu karena kasus penularan Covid-19 sangat tinggi sehingga saya dimudahkan dalam peminjaman buku melalui	57	Memudahkan peminjaman disaat perkuliahan <i>online</i> akibat pandemi Covid-19. (57a) Memudahkan pengiriman dengan jarak jauh. (57b) Memudahkan peminjaman dengan kendala perizinan dari orang tua akibat tingginya kasus pendemi Covid-19. (57c)	Memudahkan peminjaman buku dengan jarak jauh disaat perkuliahan <i>online</i> serta kendala perizinan dari orang tua akibat pandemi Covid-19.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
layanan <i>book delivery</i> .			
PAC : Menurut saya layanan ini sangat membatu ditengah keterbatasan akses perpustakaan akibat perkuliahan <i>online</i> dengan jarak kampus yang cukup jauh dari rumah saya dimana kondisi saya harus PP dari rumah ke kampus, apalagi untuk memenuhi pembelajaran di mata kuliah membutuhkan banyak sumber referensi.	58	Memudahkan peminjaman buku dengan jarak pengiriman yang cukup jauh. (58a) Memudahkan peminjaman dengan jumlah buku yang cukup banyak. (58b)	Memudahkan peminjaman buku dengan jarak yang cukup jauh serta jumlah peminjaman yang cukup banyak.
ARM : Dengan pelayanan yang baik dan pengiriman yang sangat cepat, layanan ini sangat memudahkan saya untuk meminjam buku ditengah perkuliahan daring.	59	Proses pengiriman peminjaman yang cepat. (59a) Memudahkan peminjaman disaat perkuliahan secara daring. (59b)	Memudahkan peminjaman disaat perkuliahan daring dengan proses pengiriman yang cepat.
ZN : Perpustakaan menjadi lebih terjangkau sih, saya tidak perlu datang jauh-jauh ke perpustakaan untuk meminjam buku ditengah perkuliahan <i>online</i> . Lebih hemat waktu dan tenaga karena tidak perlu mencari sendiri buku di rak perpustakaan yang membutuhkan waktu lebih lama dan tidak terbiasa mencari dengan nomor-nomor buku yang sangat banyak.	60	Memudahkan peminjaman buku ditengah perkuliahan secara <i>online</i> . (60a) Memudahkan pencarian buku tanpa mencari di rak secara langsung. (60b) Peminjaman melalui layanan <i>book delivery</i> lebih menghemat waktu dan tenaga. (60c)	Peminjaman buku melalui layanan <i>book delivery</i> lebih menghemat waktu dan tenaga ditengah perkuliahan <i>online</i> tanpa mencari buku langsung di rak.
SNF : Sangat memudahkan apalagi dalam pembelajaran di kelas yang membutuhkan banyak informasi-informasi atau referensi dari perpustakaan, apalagi ketika perkuliahan dilakukan secara <i>online</i> jadi jarang untuk pergi ke kampus.	61	Memudahkan peminjaman buku untuk memenuhi kebutuhan sumber informasi. (61a) Kurangnya aktivitas secara langsung di kampus akibat perkuliahan dilakukan secara <i>online</i> . (61b)	Memudahkan peminjaman buku sebagai bahan referensi akibat perkuliahan <i>online</i> .
ANM :	62	Memudahkan	Peminjaman buku

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Layanan <i>book delivery</i> sangat memudahkan saya untuk pengembalian buku agar tidak lewat dari batas waktu peminjaman. Saya tidak perlu susah-susah untuk datang ke perpustakaan, sehingga menghemat waktu saya. Apalagi pada saat itu saya memiliki kegiatan lain yang tidak bisa ditinggalkan.		pengembalian buku agar tidak lewat batas waktu peminjaman. (62a) Peminjaman melalui layanan <i>book delivery</i> lebih menghemat waktu dan tenaga ditengah keterbatasan waktu. (62b)	melalui layanan <i>book delivery</i> lebih menghemat waktu dan tenaga ditengah keterbatasan waktu sehingga tidak lewat dari masa peminjaman.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan perolehan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan kepada beberapa mahasiswa aktif UNUSA yang telah mengakses layanan *book delivery*, pemanfaatan layanan perpustakaan UNUSA *book delivery* dapat diuraikan dan disajikan dalam pembahasan sebagai berikut :

A. Penggunaan Koleksi

Berdasarkan hasil observasi pemanfaatan layanan *book delivery*, penggunaan koleksi melalui layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA terdiri dari layanan peminjaman dan layanan pengembalian koleksi perpustakaan. Penggunaan koleksi dalam perpustakaan perguruan tinggi merupakan kegiatan utama pada perpustakaan yang harus dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Layanan *book delivery* yang diterapkan di UNUSA merupakan bentuk kemudahan akses perpustakaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika dengan menyalurkan koleksi perpustakaan ditengah keterbatasan waktu maupun fisik pemustaka. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 12 ayat 1 menjelaskan bahwa koleksi perpustakaan dilayankan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Penggunaan koleksi perpustakaan dengan memanfaatkan layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA sendiri memiliki alur peminjaman dan pengembalian yang dapat ditemukan di *website* perpustakaan UNUSA. Namun

alur peminjaman atau pengembalian buku dengan mengisi Google Form kemudian menghubungi pustakawan masih dinilai cukup rumit oleh pengguna sehingga kurang efisien dalam mengakses koleksi perpustakaan melalui layanan *book delivery*. Hal tersebut diungkapkan oleh PAC yaitu :

“Awalnya saya dibantu oleh teman saya yang pernah mengakses layanan *book delivery* sebelumnya karena alurnya menurut saya cukup rumit karena harus menghubungi petugas juga, peminjaman melalui link Google Form yang dikirimkan oleh teman saya, kemudian saya menghubungi staf perpustakaan dan mereka mengonfirmasi ketersediaan buku yang saya butuhkan, dan kemudian buku dikirimkan ke alamat rumah saya” (PAC, wawancara, Maret 27, 2023).

Alur penggunaan koleksi perpustakaan dengan menggunakan layanan *book delivery* dilakukan seperti yang telah dijelaskan oleh BHW yang merupakan salah satu pustakawan perpustakaan UNUSA yaitu:

“Pemustaka dapat mengakses *website* <https://library.unusa.ac.id> untuk mengetahui bagaimana alur peminjaman dan pengembalian buku melalui layanan *book delivery* sehingga memudahkan dalam proses penggunaan layanan” (BHW, wawancara, Maret 14, 2023).

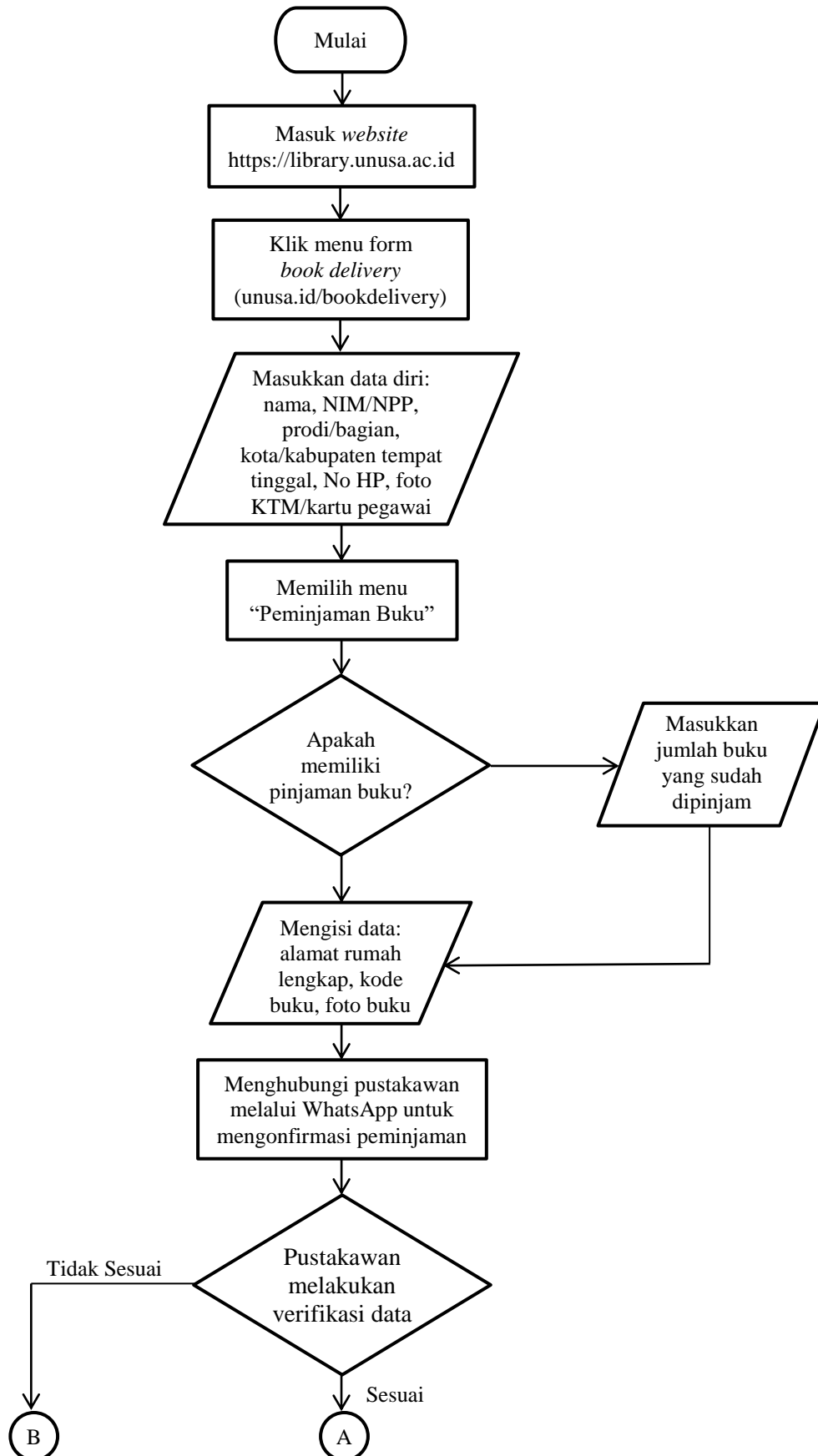
Adapun pernyataan dari DBH ketika melakukan peminjaman buku melalui layanan *book delivery* yaitu :

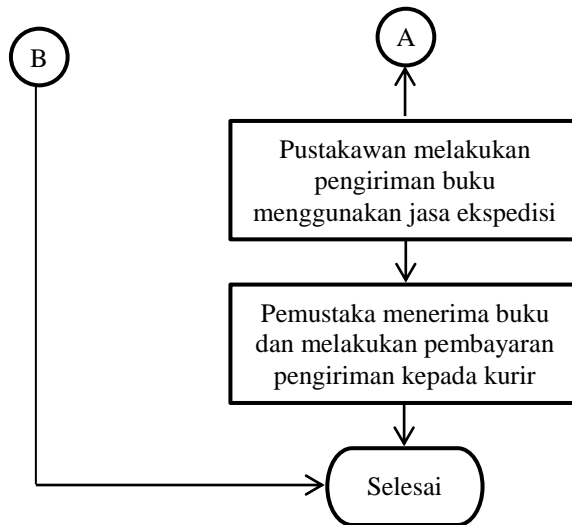
“Pertama-tama saya masuk link Google Form *book delivery* dan mengisi beberapa data seperti nama, NIM, alamat, no.WA, kemudian nomor buku yang ingin dipinjam, serta alamat saya untuk tujuan pengiriman. Kemudian saya menghubungi petugas perpustakaan melalui WA, dari petugas akan melakukan konfirmasi kembali ke saya atas ketersediaan buku saya. Kemudian buku dikirim berdasarkan alamat yang telah saya masukkan dan membayar biaya ongkir langsung ke kurir” (DBH, wawancara, Maret 27, 2023).

Adapun proses peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan melalui layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA sebagai berikut :

1. Peminjaman Buku

Berikut ini diagram alur peminjaman buku untuk mengetahui jalannya peminjaman buku melalui layanan *book delivery* dijelaskan sesuai Gambar 4.1.

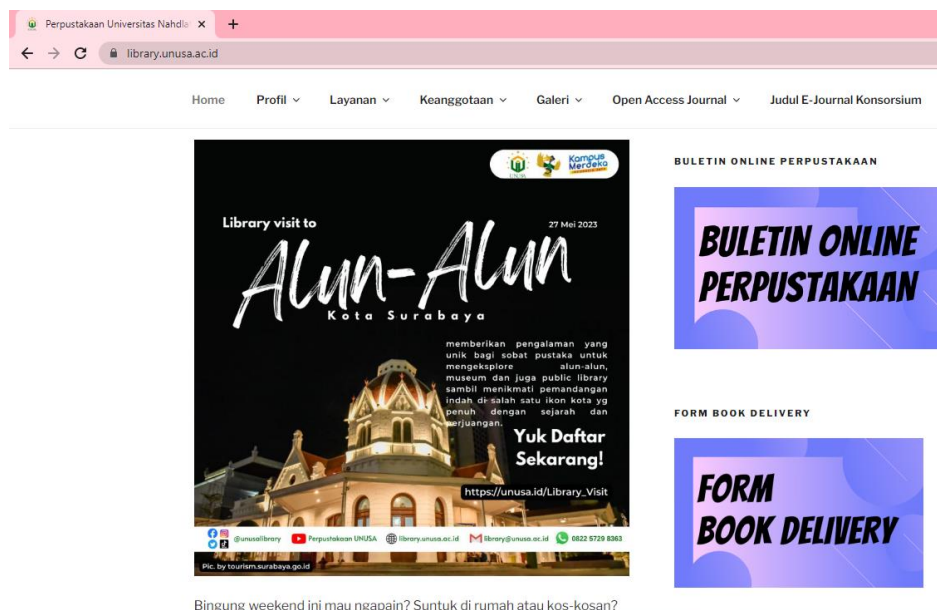




Gambar 4. 1: Flowchart Alur Peminjaman Buku

Peminjaman buku menggunakan layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA diuraikan sebagai berikut :

- a) Proses peminjaman buku melalui layanan *book delivery* diawali dengan mengakses *website* perpustakaan UNUSA yaitu <https://library.unusa.ac.id>, kemudian klik menu “*Form Book Delivery*” untuk mengakses layanan *book delivery*.



Gambar 4. 2: Proses Peminjaman Buku

- b) Kemudian akan masuk ke link Google Form yang terdapat pada *website* perpustakaan UNUSA atau dapat langsung mengakses link Google Form layanan *book delivery* yaitu unusa.id/bookdelivery, kemudian mengisi data diri berupa Nama, NIM/NPP, Prodi/Bagian, Kota/Kabupaten Tempat Tinggal, No Hp, Foto KTM/Kartu Pegawai.

Gambar 4. 3: Proses Peminjaman Buku

- c) Setelah mengisi seluruh data diri, kemudian klik “Berikutnya”.

Gambar 4. 4: Proses Peminjaman Buku

- d) Terdapat halaman yang menampilkan pilihan layanan *book delivery* yang dibutuhkan serta pertanyaan apakah memiliki pinjaman buku untuk mengetahui batas maksimal peminjaman yang dilakukan oleh pemustaka.

Gambar 4. 5: Proses Peminjaman Buku

- e) Peminjaman dapat dilakukan dengan memilih menu “Peminjaman Buku”, kemudian klik “Berikutnya”.

Gambar 4. 6: Proses Peminjaman Buku

- f) Apabila pengguna tidak memiliki pinjaman buku, maka akan langsung diarahkan ke halaman form pengiriman dengan mengisi alamat pengirim, kode buku yang akan dipinjam, dan foto buku.

Gambar 4. 7: Proses Peminjaman Buku

- g) Apabila pengguna memiliki pinjaman buku, maka mengisi total buku yang sedang dipinjam untuk mengetahui maksimal peminjaman buku oleh pemustaka dalam perpustakaan.

Gambar 4. 8: Proses Peminjaman Buku

- h) Kemudian masuk ke halaman form pengiriman buku dengan mengisi alamat lengkap pemustaka, nomor kode buku, dan foto buku yang akan dipinjam. Kemudian klik “Kirim”.

Gambar 4. 9: Proses Peminjaman Buku

- i) Setelah melakukan pengisian data diri dan data buku di Google Form, kemudian pemustaka dapat mengonfirmasi peminjaman kepada pustakawan melalui pesan WhatsApp ke nomor WhatsApp Admin 082257298363.
- j) Pustakawan akan melakukan verifikasi data yang masuk dan mengecek ketersediaan koleksi buku di rak perpustakaan.
- k) Setelah melakukan verifikasi data, pustakawan akan mengonfirmasi kembali kepada pemustaka mengenai ketersediaan buku. Apabila buku yang dibutuhkan tidak tersedia, maka pustakawan akan menawarkan penggantian buku lain sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- l) Buku akan dikirimkan sesuai dengan alamat yang telah dimasukkan melalui JnT, JnE, Gosend, atau GrabExpress.
- m) Biaya ongkir akan dibebankan kepada pemustaka dan langsung dibayarkan kepada kurir pada saat menerima pengiriman buku.

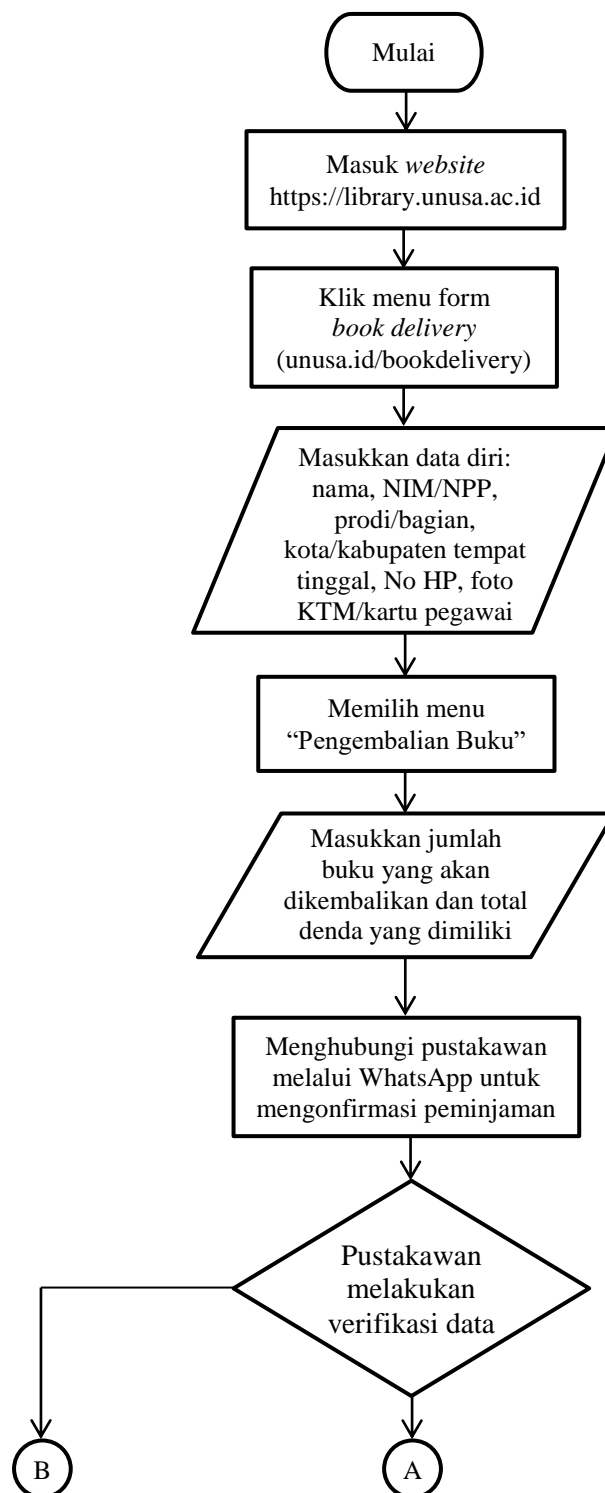
Adapun langkah-langkah tersebut diatas dapat digambar sebagai berikut :

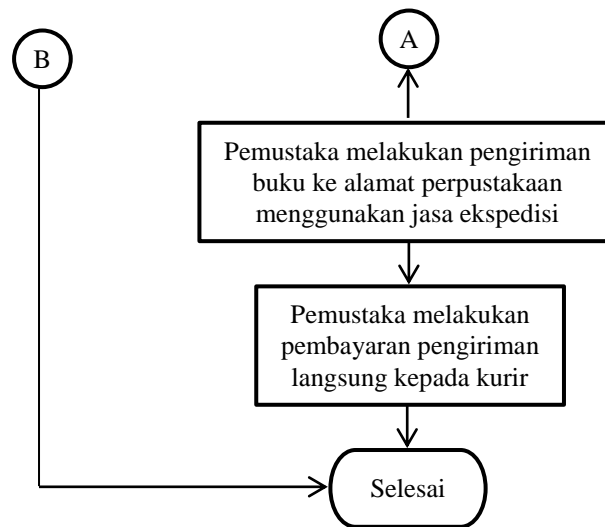


Gambar 4. 10: Alur Peminjaman Buku Melalui *Book Delivery*

2. Pengembalian buku

Berikut ini diagram alur pengembalian buku untuk mengetahui jalannya pengembalian buku melalui layanan *book delivery* dijelaskan sesuai Gambar 4.11.

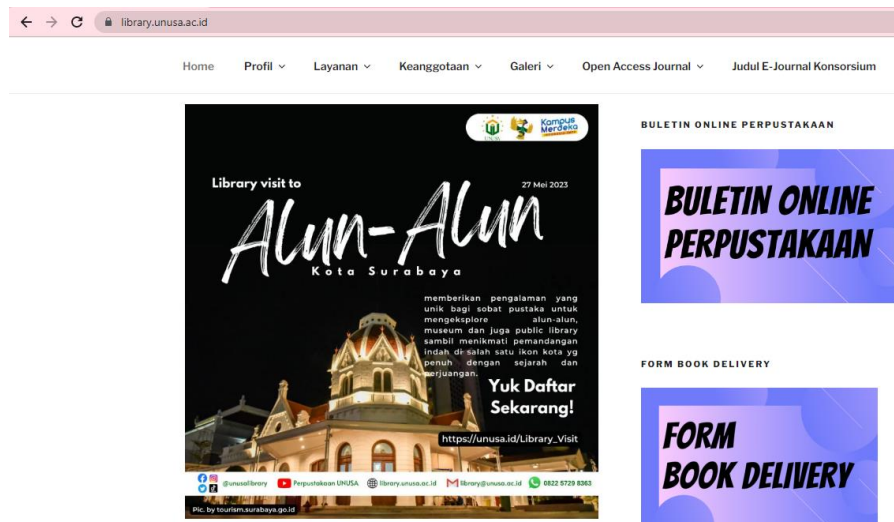




Gambar 4. 11: Flowchart Alur Pengembalian Buku

Pengembalian buku menggunakan layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA memiliki alur yang hampir sama dengan proses peminjaman buku yang diuraikan sebagai berikut :

- a) Proses pengembalian buku melalui layanan *book delivery* diawali dengan mengakses *website* perpustakaan UNUSA yaitu <https://library.unusa.ac.id>, kemudian klik menu “*Form Book Delivery*” untuk mengakses layanan *book delivery*.



Gambar 4. 12: Proses Pengembalian Buku

- b) Kemudian akan masuk ke link Google Form yang terdapat pada *website* digilib UNUSA atau dapat langsung mengakses link Google Form layanan *book delivery* yaitu unusa.id/bookdelivery, kemudian mengisi data diri berupa Nama, NIM/NPP, Prodi/Bagian, Kota/Kabupaten Tempat Tinggal, No Hp, Foto KTM/Kartu Pegawai.

Form Layanan Book Delivery
(Peminjaman dan Pengembalian Buku)

Silahkan mengisi kolom-kolom dibawah untuk mengajukan layanan Book Delivery (Peminjaman dan Pengembalian Buku).
Sebelumnya silahkan cek ketersediaan dan lokasi buku yang akan dipinjam melalui digilib.unusa.ac.id, serta silahkan cek pinjaman maupun denda bagi yang akan mengembalikan buku melalui digilib.unusa.ac.id.
Peminjaman Buku ini dikirimkan melalui J&T, Gosend atau GrabExpress. Layanan untuk peminjaman adalah DFOD untuk Ekspedisi J&T. Diharapkan penerima menyiapkan nominal yang dibayarkan ke kurir J&T serta penerima ditanyakan ada di lokasi/alamat pengiriman. Untuk pengembalian buku silahkan mengisi Form dibawah ini, setelah itu silahkan menghubungi Official WA Perpustakaan UNUSA (082257298363)

library@unusa.ac.id [Ganti akun](#)

Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini

* Wajib

Nama *
Jawaban Anda

NIM/NPP *
Jawaban Anda

Prodi/Bagian *
Jawaban Anda

Gambar 4. 13: Proses Pengembalian Buku

- c) Setelah mengisi seluruh data diri, kemudian klik “Berikutnya”.

Welcome to UNUSA R... [XML Converter Digilib ...](#) [WhatsApp](#)

NIM/NPP *
Jawaban Anda

Prodi/Bagian *
Jawaban Anda

Kota/Kabupaten tempat tinggal *
Jawaban Anda

No. Hp (Whatsapp only) *
Jawaban Anda

Foto KTM/Kartu Pegawai *
[Tambahkan file](#)

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Gambar 4. 14: Proses Pengembalian Buku

- d) Terdapat halaman yang menampilkan pilihan layanan *book delivery* yang dibutuhkan serta pertanyaan apakah memiliki pinjaman buku untuk mengetahui batas maksimal peminjaman yang dilakukan oleh pemustaka.

Gambar 4. 15: Proses Pengembalian Buku

- e) Pengembalian dapat dilakukan dengan memilih menu “Pengembalian Buku”, kemudian klik “Berikutnya”.

Gambar 4. 16: Proses Pengembalian Buku

- f) Halaman yang akan ditampilkan setelah memilih layanan pengembalian buku yaitu mengisi total buku yang akan dikembalikan serta total denda yang dimiliki. Kemudian klik “Kirim” untuk menyelesaikan proses pendataan.

Gambar 4. 17: Proses Pengembalian Buku

- g) Setelah melakukan pengisian data di Google Form, kemudian pemustaka dapat mengonfirmasi pengembalian buku kepada pustakawan melalui pesan WhatsApp ke nomor WhatsApp Admin 082257298363.
- h) Pustakawan akan melakukan verifikasi data yang masuk dan mengonfirmasi kembali kepada pemustaka.
- i) Setelah mendapatkan konfirmasi pengembalian buku dari pustakawan, pemustaka melakukan pengiriman buku melalui jasa ekspedisi pengiriman seperti JnE, JnT, Gosend, dan GrabExpress ke alamat perpustakaan UNUSA Kampus B Jl. Raya Jemursari No.51-57 Kecamatan Wonocolo, Surabaya (Belakang RSI Jemursari)
- j) Biaya ongkir akan dibebankan kepada pemustaka sesuai dengan jarak pengiriman serta banyaknya buku yang dikirim dan kemudian akan langsung dibayarkan kepada kurir pada saat pengiriman buku.

Adapun langkah-langkah tersebut diatas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. 18: Alur Pengembalian Buku Melalui *Book Delivery*

B. Sumber Daya Manusia

Pustakawan sebagai sumber daya manusia dalam perpustakaan merupakan unsur penggerak sekaligus penyelenggara kegiatan dalam perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada pemustaka secara cepat dan tepat. Pustakawan bertanggung jawab memberikan layanan informasi kepada pemustaka ditengah keterbatasan akses perpustakaan secara langsung. Pustakawan dituntut untuk dapat memberikan alternatif layanan kepada pemustaka yang tidak dapat mengakses koleksi perpustakaan secara langsung salah satunya dengan memanfaatkan layanan *book delivery*. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka mempengaruhi pengalaman serta penilaian kualitas layanan oleh pengguna dalam mengakses layanan *book delivery* kembali. Menurut Widayati dan Pariyanti (2020) menjelaskan bahwa pustakawan sebagai mediator informasi harus dapat mengikuti perkembangan teknologi dan mengoperasikannya, mengetahui sumber-sumber referensi, memiliki kreativitas dan inovasi, serta bersikap ramah dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Begitupun kinerja pustakawan perpustakaan UNUSA sendiri dalam menjalankan layanan

book delivery sudah cukup baik dengan proses layanan yang cukup cepat sehingga kebutuhan informasi pemustaka dapat segera terpenuhi. Seperti yang dijelaskan oleh NC :

“Respon dari petugas sendiri cukup baik dalam menanggapi permintaan peminjaman dan pengembalian saya, petugas tidak pasif dalam memberikan informasi, serta cepat dalam memberikan konfirmasi bahwa buku yang saya butuhkan tersedia” (NC, wawancara, Maret 27, 2023).

Mempertegas pernyataan NC, PAC juga menjelaskan kinerja pustakawan dalam memberikan layanan *book delivery* :

“Kinerja dari petugas dalam memberikan layanan sangat ramah dan fast respon, kemudian ketika buku yang saya butuhkan ternyata tidak ada maka petugas akan merekomendasikan buku lain yang memiliki topik pembahasan yang sama” (PAC, wawancara, Maret 27, 2023).

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pustakawan pada perpustakaan UNUSA dapat menjalankan layanan *book delivery* cukup baik dengan menunjukkan sikap responsif dalam menanggapi permintaan layanan peminjaman atau pengembalian koleksi perpustakaan, aktif dalam memberikan informasi dan mengonfirmasi ketersediaan buku, serta solusional dalam memberikan alternatif buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kinerja pustakawan dalam menjalankan layanan *book delivery* tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 yang menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan wajib untuk memberikan layanan prima kepada pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, serta menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya. Pernyataan hasil wawancara kepada informan secara keseluruhan menyebutkan bahwa kinerja pustakawan pada perpustakaan UNUSA dalam memberikan layanan peminjaman dan pengembalian buku melalui *book delivery* cukup baik dengan proses layanan yang cukup cepat sehingga memberikan penilaian yang baik pada kualitas perpustakaan UNUSA.

C. Fasilitas

Layanan perpustakaan dijalankan dengan menyediakan fasilitas berupa sarana dan prasarana sebaik mungkin untuk memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan serta memperlancar kegiatan pustakawan dalam mengolah perpustakaan sehingga perpustakaan dapat memenuhi tujuan dan fungsinya di tengah masyarakat. Fasilitas dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet, *website*, WhatsApp, dan lain sebagainya serta media jasa pengiriman, maupun penyedia jasa lainnya (Widayati dan Pariyanti, 2020). Fasilitas yang terdapat pada layanan *book delivery* perpustakaan UNUSA sendiri yaitu dengan menyediakan koleksi perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan mengakses *website* perpustakaan serta menyediakan pengiriman buku melalui ekspedisi layanan yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk memudahkan akses sumber informasi dengan cepat dan tepat. Ekspedisi pengiriman untuk peminjaman atau pengembalian koleksi buku yang dapat digunakan pada layanan *book delivery* perpustakaan UNUSA di antaranya yaitu JnT, JnE, dan Gosend. Hal ini sesuai dengan pernyataan MSI :

“Saya meminjam dua buku untuk memenuhi referensi tugas perkuliahan yaitu buku Bates Buku Ajar Pemeriksaan Fisik dan Riwayat Kesehatan dan buku At a Glance Anamnesis dan Pemeriksaan Fisik. Pada saat itu saya membutuhkan buku tersebut dengan cepat, sehingga saya menanyakan pengiriman apa yang dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu hingga berhari-hari, kemudian saya diarahkan untuk menggunakan GoSend” (MSI, wawancara, Maret 27, 2023).

Kemudian NC juga menyebutkan :

“Buku yang saya pinjam yaitu Parasitologi : Praktikum Analisis Kesehatan dan buku Manual Laboratorium Mikrobiologi untuk keperluan bahan referensi dari presentasi perkuliahan yang akan saya dan teman-teman saya lakukan. Pada saat itu saya menggunakan ekspedisi pengiriman JnE” (NC, wawancara, Maret 28, 2023).

Dari pernyataan tersebut, pemustaka dapat meminjam buku-buku yang dibutuhkan di perpustakaan untuk memenuhi sumber referensi dengan memanfaatkan fasilitas layanan *book delivery* yang tersedia untuk selanjutnya akan dilakukan pengiriman buku menggunakan jasa ekspedisi pengiriman.

D. Kecepatan

Kecepatan layanan *book delivery* dapat dipengaruhi oleh metode penerimaan permintaan dan metode pengiriman koleksi perpustakaan menggunakan ekspedisi pengiriman jarak jauh. Kecepatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penyediaan koleksi dengan memperhatikan waktu yang dibutuhkan dimulai dari akses layanan hingga pengiriman koleksi kepada pemustaka. Sehingga kecepatan dalam mengakses sumber informasi di perpustakaan sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Izprilla dan Latiar (2021) yang menunjukkan bahwa kecepatan layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran distribusi informasi kepada pemustaka. Begitupun pada layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA memiliki layanan pengiriman sumber informasi yang cukup cepat. Terbukti dari hasil wawancara yang menyebutkan kecepatan pengiriman koleksi melalui layanan *book delivery* seperti yang telah dijelaskan oleh DBH :

“Waktu pengiriman menurut saya cukup cepat dengan waktu kurang lebih dua hari sejak waktu pemesanan hingga pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke rumah saya yang berada di Gresik” (DBH, wawancara, Maret 28, 2023).

Mempertegas pernyataan DBH, MSI juga menjelaskan kecepatan dalam mengakses informasi melalui layanan *book delivery* :

“Karena saya menggunakan jasa layanan GrabExpress sehingga waktu pengiriman sekitar kurang dari sehari buku sudah sampai ke alamat rumah saya setelah saya menghubungi petugas untuk mengonfirmasi peminjaman dan pengembalian.” (MSI, wawancara, Maret 27, 2023).

Pernyataan hasil wawancara kepada informan secara keseluruhan

menyebutkan bahwa kecepatan layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA dalam memberikan layanan pengiriman sumber informasi sudah cukup baik dengan waktu pengiriman sekitar kurang dari sehari hingga tiga hari sejak proses pemesanan dengan pengisian data di Google Form hingga buku sampai sesuai dengan alamat pemustaka. Kecepatan pengiriman koleksi perpustakaan tersebut dipengaruhi jasa pengiriman yang digunakan serta jarak pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke alamat pemustaka. Seperti pengiriman menggunakan Gosend atau GrabExpress membutuhkan waktu kurang dari sehari dengan lokasi pengiriman area Surabaya. Pengiriman menggunakan ekspedisi pengiriman seperti JnT atau JnE membutuhkan waktu pengiriman dua hingga tiga hari menyesuaikan dengan jarak pengiriman.

E. Biaya

Layanan yang efisien memerlukan pertimbangan biaya operasional seperti biaya ongkos kirim. Biaya layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA sendiri mengikuti biaya pengiriman sesuai ekspedisi pengiriman yang digunakan. Biaya tersebut nantinya akan langsung diberikan kepada kurir dengan menggunakan sistem *cash on delivery* (COD). Pada layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA memiliki biaya layanan pengiriman koleksi informasi yang cukup terjangkau dengan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka serta kualitas informasi yang diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Savitri (2019) yang menunjukkan bahwa layanan *book delivery* berjalan efisien apabila dapat menghemat biaya namun tetap dapat memenuhi semua permintaan pemustaka sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yang menyebutkan biaya pengiriman layanan *book delivery* seperti yang telah dijelaskan oleh ARM :

“Biaya pengiriman sekitar Rp.15000 karena cukup dekat dengan rumah saya. Cukup terjangkau sih, dengan fasilitas yang saya dapatkan untuk tidak perlu datang ke perpustakaan, apalagi biasanya kalau saya datang langsung ke perpustakaan maka saya

harus mencari buku sendiri di rak-rak sehingga membutuhkan banyak waktu dan tenaga” (ARM, wawancara, Maret 27, 2023).

Pernyataan tersebut didukung oleh ANM yang ikut menyebutkan bahwa biaya pengiriman layanan *book delivery* cukup terjangkau dengan menjelaskan :

“Biaya pengiriman untuk pengembalian pada saat itu Rp.16000. Menurut saya biaya tersebut masih cukup terjangkau dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, apalagi saya tidak perlu keluar rumah untuk pergi ke perpustakaan kampus sehingga lebih hemat waktu dan tenaga saya” (ANM, wawancara, Maret 27, 2023).

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, dari keseluruhan hasil wawancara yang menyebutkan biaya pengiriman koleksi perpustakaan menggunakan layanan *book delivery* yaitu pada rentang Rp.7000 hingga Rp.21000. Biaya yang dibebankan tersebut masih cukup terjangkau dengan kemudahan akses koleksi perpustakaan serta pelayanan yang diberikan sehingga pemustaka tidak perlu datang secara langsung ke perpustakaan UNUSA di tengah keterbatasan waktu dan jarak. Biaya pengiriman yang dibebankan kepada pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya jasa pengiriman yang digunakan, jarak pengiriman dari alamat perpustakaan ke alamat pemustaka, serta banyaknya buku yang dikirim.

F. Kepuasan

Tingkat kepuasan dapat dilihat dari pemenuhan jumlah permintaan pemustaka yang diterima oleh perpustakaan. Tingkat kepuasan bergantung pada ketersediaan koleksi perpustakaan serta kemampuan pustakawan dalam mencari, menemukan, dan memenuhi kebutuhan sumber informasi pemustaka secepat mungkin. Layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka harus dapat memudahkan dalam mengakses koleksi perpustakaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Setiawan (2019) menunjukkan bahwa layanan perpustakaan baru dapat dikatakan bermanfaat apabila pemustaka merasakan kepuasan terhadap pelayanan pustakawan, referensi koleksi yang sesuai, dan kenyamanan

akses layanan perpustakaan sebagai pusat informasi. Begitupun pada layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA yang diterapkan untuk memudahkan akses perpustakaan oleh pemustaka ditengah keterbatasan waktu maupun fisik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan menjelaskan bahwa layanan *book delivery* sangat memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi seperti yang dijelaskan oleh DBH :

“Sangat memudahkan saya terlebih di masa pandemi disaat perkuliahan *online*. Rumah saya cukup jauh sekitar satu jam perjalanan sehingga tidak memungkinkan saya harus ke perpustakaan meminjam buku, orang tua saya juga tidak mengizinkan saya untuk pergi ke kampus pada saat itu karena kasus penularan Covid-19 sangat tinggi sehingga saya dimudahkan dalam peminjaman buku melalui layanan *book delivery*” (DBH, wawancara, Maret 28, 2023).

Pernyataan mengenai kemudahan akses informasi menggunakan layanan *book delivery* didukung oleh pernyataan ZN :

“Perpustakaan menjadi lebih terjangkau sih, saya tidak perlu datang jauh-jauh ke perpustakaan untuk meminjam buku ditengah perkuliahan *online*. Lebih hemat waktu dan tenaga karena tidak perlu mencari sendiri buku di rak perpustakaan yang membutuhkan waktu lebih lama dan tidak terbiasa mencari dengan nomor-nomor buku yang sangat banyak. Namun menurut saya alur ” (ZN, wawancara, Maret 28, 2023).

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan *book delivery* yang awalnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka akibat pembatasan aktivitas sosial di masa pandemi Covid-19 hingga saat ini telah memasuki masa endemi Covid-19 sangat memudahkan pemustaka dalam peminjaman dan pengembalian buku tanpa perlu datang ke perpustakaan. Layanan tersebut juga memberikan kemudahan kepada pemustaka yang memiliki pinjaman buku yang telah memasuki batas akhir peminjaman dan berhalangan untuk pergi ke kampus. Beberapa informan yang mengakses layanan *book delivery* di masa pandemi Covid-19 juga merasa sangat dimudahkan akibat akses perpustakaan yang ditutup untuk tetap dapat menjangkau perpustakaan

dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Sedangkan informan yang mengakses layanan *book delivery* dimasa endemi juga turut memudahkan dalam mengakses perpustakaan ditengah keterbatasan waktu yang menyebabkan pemustaka tidak dapat datang secara langsung ke perpustakaan, misalnya pada beberapa program studi yang hingga saat ini masih menjalankan perkuliahan *online* sehingga jarang pergi ke kampus. Hal tersebut disampaikan oleh SNF yang menyebutkan :

“Sangat memudahkan apalagi dalam pembelajaran di kelas yang membutuhkan banyak informasi-informasi atau referensi dari perpustakaan, ketika perkuliahan dilakukan secara *online* jadi jarang untuk pergi ke kampus” (SNF, wawancara, Maret 28, 2023).

Kepuasan akses layanan *book delivery* di tengah perkuliahan *online* didukung oleh PAC yang menyebutkan :

“Menurut saya layanan ini sangat membatu ditengah keterbatasan akses perpustakaan akibat perkuliahan *online* dengan jarak kampus yang cukup jauh dari rumah saya dimana kondisi saya harus PP dari rumah ke kampus, apalagi untuk memenuhi pembelajaran di mata kuliah membutuhkan banyak sumber referensi. Namun akses layanannya masih cukup sulit karena alurnya yang mengharuskan mengisi data dulu di Google Form kemudian menghubungi petugas kembali baru bukunya dikirim.” (PAC, wawancara, Maret 28, 2023).

Beberapa informan yang mengakses layanan *book delivery* di masa endemi Covid-19 menyebutkan bahwa layanan *book delivery* sangat memudahkan akses informasi dengan lebih menghemat waktu dan tenaga di tengah perkuliahan yang masih dilakukan secara *online* tanpa menelusuri buku di rak-rak perpustakaan serta membantu pemustaka dalam pengembalian buku agar peminjaman tidak melebihi dari batas waktu pengembalian buku.

Layanan *book delivery* yang diterapkan dalam perpustakaan UNUSA sebagai solusi dalam menanggapi keterbatasan akses koleksi perpustakaan secara langsung di masa pandemi Covid-19 hingga saat ini memasuki masa endemi Covid-19 cukup memudahkan pemustaka untuk dapat memenuhi kebutuhan sumber referensi dan informasi. Layanan *book delivery* pada perpustakaan

UNUSA menyediakan akses penggunaan koleksi peminjaman dan pengembalian buku dengan alur yang cukup sama yaitu dengan mengakses *website* perpustakaan UNUSA dan mengisi data diri serta data buku dalam link Google Form untuk melakukan proses pengiriman, kemudian setelah melakukan verifikasi data oleh petugas perpustakaan maka buku akan dikirim sesuai dengan alamat pemustaka dengan sistem pembayaran COD. Layanan *book delivery* yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka cukup baik dengan menunjukkan sikap ramah, responsif, solusional, informatif, dan cepat dalam menanggapi permintaan pengiriman koleksi perpustakaan baik melalui layanan pengiriman JnT, JnE, Gosend, atau GrabExpress. Pengiriman koleksi perpustakaan juga tidak membutuhkan waktu lama dengan rentang waktu kurang dari sehari hingga tiga hari proses pengiriman menyesuaikan dengan jarak pengiriman dan jasa pengiriman yang digunakan. Pengiriman koleksi perpustakaan kepada pemustaka juga cukup terjangkau dengan rentang biaya Rp.7000 – Rp.21000 menyesuaikan dengan jarak pengiriman dan jasa pengiriman yang digunakan. Penggunaan layanan *book delivery* yang telah dilakukan oleh pemustaka sangat memudahkan dalam memenuhi kebutuhan sumber referensi dan informasi dengan mudah dan cepat tanpa datang langsung ke perpustakaan sehingga protokol kesehatan dapat tetap terjaga serta lebih menghemat waktu dan tenaga. Kebutuhan referensi pemustaka selama perkuliahan *online* berlangsung hingga saat ini memasuki masa endemi Covid-19 tetap dapat terpenuhi ditengah keterbatasan waktu dan jarak.

Berdasarkan teori Anand (2013) yang menyebutkan perkembangan beberapa model layanan perpustakaan, maka layanan *book delivery* termasuk ke dalam model Sentralisasi Direncanakan dengan menggunakan seluruh koleksi dalam satu lembaga untuk menyediakan layanan pengiriman koleksi perpustakaan. Begitupun dengan layanan *book delivery* dalam perpustakaan UNUSA yang menggunakan keseluruhan koleksi dalam perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan memberikan layanan pengiriman koleksi. Model ini menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi yang lebih efisien dengan koleksi yang terkontrol dan kecepatan pengiriman informasi yang tinggi.

Pengembangan layanan perpustakaan terus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka agar ilmu pengetahuan bisa didapatkan lebih cepat dan mudah. Pengembangan layanan perpustakaan telah dilakukan bahkan sejak masa Bani Abbasiyah di Baghdad yang menjadi lambang puncak kejayaan dan pusat peradaban Islam dengan mendirikan Perpustakaan Baitul Hikmah (Yanto, 2016). Pembangunan Perpustakaan Baitul Hikmah berawal dari pusat penerjemahan di Baghdad yang didirikan pada masa Khalifah Abu Ja'far Al-Mansyur. Kemudian pada masa pemerintahan Khalifah Harun Al Rasyid lembaga tersebut diberi nama Khizanah Al-Hikmah yang ditujukan sebagai perpustakaan dan pusat penelitian dengan mengeluarkan buku-buku dan manuskrip-manuskrip pada bangunan khusus sehingga lebih terbuka di hadapan setiap pelajar dan penuntut ilmu. Bangunan tersebut kemudian berkembang menjadi Bait al-Hikmah atau Baitul Hikmah pada masa Al-Ma'mun dengan jumlah koleksi yang bertambah serta datangnya ilmuwan dan para ulama besar.

Pada perkembangan Perpustakaan Baitul Hikmah memiliki peran sebagai perpustakaan khusus untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelajar dan penuntut ilmu yang membutuhkan sumber informasi lengkap (Mutakhin, 2020). Baitul Hikmah berperan sebagai perpustakaan dengan meneliti kitab-kitab berdasarkan klasifikasinya agar tidak terindikasi adanya penyimpangan dan mengoleksi beragam buku dari berbagai karangan mulai dari filsafat, astronomi, ilmu kedokteran dan koleksi beragam lainnya. Baitul Hikmah sebagai pusat penerjemahan dengan menerjemahkan berbagai koleksi kedalam bahasa Arab dan berbagai bahasa negara lainnya dengan tujuan untuk memberikan manfaat dan kemudahan dalam mendapatkan informasi oleh seluruh masyarakat yang hidup dibawah pemerintahan Islam saat itu. Baitul Hikmah sebagai lembaga pendidikan dari berbagai cabang ilmu dengan memberikan pengajaran dari berbagai ilmuwan menggunakan dua metode yaitu metode *muhadharah* (ceramah) dan metode dialog. Baitul Hikmah sebagai observatorium astronomi dengan membangun menara falak dengan tujuan agar ilmu falak termasuk pendidikan ilmu astronomi agar para penuntut ilmu dapat mempraktikkan teori-teori ilmiah yang telah dipelajarinya. Baitul Hikmah sebagai pusat kajian dan karangan dengan

memfasilitasi para penulis dan pengarang untuk membuat karya-karya yang kemudian akan dimasukkan kedalam perpustakaan Baitul Hikmah.

Pelayanan dalam Perpustakaan Baitul Hikmah yang terus dikembangkan dengan tidak hanya sebagai penyedia koleksi buku-buku dari berbagai bahasa namun memberikan kesempatan luas kepada penuntut ilmu untuk mendapatkan ilmu pengetahuan langsung dari berbagai ilmuwan dari segala bidang ilmu pengetahuan serta melalui perangkat teknologi yang telah dibangun sehingga menjadikan Baitul Hikmah pada masa Bani Abbasiyah sebagai pusat intelektual dan keilmuan di zaman keemasan Islam. Pengembangan layanan Baitul Hikmah di masa Bani Abbasiyah mengantarkan Islam mencapai masa kejayaan sebagai mercusuar dunia yang tidak hanya menampung ribuan buku, namun menjadi pusat penterjemahan, pusat kajian dan karangan, tempat observatorium, dan lembaga pendidikan sebagai bentuk upaya pelayanan terbaik yang diberikan kepada pemustaka dalam memperoleh ilmu pengetahuan (Mutakhin, 2020). Begitupun upaya yang telah diberikan oleh perpustakaan UNUSA berupa layanan *book delivery* yang dimaksudkan untuk memudahkan pemustaka menjangkau koleksi cetak perpustakaan akibat adanya keterbatasan akses pemustaka baik secara fisik maupun waktu sehingga kebutuhan informasi dan sumber referensi dapat terpenuhi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan layanan *book delivery* di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) di masa endemi Covid-19 layanan *book delivery* mengalami penurunan pengguna hingga saat ini. Waktu terakhir akses layanan *book delivery* oleh pemustaka yaitu pada bulan Oktober tahun 2022, sehingga memasuki masa endemi Covid-19 tahun 2023 belum ada aktivitas kembali pada penggunaan layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA karena kurangnya sosialisasi dan pengetahuan pemustaka terhadap adanya layanan *book delivery* untuk memudahkan akses koleksi perpustakaan.

Layanan *book delivery* digunakan untuk peminjaman dan pengembalian buku dengan mengisi data pada Google Form dan melakukan pengiriman buku. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam memberikan layanan *book delivery* yaitu responsif, ramah, informatif, serta solutitif sehingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat. Fasilitas yang diberikan kepada pemustaka dalam mengakses koleksi perpustakaan berupa layanan pengiriman JnT, JnE, Gosend dan GrabExpress.

Kecepatan dalam pengiriman koleksi buku di perpustakaan UNUSA melalui layanan *book delivery* sudah sangat baik dengan waktu pengiriman kurang dari sehari hingga tiga hari dengan rentan biaya Rp.7000 hingga Rp.21000 sesuai dengan jasa pengiriman, jarak pengiriman, serta banyaknya buku yang dikirim. Kepuasan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *book delivery* menunjukkan kemudahan pemustaka dalam peminjaman dan pengembalian buku dengan memperhatikan protokol kesehatan tanpa perlu datang ke perpustakaan sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga di tengah perkuliahan yang masih dilakukan secara *online*. Namun, akses layanan *book delivery* oleh pengguna baru cukup menyulitkan karena harus melewati beberapa tahapan dalam peminjaman dan pengembalian buku sehingga perlu dilakukan evaluasi pada alur penggunaan koleksi melalui layanan *book delivery*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan simpulan yang telah ditulis oleh peneliti, terdapat saran yang dihasilkan antara lain :

1. Layanan *book delivery* yang terdapat pada perpustakaan UNUSA dapat lebih disosialisasikan kembali baik secara cetak berupa pamflet maupun digital melalui beberapa konten sosial media sehingga akses penggunaan layanan *book delivery* dapat meningkat.
2. Alur peminjaman dan pengembalian koleksi buku menggunakan layanan *book delivery* perlu dievaluasi kembali karena adanya kesulitan dalam alur layanan peminjaman dan pengembalian oleh pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Anand, C.M. (2017). Unit-8 Document Delivery Service : An Overview. *Indira Gandhi National Open University*, 5-21. <http://hdl.handle.net/123456789/35908>
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Cutlip, S.M., Center, A.H., Broom, G.M. (2006). *Effective Public Relations*. New York: Pearson Education.
- Darwanto, Utami, A. K. T., & Gusniawati, N. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. edited by Nurcahyono, B. Mustafa, & Tisyo Haryono. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Izprilla, S., & Latiar, H. (2021). Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Masa New Normal (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau). *Jurnal Pustaka Budaya*, 8(2), 111–118. <https://doi.org/10.31849/pb.v8i2.7179>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022, 30 Desember). PPKM di Indonesia Resmi Dicaput. Diakses pada 6 Januari 2023, dari <https://www.kemkes.go.id/article/view/22123100001/ppkm-di-indonesia-resmi-dicaput.html>
- Komariah, N., & Ratih, K. (2022). Strategi Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIPDA) Jawa Barat Di Masa Pandemi COVID-19. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(1), 19–32. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i1.3473>
- Mahardita, A. R., & Syafril, E. P. E. (2022). *Implementasi Layanan Drive Thru dan Delivery Order Buku di Masa Pandemi Covid-19 pada Minat Baca Peserta Didik SDN Gajasari*. Proceedings Series on Social Sciences & Humanities, 3, 217–223. <https://doi.org/10.30595/pssh.v3i.381>
- Makarim, L., & Ramdhan, M. (2014). *Pedoman Teknis Layanan Perpustakaan dan Informasi*. Edited by Lucy Dhamayanti. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Muslim, Budiman. (2015). *Layanan Delivery Pustaka (De_Tak) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum*. Media Pustakawan 22 (4), 10-17.
- Mutakhin, M. (2020). Peran Perpustakaan Baitul Hikmah Pada Masa Bani Abbasiyah. *Tsaqofah; Jurnal Agama dan Budaya*, 18(1), 52–64.

<https://doi.org/10.32678/tsaqofah.v18i1.3184>

- Perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. (2020, 17 Maret). Layanan Normal Baru Perpustakaan UNUSA. Diakses pada 29 Oktober 2022, dari <https://library.unusa.ac.id/2020/03/17/informasi-layanan-perpustakaan-unusa-selama-masa-tanggap-covid-19/>.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan / editor, F. Rahayuningsih*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Savitri, I. (2019). *Layanan Book Delivery Perpustakaan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kantor Pusat Bank Indonesia*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Setiawan, A. (2019). Persepsi Mahasiswa Pemanfaatan Perpustakaan Politeknik LP31 Jakarta Dalam Tridharma Perguruan Tinggi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 19–29. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.307>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2002). *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suryanto, S., Handayani, N. S., & Riani, N. (2020). Mengadopsi Layanan McDonald's Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid-19. *Pustablibia: Journal of Library and Information Science*, 4(2), 225–244. <https://doi.org/10.18326/pustablibia.v4i2.225-244>
- Tawaf, & Alimin, K. (2012). Kebutuhan Informasi Manusia: Sebuah Pendekatan kepustakaan. *Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial dan Keagamaan*, 15(1), 50-59.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Utomo, T. P. (2020). *Literasi Informasi di Era Digital dalam Perspektif Ajaran Islam*. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 3(1), 61–82.
- Wulansari, A., Albab, M. U., Priatna, Y., & Subhan, A. (2020). *Inovasi Layanan Perpustakaan di era Pandemi COVID-19 (Best Practice Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo)*. Publication Library and Information Science, 4(2), 44–60. <https://doi.org/10.24269/pls.v4i2.3610>
- Yanto, Y. (2016). Sejarah Perpustakaan Bait Al-Hikmah Pada Masa Keemasan Dinasti Abbasiyah. *Tamaddun: Jurnal Kebudayaan dan Sastra Islam*, 15(1), 225–244.

Lampiran I

Pertanyaan Wawancara (*Guide Interview*)

No.	Pertanyaan
1.	Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan <i>book delivery</i> ?
2.	Darimana Anda mengetahui adanya layanan <i>book delivery</i> di perpustakaan UNUSA?
3.	Apakah Anda pernah mengakses layanan <i>book delivery</i> ?
4.	Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)
5.	Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan <i>book delivery</i> ?
6.	Buku apa saja yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan <i>book delivery</i> ?
7.	Mengapa Anda memilih mengakses layanan <i>book delivery</i> dalam peminjaman/pengembalian buku?
8.	Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan <i>book delivery</i> ?
9.	Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?
10.	Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?
11.	Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?
12.	Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan <i>book delivery</i> ?
13.	Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan <i>book delivery</i> ?
14.	Bagaimana kinerja pustakawan layanan <i>book delivery</i> dalam memenuhi kebutuhan Anda?
15.	Bagaimana layanan <i>book delivery</i> memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?
16.	Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan <i>book delivery</i> ?
17.	Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan <i>book delivery</i> dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Lampiran II
Transkrip Wawancara

INFORMAN KE 1

NAMA : AHA

JABATAN : Mahasiswa S1 Pendidikan Dokter Tahun 2019

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya, saya tahu

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Dari *website* perpustakaan UNUSA

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Pengembalian buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya isi Google Form *book delivery* untuk pengembalian buku yang ada di *website* perpustakaan UNUSA, kemudian saya menghubungi staf perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian buku yang akan saya lakukan, lalu saya ke JnE terdekat untuk melakukan pengiriman ke alamat perpustakaan UNUSA

6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Buku yang saya kembalikan pada saat itu yaitu Atlas Praktikum Histologi yang merupakan buku terbitan tahun lama.

7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Pada saat itu akses untuk masuk kampus masih ditutup akibat kasus pandemi Covid-19 yang terus meningkat sehingga saya memutuskan untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan yaitu layanan *book delivery* agar dapat mengembalikan buku tanpa datang langsung ke perpustakaan

8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pengiriman untuk pengembalian buku saya pada saat itu menggunakan jasa pengiriman JnE

9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Biaya yang dibebankan untuk pengiriman pengembalian buku sesuai dengan ekspedisi yang digunakan yaitu Rp.8500,-

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Menurut saya biaya tersebut cukup murah sih untuk jarak pengiriman yang cukup jauh dari kampus

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Waktu pengiriman sekitar kurang dari 2 hari setelah proses pengisian data melalui Google Form

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Tahun 2020 sekitar bulan Oktober

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya memiliki tanggungan buku yang belum dikembalikan memasuki masa Pandemi Covid-19, akses kampus pada saat itu juga sedang ditutup, sehingga saya memilih menggunakan layanan *book delivery* untuk pengembalian buku saya.

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Kinerja dari petugas baik, respon dari mereka juga cepat, proses pengembalian buku saya juga berlangsung lebih cepat

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Pada saat itu saya melakukan pengembalian jadi saya tidak perlu datang jauh ke perpustakaan, apalagi kasus pandemi yang menyebabkan akses kampus ditutup ditambah lagi buku yang saya pinjam sudah memasuki batas akhir peminjaman

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya tidak mengalami kendala dalam pengiriman maupun ketika mengakses *book delivery*

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Lebih banyak promosi terkait layanan *book delivery* di media sosial atau media cetak lainnya supaya mahasiswa lain bisa mengetahui adanya layanan tersebut dan memanfaatkannya

INFORMAN KE 2

NAMA : M

JABATAN : Mahasiswa S1 Pendidikan Dokter Tahun 2019

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya, saya mengetahui

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Saya mengetahui adanya layanan *book delivery* dari salah satu petugas perpustakaan yaitu pak Aditya yang memberikan informasi ketika saya ingin mengakses layanan perpustakaan di tengah pandemi Covid-19

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya, pernah

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Pada saat itu saya menggunakan layanan peminjaman buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya diarahkan untuk mengisi link Google Form *book delivery*, kemudian saya menghubungi staf perpustakaan lewat WA untuk mengonfirmasi bahwa saya ingin melakukan peminjaman, dari petugas kemudian memeriksa ketersediaan buku kemudian mengirimnya ke rumah saya sesuai dengan alamat yang saya masukkan, untuk pembayaran itu menggunakan sistem COD, jadi langsung saya bayarkan ke kurir

6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Buku yang saya pinjam melalui layanan *book delivery* yaitu Mikrobiologi Kedokteran dan Infeksi

7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Saat itu kasus Covid-19 terus meningkat, akses ke kampus juga jauh dari rumah jadi lebih hemat waktu jika saya mengakses layanan *book delivery*

8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Untuk pengiriman, saya menggunakan ekspedisi jasa pengiriman JnT

9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Biaya pengiriman Rp.18000

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Mungkin agak sedikit mahal untuk biaya pengiriman satu buku, tetapi cukup terjangkau dan membantu dalam kondisi mendesak dan tidak memungkinkan untuk bepergian ditengah pandemi Covid-19

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Setelah saya melakukan pemesanan, kemudian menghubungi petugas untuk mengonfirmasi peminjaman, tidak lama kemudian buku saya langsung dikirim dan membutuhkan waktu sekitar kurang dari tiga hari dari proses pemesanan saya melalui Google Form

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : 20 Juni Tahun 2020

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Karena pada saat itu beberapa buku yang saya butuhkan tidak ada di perpustakaan kampus sampai akhirnya akses ke kampus sudah berjalan normal dan peminjaman buku dapat dilakukan secara langsung

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Kinerja pustakawan sangat baik, responnya juga cukup cepat dan informatif dalam menanggapi kebutuhan saya terhadap buku yang ada di perpustakaan

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Selain dari prosesnya yang cepat dan mudah, layanan ini juga sangat membantu dimasa pandemi agar tetap menjalankan protokol kesehatan dengan tidak datang ke tempat-tempat umum

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : kurang mengetahui apa saja isi dari buku yang akan dipinjam, misalkan ketikan saya membutuhkan suatu topik tertentu. Berbeda jika langsung datang ke perpustakaan, saya bisa melihat langsung apakah suatu informasi tertentu terdapat dalam suatu buku

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Variasi bukunya saja sih yang diperbanyak, karena beberapa buku yang saya butuhkan juga ada yang tidak tersedia di perpustakaan

INFORMAN KE 3

NAMA : MSI

JABATAN : Mahasiswa S1 Keperawatan Tahun 2020

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Ya, saya tahu

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Ketika saya mengikuti seminar

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah, dua kali

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Layanan peminjaman dan pengembalian buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Cukup mudah sih, hanya dengan mengisi link Google Form yang ada di *website* digilib kemudian menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi buku, dan tidak sampai waktu berjam-jam bukunya sudah dikirim.

6. Bagaimana langkah Anda dalam pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Langkah mengakses layanan *book delivery* untuk pengembalian juga hampir sama dengan melakukan peminjaman buku yang saya lakukan dengan mengisi Google Form dan menghubungi petugas untuk mengonfirmasi buku yang ingin saya kembalikan, kemudian mengirim ke alamat perpustakaan UNUSA melalui gosend.

7. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya meminjam dua buku untuk memenuhi referensi tugas perkuliahan yaitu buku Bates Buku Ajar Pemeriksaan Fisik dan Riwayat Kesehatan dan buku At a Glance Anamnesis dan Pemeriksaan Fisik

8. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Pada saat itu saya membutuhkan referensi buku yang diminta oleh dosen sedangkan kondisi kampus sendiri masih terbatas sehingga saya disarankan oleh dosen untuk menggunakan layanan *book delivery*

9. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pada saat itu saya membutuhkan buku tersebut dengan cepat, sehingga saya menanyakan pengiriman apa yang dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu hingga berhari-hari, kemudian saya diarahkan untuk menggunakan GoSend

10. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Mungkin karena jaraknya cukup jauh jadi biaya pengiriman sampai Rp.20000

11. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Biaya tersebut cukup mahal menurut saya, tapi memang kebutuhan mendesak dan saya membutuhkan cepat buku tersebut

12. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Karena saya menggunakan GrabExpress sehingga waktu pengiriman sekitar kurang dari sehari buku sudah sampai ke alamat rumah saya setelah saya menghubungi petugas untuk mengonfirmasi peminjaman dan pengembalian

13. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Tanggal 26 Mei 2021

14. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Karena saya sudah bisa mengunjungi perpustakaan UNUSA dan melakukan peminjaman secara langsung sehingga lebih hemat

15. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Kinerja petugas baik, responnya juga cepat, ketika buku yang saya butuhkan tidak tersedia maka petugas memberikan saran buku yang hampir sama

16. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Layanan *book delivery* ini sangat membantu saya dalam peminjaman dan pengembalian buku, dengan pengiriman yang cepat juga soalnya saya membutuhkan buku tersebut segera untuk memenuhi pengerjaan matkul

17. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Kendalanya dari ketersediaan buku yang terbatas serta biaya pengiriman yang cukup mahal menurut saya

18. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Mungkin saran di biaya pengiriman saja agar bisa lebih murah

INFORMAN KE 4

NAMA : NC

JABATAN : Mahasiswa D4 Analis Kesehatan Tahun 2020

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya, saya mengetahui

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Saya mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA dari instagram *official* perpustakaan UNUSA

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah beberapa kali, sekitar empat kali

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Layanan peminjaman dan pengembalian buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : untuk peminjaman buku menggunakan layanan *book delivery* sendiri dengan mengisi link yang ada di *website* digilib unusa, kemudian saya

menghubungi pihak perpustakaan untuk konfirmasi data peminjaman dan buku dikirim menggunakan jasa pengiriman JnE

6. Bagaimana langkah Anda dalam pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Pengembalian buku juga memiliki teknis yang serupa dengan peminjaman yaitu dengan mengisi link yang ada di *website* digilib.unusa dan memilih menu pengembalian dalam Google Form, kemudian saya menghubungi pihak perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian buku. Pada pengembalian buku, saya harus pergi ke ekspedisi pengiriman JnE untuk mengirimkan buku ke alamat perpustakaan UNUSA

7. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Buku yang saya pinjam yaitu Parasitologi : Praktikum Analisis Kesehatan dan buku Manual Laboratorium Mikrobiologi untuk keperluan bahan referensi dari presentasi perkuliahan yang akan saya dan teman-teman saya lakukan

8. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Ketika saya semester satu dan semester dua, kondisi perpustakaan tidak bisa diakses secara langsung karena maraknya pandemi. Pada saat itu saya sangat membutuhkan referensi dari buku tertentu, sehingga saya mencoba mencari tahu bagaimana bisa meminjam buku di perpustakaan melalui instagram perpustakaan UNUSA

9. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pada saat itu saya menggunakan ekspedisi pengiriman JnE

10. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Biaya pengiriman sendiri ditentukan berdasarkan jarak rumah ke kampus, jarak rumah saya cukup dekat dengan kampus sehingga biaya pengiriman hanya Rp.8000

11. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Biaya tersebut cukup sepadan dengan kemudahan yang diberikan dan dengan proses pengiriman yang cukup cepat, saya sendiri sering bolak-balik menggunakan layanan *book delivery*

12. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Waktu pengiriman cukup cepat sekitar tiga hari setelah proses pengisian data dan mengonfirmasi pengiriman kepada petugas perpustakaan

13. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Tahun 2021 sekitar bulan Oktober

14. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Alasan saya belum mengakses kembali layanan *book delivery* yaitu ketika melakukan pengembalian melalui JnE saya harus pergi cukup jauh dari rumah saya. Layanan perpustakaan sendiri saat ini sudah dapat diakses secara offline sehingga bisa melakukan peminjaman secara langsung

15. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Respon dari petugas sendiri cukup baik dalam menanggapi permintaan peminjaman dan pengembalian saya, petugas tidak pasif dalam memberikan informasi, serta cepat dalam memberikan konfirmasi bahwa buku yang saya butuhkan tersedia

16. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Layanan tersebut sangat membantu saya di tengah pandemi saat itu apalagi pada saat itu perkuliahan dilakukan secara *online* sehingga membuat saya sangat jarang ke kampus

17. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Selama akses layanan *book delivery* kemarin saya tidak mengalami kendala, hanya sedikit susah untuk pengembalian karena harus ke JnE yang agak jauh dari rumah saya

18. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Saran saya lebih kepada tampilan webnya saja sih dibuat agar lebih menarik, serta lebih di sosialisasikan layanan tersebut di kampus agar lebih banyak yang mengetahui adanya layanan tersebut di perpustakaan UNUSA

INFORMAN KE 5

NAMA : DBH

JABATAN : Mahasiswa S1 Manajemen Tahun 2020

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya saya mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Saya mendapatkan informasi adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA dari teman saya yang mengirimkan link digital library perpustakaan UNUSA beserta link Google Form untuk pemesanan buku yang akan dipinjam serta informasi kontak admin petugas perpustakaan untuk melakukan konfirmasi peminjaman melalui layanan *book delivery*.

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah beberapa kali pada semester 2 sampai dengan semester 4

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Peminjaman buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Pertama-tama saya masuk link Google Form *book delivery* dan mengisi beberapa data seperti nama, NIM, alamat, no.WA, kemudian nomor buku yang ingin dipinjam, serta alamat saya untuk tujuan pengiriman. Kemudian saya menghubungi petugas perpustakaan melalui WA, dari petugas akan melakukan konfirmasi kembali ke saya atas ketersediaan buku saya. Lalu saya diarahkan untuk biaya pengiriman yang dihitung berdasarkan berat buku, satu kilogram dihitung kurang lebih Rp.7000, hitungannya sepertinya satu buku dihitung satu kilogram. Kemudian buku dikirim berdasarkan alamat yang telah saya masukkan dan membayar biaya ongkir langsung ke kurir

6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Buku yang saya pinjam melalui layanan *book delivery* cukup banyak karena saya beberapa kali mengakses layanan tersebut untuk keperluan bahan referensi. Buku-buku tersebut di antaranya Pengantar Akuntansi 2 : Adaptasi Indonesia, Perilaku Organisasi Behavior, Pengantar Ekonomi Islam, Pengantar Akuntansi 1: Adaptasi Indonesia

7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Pada saat itu saya belum mengetahui apakah perpustakaan UNUSA memiliki akses *e-book* untuk buku perpustakaan yang saya butuhkan. Saya sendiri lebih nyaman menggunakan buku cetak sehingga saya mencari tahu bagaimana meminjam buku di perpustakaan di masa pandemi Covid-19

8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pada saat itu pengiriman dilakukan menggunakan JnT

9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Untuk pengiriman 3 buku sekitar Rp.21000

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Cukup murah sih menurut saya harga pengiriman Rp.7000 per buku, daripada saya harus bolak-balik Surabaya-Gresik yang memakan waktu dan tenaga lebih banyak

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Waktu pengiriman menurut saya cukup cepat dengan waktu kurang lebih

2 hari pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke rumah saya yang berada di Gresik

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Bulan Maret 2021

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya belum mengakses kembali layanan *book delivery* karena belum membutuhkan referensi buku, beberapa sumber referensi tambahan untuk perkuliahan masih dapat saya akses dari beberapa jurnal *online*. Namun untuk peminjaman buku di perpustakaan saya akan lebih sering menggunakan layanan *book delivery* karena posisi saya sendiri harus PP dari Gresik ke Surabaya sekitar satu jam perjalanan, sehingga tidak memungkinkan jika saya harus ke kampus hanya untuk ke perpustakaan

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dimana ketika saya kebingungan mengenai kesediaan buku yang saya butuhkan petugas perpustakaan akan melakukan konfirmasi kembali ke saya dan ketika peminjaman buku saya sudah mendekati batas akhir peminjaman maka dari mereka akan mengingatkan kembali

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Sangat memudahkan saya terlebih di masa pandemi disaat perkuliahan *online*. Rumah saya cukup jauh sekitar satu jam perjalanan sehingga tidak memungkinkan saya harus ke perpustakaan meminjam buku, orang tua saya juga tidak mengizinkan saya untuk pergi ke kampus pada saat itu karena kasus penularan Covid-19 sangat tinggi sehingga saya dimudahkan dalam peminjaman buku melalui layanan *book delivery*

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Kendalanya lebih ke pilihan buku yang masih terbatas, terkadang saya membutuhkan buku yang spesifik namun tidak tersedia di perpustakaan UNUSA. Terkadang di sistem buku dalam status tersedia, namun ketika saya mengakses ternyata buku tidak tersedia.

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Lebih ditingkatkan kembali untuk pelayanan perpustakaan melalui layanan *book delivery*, serta pengiriman tidak dilakukan pada hari tertentu saja.

INFORMAN KE 6**NAMA : PAC****JABATAN : Mahasiswa S1 Manajemen Tahun 2020**

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya saya tahu sejak Covid lalu

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Saya mengetahui adanya layanan ini dari teman sekelas saya yang juga mengakses layanan *book delivery*

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah beberapa kali

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Layanan peminjaman

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Awalnya saya dibantu oleh teman saya yang pernah mengakses layanan *book delivery* sebelumnya karena alurnya menurut saya cukup rumit karena harus menghubungi petugas juga, peminjaman melalui link Google Form yang dikirimkan oleh teman saya, kemudian saya menghubungi staf perpustakaan dan mereka mengonfirmasi ketersediaan buku yang saya butuhkan, dan kemudian buku dikirimkan ke alamat rumah saya

6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Buku-buku yang saya pinjam menggunakan layanan *book delivery* di antaranya yaitu Era Baru Manajemen Buku, Pengantar Ekonomi Islam, Perilaku Organisasi: Organizational Behavior, Pengantar Akuntansi 2: Adaptasi Indonesia, Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi

7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Pada saat itu saya cukup kebingungan untuk meminjam buku di perpustakaan sebagai referensi pembelajaran, bentuk ebook sendiri saya kurang paham bagaimana aksesnya. Saya sendiri tidak diperbolehkan keluar rumah oleh orang tua saya karena kasus pandemi Covid-19 sedang marak-maraknya. Alternatif untuk pinjam kating juga sulit karena belum banyak mengenal kating, sehingga dapat saran dari teman-teman untuk mengakses layanan *book delivery*.

8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pengiriman buku pada saat itu menggunakan ekspedisi pengiriman JnT

9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Biaya beberapa kali pengiriman buku yang saya pinjam sekitar Rp. 12000.

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Menurut saya sangat terjangkau dengan harga pengiriman tersebut, apalagi buku yang saya pinjam juga cukup besar

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Kurang lebih waktu pengiriman itu dua hari

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Juni 2021

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Peminjaman buku menggunakan *book delivery* pada saat itu sampai lebih dari satu semester karena untuk memenuhi referensi salah satu mata kuliah. Saya belum mengakses kembali karena menurut saya karena akan lebih baik jika saya membeli bukunya untuk investasi ilmu jangka panjang dan akhirnya saya memutuskan tidak meminjam lagi di perpustakaan secara *online* yang proses peminjamannya menurut saya cukup rumit bagi saya yang baru mengenal fitur tersebut

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Kinerja dari petugas dalam memberikan layanan sangat ramah dan fast respon, kemudian ketika buku yang saya butuhkan ternyata tidak ada maka petugas akan merekomendasikan buku lain yang memiliki topik pembahasan yang sama

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Menurut saya layanan ini sangat membantu ditengah keterbatasan akses perpustakaan akibat perkuliahan *online* dengan jarak kampus yang cukup jauh dari rumah saya dimana kondisi saya harus PP dari rumah ke kampus, apalagi untuk memenuhi pembelajaran di mata kuliah membutuhkan banyak sumber referensi.

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Kendala yang saya temui yaitu tampilan web untuk mengakses layanan *book delivery* terlalu rumit dengan berbagai tulisan sehingga sedikit membingungkan saya, saya juga tidak dapat menemukan panduan alur untuk mengakses layanan *book delivery* sehingga cukup sulit selama proses pemesanan

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Saran saya agar tampilannya dibuat menjadi lebih menarik dan lebih mudah termasuk alur peminjaman yang menurut saya cukup rumit karena harus membuka web kemudian mengisi Google Form dan menunggu chat dari petugas perpustakaan. Alur peminjaman juga sebaiknya diletakkan di dalam Google Form agar tidak perlu membuka halaman web lainnya sehingga langsung mengetahui alur peminjaman buku

INFORMAN KE 7

NAMA : ARM

JABATAN : Mahasiswa S1 Akuntansi Tahun 2020

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Ya, saya mengetahui layanan *book delivery*

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Saya mengetahui adanya layanan *book delivery* dari informasi pamflet dan informasi yang dikirimkan melalui email kampus saya

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah, sekali waktu pandemi

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Peminjaman buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya mengisi data diri saya di Google Form seperti nama, NIM, alamat, no. WA, dan data lainnya, kemudian mengisi nomor buku yang ingin saya pinjam dan data buku lainnya. Kemudian saya dihubungi oleh staf perpustakaan untuk mengonfirmasi buku saya, tidak butuh waktu lama buku dikirim dan butuh waktu sekitar tiga jam buku sudah sampai dirumah saya

6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Pada saat itu saya meminjam buku Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan

7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Lebih mudah kalau belajar dari buku fisik daripada mengakses ebook, akses layanan *book delivery* juga lebih mudah tinggal klik layar dan memasukkan identitas diri. Perkuliahan pada saat itu juga masih *online*, jadi cukup melelahkan jika harus bolak-balik kampus untuk ke kampus

8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Jasa pengiriman yang saya gunakan yaitu Gosend karena jarak rumah saya yang cukup dekat dengan kampus sehingga proses pengirimannya lebih cepat dan tidak memakan waktu berhari-hari

9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Sekitar Rp.15000 karena cukup dekat dengan rumah saya

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Cukup terjangkau sih, dengan fasilitas yang saya dapatkan untuk tidak perlu datang ke perpustakaan, apalagi biasanya kalau saya datang langsung ke perpustakaan maka saya harus mencari buku sendiri di rak-rak sehingga membutuhkan banyak waktu dan tenaga.

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Karena menggunakan pengiriman Gosend jadi waktu pengiriman tidak sampai sehari. Jam 12 saya dihubungi oleh petugas, kemudian kurang dari jam 3 buku sudah sampai di rumah

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Sekitar tanggal 5 Maret 2021

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya berniat ingin mengakses kembali layanan *book delivery* karena saya sedang melakukan PKL di luar kota sehingga membutuhkan beberapa referensi tanpa saya harus pergi ke kampus

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Respon petugas perpustakaan sangat cepat ketika saya melakukan pemesanan, proses pengiriman setelah pengajuan peminjaman buku juga cukup cepat sehingga tidak perlu menunggu waktu terlalu lama untuk mengakses buku perpustakaan

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Dengan pelayanan yang baik dan pengiriman yang sangat cepat, layanan ini sangat memudahkan saya untuk meminjam buku ditengah perkuliahan daring

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya merasa tidak ada kendala karena sistemnya mudah untuk diakses, pengirimannya cepat, petugasnya sendiri juga merespon dengan baik dan ramah

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Lebih disosialisasikan lagi untuk meningkatkan eksistensi layanan *book delivery* di tengah mahasiswa, karena menurut saya fasilitas kampus ini sangat inovatif dan bagus sekali untuk memudahkan mahasiswa yang memiliki kendala jarak dan waktu

INFORMAN KE 8

NAMA : ZN

JABATAN : Mahasiswa S1 Manajemen Tahun 2021

1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?

Jawaban : Iya, saya tahu

2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?

Jawaban : Dari kakak tingkat saya yang pernah mengakses layanan *book delivery* sebelumnya

3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pernah sekali pada tahun lalu

4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)

Jawaban : Peminjaman buku

5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Masuk ke link *book delivery*, kemudian mengisi seluruh data-data dan buku yang akan dipinjam. Setelah mengonfirmasi peminjaman ke petugas, buku dikirim melalui JnT, setelah sampai di rumah saya kemudian saya melakukan pembayaran kepada kurir paket

6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?

Jawaban : Untuk mata kuliah akuntansi, saya meminjam bahan referensi buku di perpustakaan yaitu buku Akuntansi Biaya

7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?

Jawaban : Pada saat itu saya sangat membutuhkan buku tersebut untuk keperluan sumber referensi mata kuliah, namun kondisi perkuliahan pada jurusan saya masih *online* sekitar satu bulan apalagi rumah saya jauh dari kampus sehingga saya lebih memilih mengakses layanan *book delivery*

8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya menggunakan layanan jasa pengiriman JnT

9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?

Jawaban : Biaya pengiriman pada saat itu yaitu Rp.7000

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Pengirimannya murah sih menurut saya, apalagi pengiriman dari perpustakaan UNUSA ke alamat saya di daerah Sidoarjo

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Waktu pengiriman kurang lebih dua hari setelah melakukan konfirmasi peminjaman kepada petugas

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : 20 September tahun lalu

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Karena belum ada buku di perpustakaan yang dibutuhkan untuk saat ini

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Petugas perpustakaan sangat ramah, pelayanannya juga cukup cepat, dan proses *book delivery* sendiri mulai dari pemesanan, kemudian petugas mengonfirmasi ketersediaan buku, pengiriman buku hingga buku sampai sesuai alamat rumah saya juga cukup cepat.

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Perpustakaan menjadi lebih terjangkau sih, saya tidak perlu datang jauh-jauh ke perpustakaan untuk meminjam buku ditengah perkuliahan *online*. Lebih hemat waktu dan tenaga karena tidak perlu mencari sendiri buku di rak perpustakaan yang membutuhkan waktu lebih lama dan tidak terbiasa mencari dengan nomor-nomor buku yang sangat banyak

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pengalaman saya menggunakan layanan *book delivery* tidak ada kendala sih

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Tidak banyak teman-teman saya yang mengetahui adanya layanan ini, jadi akan lebih bermanfaat kalau layanan ini terus di sosialisasikan dikalangan mahasiswa UNUSA

INFORMAN KE 9**NAMA : SNF****JABATAN : Mahasiswa D4 Kesehatan dan Keselamatan Kerja Tahun 2021****1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?****Jawaban :** Ya, saya mengetahui layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA**2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?****Jawaban :** Dari *website* digilib UNUSA**3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?****Jawaban :** Iya saya pernah mengakses layanan *book delivery* melalui digilib unusa beberapa kali**4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)****Jawaban :** Layanan Peminjaman buku**5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?****Jawaban :** Setelah klik link *book delivery* di *website* digilib UNUSA, memilih menu pengiriman buku, kemudian mengisi data diri saya sebagai mahasiswa UNUSA dan data buku yang saya pinjam beserta alamat lengkap untuk pengiriman. Kemudian mengonfirmasi buku yang saya pinjam ke staf perpustakaan lewat WA dan kemudian buku dikirimkan sesuai alamat rumah saya**6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?****Jawaban :** Saya meminjam buku Energi dan Fisika dan buku Fisika Jilid 1 untuk keperluan bahan referensi presentasi di kelas dengan mata kuliah fisika**7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?****Jawaban :** Peminjaman saya pertama melalui *book delivery* pada saat itu sedang marak-maraknya kasus Covid-19, lalu dosen saya menyuruh untuk meminjam buku di perpustakaan untuk keperluan presentasi di kelas *online*. Karena tidak bisa mengunjungi perpustakaan, saya mencari tahu sendiri melalui *website* digilib UNUSA bagaimana sistem peminjaman buku di perpustakaan dimasa pandemi, kemudian ada tampilan pilihan layanan yaitu *book delivery* dan mengaksesnya.**8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?****Jawaban :** Saya menggunakan jasa pengiriman JnT**9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?****Jawaban :** Biaya pengiriman pada saat itu dikenakan Rp.7000

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Cukup terjangkau sih dengan biaya tersebut buku sampai di alamat rumah saya

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Waktu pengiriman cukup cepat sekitar dua hari sejak waktu pemesan dan mengonfirmasi peminjaman buku ke petugas perpustakaan

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Awal Oktober Tahun 2022

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Saat ini saya belum mengakses kembali layanan *book delivery* dikarenakan proses peminjaman buku perpustakaan secara langsung sudah berjalan normal dan lebih mudah diakses, perkuliahan juga sudah berjalan normal

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Terdapat sedikit kendala dalam pencarian buku yang dilakukan oleh staf perpustakaan akibat ketersediaan buku dalam digilib perpustakaan UNUSA tidak sesuai dengan kondisi buku asli di dalam rak perpustakaan sehingga membutuhkan waktu untuk pencarian buku yang saya butuhkan. Kalau untuk respon pelayanannya cukup cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan sumber referensi saya

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Sangat memudahkan apalagi dalam pembelajaran di kelas yang membutuhkan banyak informasi-informasi atau referensi dari perpustakaan, apalagi ketika perkuliahan dilakukan secara *online* jadi jarang untuk pergi ke kampus

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Diawal akses layanan *book delivery* saya mengalami kesulitan karena tidak mengetahui alurnya, apalagi dimasa pandemi Covid-19 sebagai mahasiswa baru yang kurang mengetahui bagaimana layanan perpustakaan dapat diakses.

17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Dari saya sebaiknya alur peminjamannya lebih dipermudah sehingga untuk pengguna baru perpustakaan UNUSA tidak kesulitan dalam mengakses layanan *book delivery*. Petugas perpustakaan juga bisa lebih cepat dalam merespon pemustaka yang mengakses layanan *book delivery*.

INFORMAN KE 10**NAMA : ANM****JABATAN : Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat Tahun 2022****1. Apakah anda mengetahui bahwa perpustakaan UNUSA memiliki layanan *book delivery*?****Jawaban :** Ya, saya mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA**2. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA?****Jawaban :** Saya tahu dari sosialisasi fasilitas perpustakaan UNUSA di awal saya masuk kuliah.**3. Apakah Anda pernah mengakses layanan *book delivery*?****Jawaban :** Pernah, satu kali**4. Layanan apa yang Anda gunakan? (Peminjaman/Pengembalian)****Jawaban :** Peminjaman buku**5. Bagaimana langkah Anda dalam peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?****Jawaban :** Pengembalian buku yang saya lakukan diawali dengan mengakses Google Form dan mengisi data diri dan data buku yang akan saya kembalikan kemudian saya langsung menghubungi petugas perpustakaan untuk mengonfirmasi pengembalian buku melalui layanan *book delivery*. Kemudian saya diarahkan untuk pengiriman buku melalui gosend dengan pembayaran secara langsung kepada kurir.**6. Apa saja buku yang Anda pinjam/kembalikan menggunakan layanan *book delivery*?****Jawaban :** Buku yang saya kembalikan pada saat itu yaitu Biokimia Kesehatan: Biokimia Dasar untuk Profesi Kesehatan**7. Mengapa Anda memilih mengakses layanan *book delivery* dalam peminjaman/pengembalian buku?****Jawaban :** Pada saat itu saya sudah meminjam buku langsung di perpustakaan dan sudah masuk tempo waktu pengembalian, kebetulan saya berhalangan untuk pergi ke kampus karena ada urusan pribadi sehingga saya mencoba untuk menggunakan layanan *book delivery***8. Jasa pengiriman apa yang digunakan ketika mengakses layanan *book delivery*?****Jawaban :** Saya menggunakan gosend untuk pengiriman agar tidak perlu datang langsung ke ekspedisi pengiriman**9. Berapa biaya yang dikenakan dalam pengiriman buku?****Jawaban :** Biaya pengiriman untuk pengembalian pada saat itu Rp.16000

10. Apakah biaya tersebut sepadan dengan kualitas informasi serta pelayanan yang Anda dapatkan?

Jawaban : Menurut saya biaya tersebut masih cukup terjangkau dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, apalagi saya tidak perlu keluar rumah untuk pergi ke perpustakaan kampus sehingga lebih hemat waktu dan tenaga saya.

11. Berapa lama waktu pengiriman buku dari waktu pemesanan?

Jawaban : Dalam waktu sehari bukunya sudah sampai ke alamat rumah saya dengan pengiriman kampus UNUSA ke Sidoarjo

12. Kapan terakhir Anda melakukan peminjaman/pengembalian buku melalui layanan *book delivery*?

Jawaban : Bulan Oktober tahun lalu

13. Mengapa Anda belum mengakses kembali layanan *book delivery*?

Jawaban : Saya belum mengakses layanan book delivery kembali karena belum membutuhkan referensi buku tambahan, mungkin selanjutnya saya akan mengakses kembali karena menurut saya lebih praktis di tengah cuaca Surabaya saat ini yang tidak tentu

14. Bagaimana kinerja pustakawan layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Dari petugas perpustakaan cukup cepat menanggapi pesanan saya, tidak butuh waktu lama setelah saya mengisi Google Form langsung dihubungi oleh petugas perpustakaan dan kemudian diarahkan untuk pengiriman pengembalian buku menggunakan Gosend

15. Bagaimana layanan *book delivery* memudahkan Anda dalam memenuhi kebutuhan informasi?

Jawaban : Layanan *book delivery* sangat memudahkan saya untuk pengembalian buku agar tidak lewat dari batas waktu peminjaman. Saya tidak perlu susah-susah untuk datang ke perpustakaan, sehingga menghemat waktu saya. Apalagi pada saat itu saya memiliki kegiatan lain yang tidak bisa ditinggalkan

16. Seperti apa kendala yang Anda temui dalam mengakses layanan *book delivery*?

Jawaban : Pengalaman saya menggunakan layanan *book delivery* kemarin tidak ada kendala apapun karena mudah diakses dan pengiriman aman

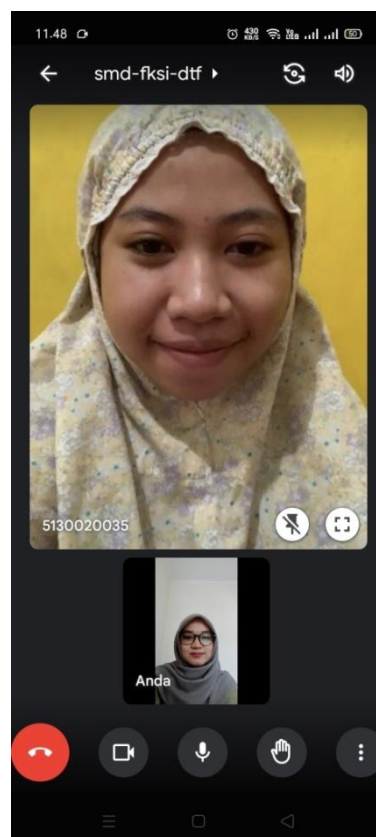
17. Apa komentar dan saran Anda mengenai layanan *book delivery* dalam memenuhi kebutuhan informasi Anda?

Jawaban : Saran saya agar pihak perpustakaan lebih mensosialisasikan kembali terkait layanan *book delivery* di perpustakaan UNUSA karena masih banyak teman-teman saya dari angkatan 2022 yang belum mengetahui adanya layanan ini sehingga ketika ingin meminjam atau mengembalikan buku harus pergi ke kampus padahal tidak ada mata kuliah, kurang efektif dan efisien untuk teman-teman yang lain.

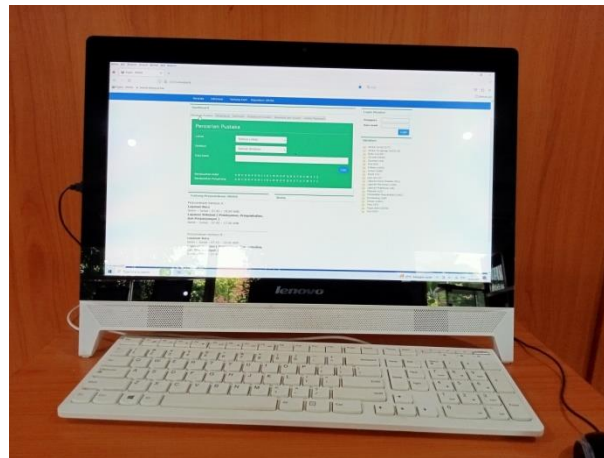
Lampiran III Dokumentasi



Gambar 6. 1: Wawancara Bersama Pustakawan Perpustakaan UNUSA



Gambar 6. 2: Wawancara Bersama Informan Mahasiswa Aktif UNUSA



Gambar 6. 3: Tampilan OPAC Pada Komputer Perpustakaan UNUSA



Gambar 6. 4: Informasi Waktu Layanan Perpustakaan UNUSA



Gambar 6. 5: Rak Buku Perpustakaan Kampus B UNUSA

Lampiran IV Hasil Cek Plagiasi

Analisis Pemanfaatan Layanan Book Delivery Di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

ORIGINALITY REPORT

8%	7%	2%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	2%
3	journal.iaincurup.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%