

## ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN *BOOK DELIVERY* PADA MASA ENDEMI COVID-19

**Ganis Chandra Puspitadewi**

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Saintek, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Email: [Ganisdewi@uin-malang.ac.id](mailto:Ganisdewi@uin-malang.ac.id)

**Annisa Wahyuni Harzel**

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Saintek, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Email: [19680066@student.uin-malang.ac.id](mailto:19680066@student.uin-malang.ac.id)

---

Received : 05 October 2023  
Revised : 08 October 2023  
Accepted : 17 October 2023  
DOI : 10.30829/jupi.v8i2.17029

### Abstract

*The Nahdlatul Ulama University of Surabaya (UNUSA) book distribution service has declined due to library access, which ran smoothly during the Covid-19 prevalence period. However, this service, one of the best offered by the UNUSA library, is still available. This study aims to learn how to use UNUSA book delivery services. Qualitative descriptive research is used in this kind of research. Informants, research locations, and supporting documentation serve as data sources. We use observations, documentation, and interviews as our data collection method. According to a study carried out at the UNUSA library, the use of book delivery services in UNUSA libraries has begun to decline due to the lack of socialization and knowledge of librarians about the availability of a book delivery service to facilitate access to the collection of borrowed and returned libraries using the service of delivery of books by filling in information in Google forms and paying with the COD payment system. The performance of libraries showed a responsive, solutional, informative, and quick attitude in responding to collection delivery requests. Satisfaction with the book delivery service offers the user ease in accessing the book, saving more time and effort. However, access to the book delivery service is rather tricky, and users are less aware of the presence of the service, so it is necessary to evaluate the book delivery services..*

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

### PENDAHULUAN

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)*. Perubahan akses perpustakaan secara langsung menyebabkan penurunan jumlah pengunjung sehingga memberikan dampak cukup besar pada layanan sirkulasi di perpustakaan. 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 (Kementrian 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* di masa 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 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.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti membandingkan dengan beberapa peneliti terdahulu. Penelitian pertama dilakukan oleh Irwina Savitri (2019), yang berjudul “Layanan *Book delivery* Perpustakaan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kantor Pusat Bank Indonesia” menunjukkan layanan *book delivery* mampu memenuhi kebutuhan informasi baik kebutuhan afektif, kebutuhan berkhayal kebutuhan integrasi sosial, kebutuhan kognitif, dan kebutuhan integrasi personal. Penelitian berikutnya oleh Wulansari et al. (2020), yang berjudul “Inovasi Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 (*Best Practice* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo)” 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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo menghadapi permasalahan layanan di masa pandemi Covid-19 yaitu dengan mengembangkan *book delivery service* serta mengembangkan *reservation book*. Penelitian selanjutnya 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” untuk mengetahui penerapan layanan *drive thru* dan *book delivery order* selama pandemi terhadap minat baca siswa, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan layanan *drive thru* dan *book delivery order* di masa pandemi terhadap minat baca siswa di 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%, proses inovasi layanan *drive thru* dan *book delivery order* di masa pandemi mengalami kendala dalam sosialisai 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 tersebut 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* di masa pandemi Covid-19. Sehingga, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan perpustakaan.

## **KAJIAN TEORI**

### **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) Untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan informasi masyarakat, perpustakaan menyediakan berbagai jenis informasi dan alat temu kembali. Menurut Rahayuningsih (2007 : 86) menjelaskan bahwa layanan pengguna merupakan kegiatan pokok perpustakaan dengan melayani 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. Sesuai dengan kebutuhan dan pemahaman masyarakat tentang informasi, pengertian layanan perpustakaan telah berkembang. Berdasarkan beberapa pengertian, layanan perpustakaan adalah penyediaan berbagai jenis informasi yang tepat dan akurat serta fasilitas untuk penelusuran informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

### **Prinsip-prinsip Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pengguna informasi. Perpustakaan tidak harus menyediakan koleksi yang berisi semua jenis 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.

### **Layanan *Book Delivery* Perpustakaan**

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). Jika dilihat dari definisi di atas layanan *book delivery* perpustakaan adalah inovasi dari layanan sirkulasi perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pembaca dan memberikan layanan terbaik kepada pemustaka dengan keterbatasan waktu dan

lokasi dengan mengirimkan bahan pustaka sesuai dengan permintaan pemustaka ke alamat atau lokasi yang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pemustaka.

### **Tujuan dan Manfaat *Book Delivery***

Menurut Widayati dan Pariyanti (2020) memaparkan terdapat manfaat dari layanan *book delivery*, manfaat tersebut adalah 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.

### **Metode Layanan *Book Delivery***

Anand (2013) menguraikan beberapa metode yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan koleksi dari para pemustaka, diantaranya melalui metode-metode berikut ini:

- 1) Pengiriman Bahan Pustaka dari Koleksi Perpustakaan

Metode ini memungkinkan pemustaka mendapatkan bahan pustaka yang mereka butuhkan secara langsung dari perpustakaan, menyesuaikan ketersediaan bahan koleksi. Ini adalah metode pengiriman koleksi tercepat dan termudah.

- 2) Memperoleh Koleksi dari Perpustakaan Lain dengan Pinjaman Antar Perpustakaan

Metode ini melibatkan perpustakaan untuk menghubungi perpustakaan lain yang memiliki koleksi yang dibutuhkan, yang dapat dipinjam melalui peminjaman antar-perpustakaan. Dengan menggunakan metode ini, pemustaka dapat mendapatkan akses ke koleksi buku asli yang memenuhi syarat dan ketentuan pinjaman perpustakaan.

- 3) Bergabung dengan Konsorsium Perpustakaan

Konsorsium perpustakaan didirikan untuk mengurangi biaya langganan jurnal dan sumber daya koleksi lainnya. Penyediaan jurnal melalui konsorsium perpustakaan biasanya merupakan keuntungan besar bagi penerbit karena memungkinkan akses online ke teks lengkap dari banyak jurnal dan koleksi yang dilanggan oleh konsorsium perpustakaan.

4) Membeli Salinan Koleksi dari Perpustakaan Lain

Pemustaka dapat menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi yang tidak tersedia di perpustakaan. Koleksi yang tidak tersedia dalam perpustakaan dibeli dari perpustakaan lain dan didistribusikan kepada anggota perpustakaan yang membutuhkannya. Persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berwenang diperlukan sebelum pengadaan koleksi tersebut dilakukan.

5) Mengakses dan Mengunduh Koleksi Berbasis Website

Perpustakaan memiliki situs web di mana semua teks dari koleksinya dapat ditemukan. Koleksi digital perpustakaan dapat diunduh dan dipublikasikan oleh pembaca, baik dengan biaya maupun gratis.

### ***Book Delivery* sebagai Layanan Pesan Antar**

Perpustakaan menjadi lebih efisien dalam menyediakan layanan, sehingga pemustaka semakin mudah mendapatkan informasi. Sistem layanan antar adalah salah satu inovasi yang paling populer saat ini. 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).

Anand (2013) menjelaskan terdapat tiga faktor yang dapat menentukan ketepatan layanan *book delivery*, factor tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kecepatan
- 2) Biaya
- 3) Tingkat Kepuasan.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 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”. Subjek penelitian melibatkan pustakawan dan pengguna perpustakaan UNUSA berupa mahasiswa aktif yang telah mengakses layanan *book delivery* sedangkan objek penelitian yaitu pemanfaatan layanan *book delivery* di UNUSA di masa endemi pasca pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data yang yang digunakan dalam penelitian ini yaitu



melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. 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).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perolehan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, 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 :

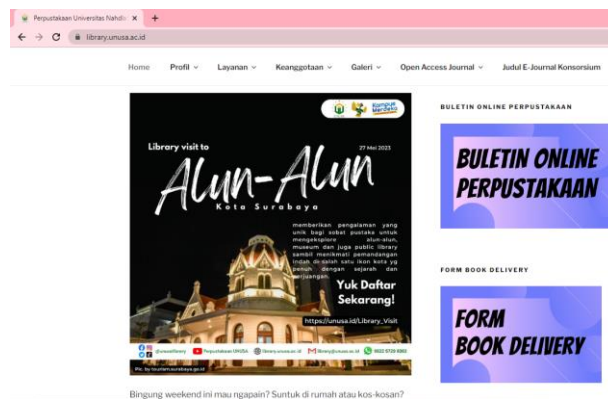
“Pertama-tama saya masuk link Google Form *book delivery* dan mengisi beberapa data seperti nama, NIM, alamat, no.WA, kemudian nomor buku yang ingin dipinjam, serta alamat saya untuk tujuan pengiriman. Kemudian saya menghubungi petugas perpustakaan melalui WA, dari petugas akan melakukan konfirmasi kembali 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

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 1: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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](https://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 [diglib.unusa.ac.id](http://diglib.unusa.ac.id) serta silahkan cek pinjaman maupun denda bagi yang akan mengembalikan buku melalui [diglib.unusa.ac.id](http://diglib.unusa.ac.id)  
Peminjaman Buku ini dikirimkan melalui J&T, Gosend atau GrabExpress. Layanan untuk peminjaman adalah DFOO untuk Ekspedisi J&T. Diharapkan penerima menyiapkan nominal yang dibayarkan ke kurir J&T serta penerima diharuskan 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 2: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

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

**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 3: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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.

Peminjaman dan Pengembalian Buku

Apakah yang Anda butuhkan saat ini \*

Peminjaman Buku

Pengembalian Buku

Apakah saat ini anda memiliki pinjaman buku di Perpustakaan UNUSA? \*

Ya

Tidak

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

**Gambar 4: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

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

Peminjaman dan Pengembalian Buku

Apakah yang Anda butuhkan saat ini \*

Peminjaman Buku

Pengembalian Buku

Apakah saat ini anda memiliki pinjaman buku di Perpustakaan UNUSA? \*

Ya

Tidak

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

**Gambar 5: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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.

Alamat rumah lengkap (detail lokasi: Jalan, Gang/Blok, No Rumah, RT/RW, Kelurahan/Desa, Kecamatan, Provinsi) \*

Jawaban Anda

Kode buku (kode buku bisa dilihat di digilib dengan klik judul buku dan lihat pada No. Reg. Comp di data eksemplar) contoh: 002655A, 0008533.01 dst. \*

Jawaban Anda

Foto buku (opsional)

Tambahkan file

Kembali Kirim Kosongkan formulir

**Gambar 6: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

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



**Gambar 7: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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 8: Proses Peminjaman Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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 9: Alur Peminjaman Buku Melalui Book delivery (Sumber: Dokumentasi Perpustakaan UNUSA, 2023)

## 2. Pengembalian buku

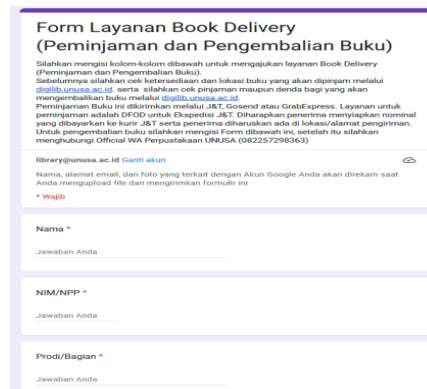
Pengembalian buku menggunakan layanan *book delivery* pada perpustakaan UNUSA memiliki alur yang hampir sama dengan proses peminjaman buku yang diuraikan sebagai berikut :

- 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 10: Proses Pengembalian Buku (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

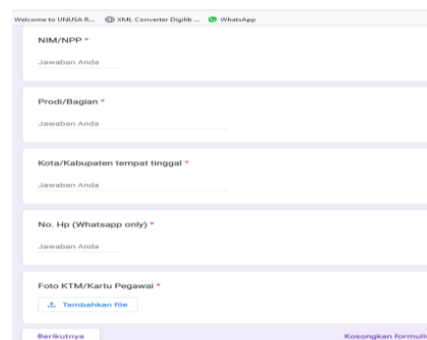
- b) Kemudian akan masuk ke link Google Form yang terdapat pada *website* digilib UNUSA atau dapat langsung mengakses link Google Form layanan *book delivery* yaitu [unusa.id/bookdelivery](https://unusa.id/bookdelivery), kemudian mengisi data diri berupa Nama, NIM/NPP, Prodi/Bagian, Kota/Kabupaten Tempat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



The screenshot shows a Google Form titled "Form Layanan Book Delivery (Peminjaman dan Pengembalian Buku)". It contains introductory text about the service and a list of required fields: "Nama \*", "NIM/NPP \*", and "Prodi/Bagian \*". Each field has a "Jawaban Anda" (Your Answer) input area below it.

**Gambar 11: Proses Pengembalian Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)


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



This screenshot shows the continuation of the form with fields for "NIM/NPP \*", "Prodi/Bagian \*", "Kota/Kabupaten tempat tinggal \*", "No. Hp (Whatsapp only) \*", and "Foto KTM/Kartu Pegawai \*". At the bottom, there is a "Berikutnya" (Next) button and a "Kosongkan formulir" (Clear form) link.

**Gambar 12: Proses Pengembalian Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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.



The screenshot shows a section of the form titled "Peminjaman dan Pengembalian Buku". It asks "Apakah yang Anda butuhkan saat ini \*" with radio button options for "Peminjaman Buku" and "Pengembalian Buku". Below that, it asks "Apakah saat ini anda memiliki pinjaman buku di Perpustakaan UNUSA? \*" with radio button options for "Ya" and "Tidak". At the bottom, there are "Kembali" (Back) and "Berikutnya" (Next) buttons, and a "Kosongkan formulir" (Clear form) link.

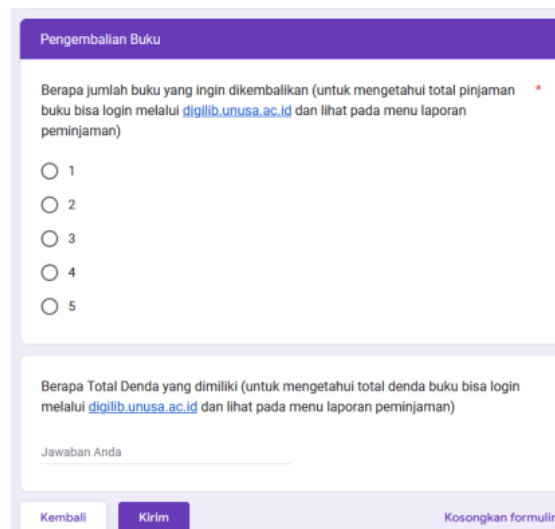
**Gambar 13: Proses Pengembalian Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

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



**Gambar 14: Proses Pengembalian Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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 15: Proses Pengembalian Buku**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 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 16: Alur Pengembalian Buku Melalui Book Delivery**  
(Sumber: Dokumentasi Perpustakaan UNUSA, 2023)

## 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 rentan 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 sebagai berikut :

“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 dimudahkan 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.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan layanan *book delivery* di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) di masa endemi Covid-19 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*.

### **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.

- 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>
- 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 Gajajari*. 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 Lucya Dhamayanti. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Muslim, Budiman. (2015). *Layanan Delivery Pustaka (De\_Tak) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum*. Media Pustakawan 22 (4), 10-17.
- 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.
- 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.

Widayati, E. F., & Pariyanti, P. (2020). Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal. *Pustakaloka*, 12(2). <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v12i2.2321>

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>