

**STUDI EKSPLORASI PENERAPAN LAYANAN
SIRKULASI TANPA *SELF-CHECK SERVICE*
DI UPA PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI
SUMATERA (ITERA)**

(Tugas Akhir)

Oleh:

**LAUREN MISI PANGESTI
NPM 2306081009**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL & POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

STUDI EKSPLORASI PENERAPAN LAYANAN SIRKULASI TANPA *SELF-CHECK SERVICE* DI UPA PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA (ITERA)

Oleh

LAUREN MISI PANGESTI

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pelaksanaan layanan sirkulasi semi-manual tanpa *self-check service* di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) berdasarkan tiga indikator Siagian (1987) yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, serta faktor sarana dan prasarana, dampak ketiadaan *self-check service* terhadap kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka, serta faktor-faktor yang menghambat penerapannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan 2 orang pustakawan dan 7 orang pemustaka, observasi, kuesioner kepada 112 mahasiswa aktif Institut Teknologi Sumatera (ITERA), dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan sirkulasi semi-manual berjalan efektif secara kondisional, dengan rata-rata waktu transaksi tiga menit yang melampaui standar SOP, namun masih bergantung penuh pada kehadiran staf dan memiliki celah ketidakcermatan pada sinkronisasi data sistem. Ketidadaan *self-check service* berdampak pada terbatasnya pembagian waktu kerja pustakawan untuk kegiatan *shelving*, pengolahan bahan pustaka, dan bimbingan menggunakan OPAC, meskipun kepuasan pemustaka secara umum masih tergolong baik. Sebanyak 97,3% responden menyatakan bersedia menggunakan layanan mandiri apabila disediakan. Faktor penghambat penerapan *self-check service* meliputi keterbatasan anggaran, belum tersedianya infrastruktur RFID, kesiapan sistem informasi, serta kesiapan sumber daya manusia.

Kata kunci: Layanan sirkulasi, *self-check service*, kepuasan pemustaka, RFID

ABSTRACT

AN EXPLORATORY STUDY ON THE IMPLEMENTATION OF CIRCULATION SERVICES WITHOUT SELF-CHECK SERVICE AT THE UPA LIBRARY OF INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA (ITERA)

BY

LAUREN MISI PANGESTI

This study aims to explore the implementation of semi-manual circulation services without self-check service at the UPA Library of Institut Teknologi Sumatera (ITERA) based on three indicators proposed by Siagian (1987), namely time, accuracy, and facilities and infrastructure, the impact of the absence of self-check service on librarian performance and user satisfaction, as well as the factors hindering its implementation. A descriptive qualitative method in the form of a case study was employed through data collection techniques comprising in-depth interviews with 2 librarians and 7 library users, observation, questionnaires distributed to 112 active students of Institut Teknologi Sumatera (ITERA), and documentation.

The findings indicate that the implementation of the semi-manual circulation service operates effectively under conditional circumstances, with an average transaction time of three minutes that exceeds the established SOP standard, yet remains fully dependent on staff presence and shows gaps in data accuracy synchronization. The absence of self-check service affects librarians' time allocation for shelving, processing of library materials, and information literacy services, although overall user satisfaction remains favorable. A total of 97.3% of respondents stated their willingness to use self-service if made available. Inhibiting factors for the implementation of self-check service include budget constraints, the unavailability of RFID infrastructure, information system readiness, and human resource readiness.

Keyword: Circulation services, self-check service, user satisfaction, RFID.

**STUDI EKSPLORASI PENERAPAN LAYANAN SIRKULASI TANPA
SELF-CHECK SERVICE DI UPA PERPUSTAKAAN INSTITUT
TEKNOLOGI SUMATERA (ITERA)**

Oleh :

LAUREN MISI PANGESTI

Tugas Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)**

Pada

**Program Studi Diploma III Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Studi Eksplorasi Penerapan Layanan Sirkulasi
Tanpa *Self-Check Service* Di UPA Perpustakaan
Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

Nama Mahasiswa : Lauren Misi Pangesti

Nomor Pokok Mahasiswa : 2306081009

Program Studi : Diploma III Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



2. Ketua Program Studi Diploma III Perpustakaan

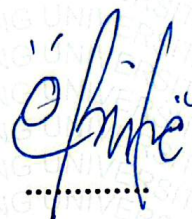
Dr. Purwanto Putra

Dr. Purwanto Putra, S.Hum., M.Hum.
NIP. 198810082019031007

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua : Eri Maryani, S.I.P., M.A.



Penguji : Arnila Purnamayanti, S.Sos., M.A.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 08 Juni 2026

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lauren Misi Pangesti
NPM : 2306081009
Prodi : DIII Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Hargomulyo, RT./RW.09, 02, Hargomulyo, Kec.
Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, Lampung
No. HP/Telpon : 085789108475

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir saya yang berjudul “Studi Eksplorasi Penerapan Layanan Sirkulasi Tanpa *Self-Check Service* Di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)” adalah benar hasil karya saya sendiri, bukan meniru milik orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tidak dalam tertekan pihak manapun.

Bandar Lampung, 08 Juni 2026
Yang Menyatakan,



Lauren Misi Pangesti
NPM. 2306081009

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Lauren Misi Pangesti, lahir di Tulang Bawang, Provinsi Lampung pada tanggal 30 September 2004. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak A. Yulianto dan Ibu Srimaryani. Penulis memulai pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Bumi Dipasena Mulya pada tahun 2011. Pada tahun yang sama, penulis berpindah sekolah ke SDN 01 Hargomulyo dan menyelesaikan pendidikan dasar pada tahun 2017. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 02 Sekampung dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang

sama, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 03 Metro dengan mengambil jurusan Multimedia dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2023. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Perpustakaan, Jurusan Ilmu Komunikasi melalui jalur SNBT. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan, di antaranya Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Katolik serta Himpunan Mahasiswa Diploma Perpustakaan (HIMADIPPUS). Penulis pernah menjabat sebagai Koordinator Keluarga Mahasiswa Katolik (KMK) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Kepala Bidang Media dan Informasi HIMADIPPUS pada tahun 2025. Selain itu, penulis juga memiliki pengalaman magang di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA), yang memberikan pengalaman langsung dalam pengelolaan layanan perpustakaan, khususnya pada bagian layanan sirkulasi. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan, penulis menyusun tugas akhir dengan judul:

“Studi Eksplorasi Penerapan Sirkulasi Tanpa *Self-Check Service* di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)”.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih, rahmat, dan berkat yang luar biasa, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Melalui penyertaan-Nya, penulis dimampukan melewati setiap tantangan dalam proses akademik ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, penulis persembahkan tugas akhir untuk:

Ayahanda tercinta, Bapak Yulianto,

Ibunda tersayang, Ibu Sri Maryani,

dan

Kakak tercinta, Kak Edo,

yang senantiasa selalu mendokan, mendukung dan selalu memberikan semangat serta nasihat, menyayangi serta mengasihi dengan penuh rasa cinta.

Terimakasih sudah menjadi sumber kekuatan utama penulis dan rumah yang selalu hangat.

Terimakasih kepada seluruh keluarga besar.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Terimakasih pula penulis sampaikan teman - teman, para dosen pembimbing, serta almamater Program Studi Diploma Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini.

MOTO

"Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu"

(1 Korintus 10:13)

"Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari."

(Matius 6:34)

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang"

(Amsal 23:18)

So, Never Retreat And Never Surrender

Setelah melewati semua kelelahan hari ini, jangan lupa cari kesenangan-kesenangan yang membuat kamu ingin hidup sehari lagi, lalu sehari lagi, dan sehari lagi, begitu seterusnya.

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Anugrah-Nya Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Tugas Akhir yang berjudul “Studi Eksplorasi Penerapan Layanan Sirkulasi Tanpa *Self-Check Service* Di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak.

Karena itu, dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeila Afriani, D.E.A, IPM., selaku Rektor Universitas Lampung beserta seluruh staf Universitas Lampung, yang telah memberikan fasilitas dan layanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Akademik dan Kerja Sama; Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Umum dan Keuangan; serta Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., MA, selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Alumni, beserta seluruh jajaran staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Purwanto Putra, S.Hum., M.Hum., selaku Ketua Program Studi D3 Perpustakaan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing, memberikan Arahan, serta dukungan selama penulis menjalani studi di Program Studi Perpustakaan.

4. Ibu Eri Maryani, S.IP., MA, selaku Dosen Pembimbing, yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan, motivasi, saran, dan nasihat yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Arnila Purnamayanti, S.Sos., MA, selaku Dosen Penguji, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk, nasehat, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan perbaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen serta staf Program Studi D3 Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas segala ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.
7. Bapak M. Alvien Ghifari, S.Si., M.Sc., selaku Kepala Perpustakaan, beserta seluruh staf pustakawan UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk melaksanakan magang serta penelitian di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Yulianto dan Ibu Sri Maryani, yang meskipun tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun telah berhasil mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis hingga mampu menyelesaikan studi ini. Perjalanan hidup memang tidak selalu mudah, namun segala hal yang telah dilalui memberikan pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi pribadi yang kuat, bertanggung jawab, pantang menyerah, dan mandiri. Semoga dengan terselesaikannya tugas akhir ini, Bapak dan Ibu semakin bangga karena telah berhasil mengantarkan putrinya meraih gelar yang selama ini diharapkan. Besar harapan penulis, semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan, umur panjang, dan dapat menyaksikan keberhasilan-keberhasilan lain yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
9. Kakak penulis, Edo, yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materi, serta motivasi yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
10. Teman-teman seangkatan yang telah memberikan warna baru dalam kebersamaan selama masa perkuliahan.

11. Kakak tingkat yang telah membantu mengarahkan penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Keluarga besar HIMADIPPUS yang telah memberikan pengalaman organisasi kepada penulis, serta kepercayaan untuk mengemban amanah sebagai Kepala Bidang Media dan Informasi periode 2025.
13. Seluruh Keluarga Mahasiswa Katolik Universitas Lampung, baik pengurus, anggota aktif, demisioner pengurus, maupun alumni, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis untuk saling berbagi cerita dan berdinamika bersama di tengah kesibukan perkuliahan, serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk aktif sebagai pengurus yang menjadi pengalaman berharga.
14. Sahabat penulis terdekat, Monika Sandra dan Agatha Costa, yang selalu setia mendengarkan keluhan penulis di saat-saat sulit, memberikan semangat, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Celine Dina Eliana, yang telah menjadi teman pertama penulis sejak memasuki masa perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih telah membantu penulis untuk bertahan dan berkembang selama menjalani perkuliahan.
16. Rifda Alifa beserta kos-nya, yang selalu siap sedia saat penulis membutuhkan bantuan, serta menjadi tempat beristirahat yang nyaman bagi penulis.
17. Wayan Risma, yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
18. Seseorang yang selalu setia menemani penulis, mendengarkan seluruh cerita dan keluh kesah, memberikan semangat tiada henti, serta membantu mempersiapkan segala sesuatu hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Teknik Pengumpulan Data	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.2 Efektivitas Layanan Perpustakaan	12
2.2.1 Indikator Efektivitas Layanan.....	14
2.3 Layanan Sirkulasi.....	15
2.4 Konsep Layanan Mandiri Berbasis Teknologi	17

BAB III GAMBARAN UMUM	20
3.1 Sejarah UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	20
3.2 Struktur Organisasi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	22
3.2.1 Struktur Organisasi	22
3.2.2 Struktur Anggota.....	23
3.3 Visi dan Misi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	23
3.4 Jam Operasional UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	24
3.5 Koleksi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	24
3.6 Fasilitas UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	25
3.7 Layanan UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	26
3.8 Layanan Sirkulasi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Profil Responden	30
4.2 Efektivitas Layanan Sirkulasi Semi-Manual di UPA Perpustakaan ITERA Tanpa Adanya <i>Self-Check Service</i>	32
4.3 Dampak Ketidadaan <i>Self-Check Service</i> Terhadap Kinerja Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka.....	42
4.3.1 Dampak Terhadap Kinerja Pustakawan	42
4.3.2 Dampak Terhadap Kepuasan Pemustaka	45
4.4 Faktor Penghambat Penerapan <i>Self-Check Service</i> di UPA Perpustakaan ITERA.....	48

BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.Struktur Anggota UPA Perpustakaan ITERA.....	23
Gambar 2.POS AP Layanan Peminjaman Bahan Pustaka UPA Perpustakaan ITERA.....	34
Gambar 3.Antrean di layanan sirkulasi UPA Perpustakaan ITERA	35
Gambar 4.Tampilan <i>barcode</i> buku yang tidak terbaca oleh alat pemindai di SLiMS	37
Gambar 5.Alat <i>Scan Barcode</i> , <i>Sensormatic</i> , Stempel Tanggal dan Slip Tanggal Kembali Untuk Peminjaman dan Pengembalian.....	39
Gambar 6.Tumpukan buku yang belum di <i>shelving</i>	43
Gambar 7. <i>Label DR</i> Yang Terdapat Pada Belakang <i>Barcode</i>	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.Jumlah Koleksi UPA Perpustakaan ITERA	25
Tabel 2.Profil Narasumber Wawancara.....	31
Tabel 3.Profil Responden Kuesioner.....	31
Tabel 4.Hasil Kuesioner Indikator Faktor Waktu.....	36
Tabel 5.Hasil Kuesioner Indikator Faktor Sarana Dan Prasarana.....	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada abad ke-21 telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk perpustakaan pada perguruan tinggi. Sekarang ini perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat layanan informasi yang dinamis, adaptif, dan inovatif. Damayanty (2012) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk bertransformasi dari sistem pengelolaan yang tradisional menuju manajemen modern berbasis teknologi. Kondisi yang ideal mengharuskan perpustakaan mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pemustaka melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Damayanty, 2012; Latifah, 2018).

Dalam upaya mewujudkan layanan yang optimal, perpustakaan harus mengedepankan prinsip *user-oriented*, yaitu layanan yang berfokus pada kepuasan dan kemudahan akses bagi pemustaka. Layanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi, tetapi juga oleh kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam proses layanan. Latifah (2018) menegaskan bahwa perpustakaan sebagai pusat layanan informasi harus mampu memberikan pelayanan prima yang tanggap terhadap perkembangan kebutuhan pengguna di era digital.

Salah satu layanan penting dan sering dikunjungi oleh pemustaka adalah layanan sirkulasi, yang merupakan garda terdepan dalam interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Layanan ini mencakup kegiatan pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian, perpanjangan masa pinjam bahan pustaka, penagihan, pemungutan denda, penyediaan ruang

baca, pembuatan statistik, pengolahan buku tandon/cadangan layanan pinjam antar buku perpustakaan, pengawasan barang titipan, hingga penerbitan surat bebas pustaka (Maryani, 2017). Menurut Ridlo (2019) dan Ritonga (2022), layanan sirkulasi memiliki peran strategis dalam membentuk citra dan kualitas layanan sebuah perpustakaan. Oleh karena itu, layanan sirkulasi harus mampu memberikan pengalaman yang cepat, mudah, dan memuaskan bagi pengguna.

Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan sirkulasi saat ini diharapkan telah mengadopsi konsep *Self-Service Technology*, seperti penggunaan mesin *Self-Check* berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID). Teknologi ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian secara mandiri tanpa bantuan pustakawan (Komalasari et al., 2023; Ritonga, 2022).

Penggunaan *self-check service* terbukti memberikan berbagai keuntungan, antara lain efisiensi waktu transaksi yang hanya memerlukan sekitar satu menit per transaksi serta meningkatkan kemandirian pemustaka (Khoirunissa et al., 2023; Ramadhani, 2023). Selain itu, Komalasari (2023) menyebutkan bahwa penggunaan sistem otomatisasi tersebut dalam layanan sirkulasi dapat meningkatkan efektivitas layanan hingga 96% serta tingkat kepuasan pemustaka mencapai 97,2%. Penerapan teknologi ini menjadi standar layanan modern yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perpustakaan.

Namun demikian, kondisi di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) menunjukkan bahwa layanan sirkulasi masih dilakukan secara semi-manual tanpa adanya *self-check service*. Proses peminjaman dan pengembalian masih bergantung kepada keberadaan staf pustakawan di meja layanan sirkulasi.

Ketiadaan *self-check service* menimbulkan berbagai permasalahan operasional, seperti antrean pada jam-jam menjelang istirahat siang (Ishoma) dan waktu tunggu yang relatif lebih lama dibandingkan dengan sistem otomatisasi. Ramadhani (2023) menyebutkan bahwa sistem manual cenderung kurang efisien dibandingkan dengan penggunaan mesin *Self-Check* berbasis

(RFID) yang mampu mempercepat proses transaksi. Hal ini tentu berdampak pada pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Selain itu, beban kerja pustakawan menjadi lebih tinggi karena harus menangani seluruh proses transaksi peminjaman dan pengembalian buku secara langsung. Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja pustakawan serta konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Prasetyo dan Ismiyati (2021) menjelaskan bahwa kinerja pustakawan dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan demikian keterbatasan teknologi dapat berdampak pada penurunan kualitas layanan.

Disisi lain, implementasi *self-check service* di perpustakaan tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti keterbatasan anggaran, kesiapan sumber daya manusia, serta masalah teknis dalam pengoperasian sistem. Tyana (2019) menyebutkan bahwa hambatan dalam penerapan teknologi perpustakaan sering kali berkaitan dengan kesiapan infrastruktur dan kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan sistem baru.

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal, yaitu layanan sirkulasi berbasis teknologi mandiri yang efisien, dengan kondisi nyata di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) yang masih menggunakan layanan semi-manual. Kesenjangan ini menjadi dasar penting untuk dilakukan studi eksplorasi guna mengetahui efektivitas layanan sirkulasi tanpa *self-check service*, dampaknya terhadap kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka, serta faktor-faktor yang menghambat penerapan *self-check service* tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh UPA Perpustakaan ITERA terhadap efektivitas layanan. Adapun masalah - masalah yang terlihat pada latar belakang ini antara lain adalah:

1. Bagaimana efektivitas layanan sirkulasi semi-manual di UPA Perpustakaan ITERA tanpa adanya *self-check service*?
2. Apa dampak tanpa *self-check service* terhadap kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka?
3. Apa saja yang menghambat penerapan *self-check service* di layanan sirkulasi UPA Perpustakaan ITERA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat ditentukan tujuan penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Menganalisis efektivitas pelaksanaan layanan sirkulasi UPA Perpustakaan ITERA tanpa *self-check service*.
2. Mengidentifikasi dampak tanpa *self-check service* terhadap kinerja pustakawan dalam melaksanakan layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka tanpa *self-check service*.
3. Mengidentifikasi faktor yang menghambat penerapan *self-check service* di layanan sirkulasi UPA Perpustakaan ITERA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya mengenai efektivitas layanan sirkulasi tanpa adanya *self-check service*, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai transformasi layanan mandiri di perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

Bagi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA), penelitian ini dapat bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas layanan melalui pengadaan *self-check service*, sekaligus membantu pustakawan dalam mengoptimalkan kinerja.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci guna menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari perilaku yang diamati (Riqza & Muassomah, 2020). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memberikan gambaran secara mendalam mengenai efektivitas layanan sirkulasi di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) meskipun tanpa adanya fasilitas *self-check service*, serta melihat dampaknya terhadap kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data berupa:

1. Wawancara

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam sebagai metode utama untuk menemukan permasalahan secara lebih detail melalui tanya jawab langsung dengan sumber terkait (Septiana & Firdaus, 2022).

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan staf pustakawan tentang kinerja pustakawan tanpa adanya *self-check service* dan terkait kendala pengadaan *self-check service*. Serta terhadap pemustaka terkhusus

mahasiswa mengenai kepuasan layanan dan terhadap penerapan *self-check service*.

2. Observasi

Menurut Sugiono (2022), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang spesifik untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala alam. Observasi dilakukan saat peneliti melaksanakan kegiatan magang di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) pada periode 05 Januari – 04 Maret 2026. Peneliti melakukan pengamatan langsung di tempat layanan sirkulasi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) untuk melihat proses peminjaman dan pengembalian buku, kondisi antrean pada jam sibuk, serta interaksi antara staf dan pemustaka.

3. Kuesioner

Menurut Bahri (2018:92), kuisoner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner campuran penggabungan antara jenis pertanyaan terbuka dan tertutup, responden memilih jawaban yang sudah ditentukan peneliti dan memberikan jawaban terbuka untuk saran di layanan sirkulasi terkhusus terkait layanan peminjaman dan pengembalian buku. Peneliti menyebarkan kuesioner secara *online* melalui aplikasi *WhatsApp* dan secara langsung saat pemustaka melakukan peminjaman atau pengembalian buku.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018 : 476), dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Penelitian mengumpulkan data melalui dokumentasi foto kegiatan di layanan sirkulasi, laporan jumlah pengunjung, serta data statistik peminjaman dan pengembalian buku di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA).

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan ini, sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.
- **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan objek yang diteliti, seperti pengertian perpustakaan perguruan tinggi, efektivitas layanan perpustakaan, layanan sirkulasi, serta konsep layanan mandiri (*self-service*) berbasis teknologi.
- **Bab 3 Gambaran Umum**

Bab ini tentang gambaran umum apa yang kita bahas yaitu profil UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA), mencakup sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, jam operasional, jumlah koleksi, fasilitas dan layanan yang ada di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) serta kondisi layanan sirkulasi saat ini.
- **Bab 4 Pembahasan**

Bab ini adalah inti dari penulisan Tugas Akhir ini, karena pada bab ini menyajikan hasil analisis data dari observasi, wawancara dan kuesioner mengenai efektivitas layanan sirkulasi tanpa adanya *self-check service*, dampak tanpa *self-check service* terhadap kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka, serta faktor-faktor yang menghambat penerapannya.

- **Bab 5 Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembangan layanan sirkulasi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) di masa depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga atau unit kerja yang berada dalam lingkungan perguruan tinggi yang bertugas mengelola, menyediakan, dan melayani sumber informasi ilmiah secara profesional yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi buku, tetapi juga sebagai pusat akses informasi akademik yang mencakup koleksi tercetak maupun noncetak, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Hal ini sejalan dengan pengertian perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam yang dikelola secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (Hartono, 2017).

Dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting sebagai sarana pendukung proses pembelajaran dan penelitian sivitas akademika, karena keberadaannya secara langsung menunjang aktivitas akademik dosen, mahasiswa, dan peneliti. Rahayu (2017) menyatakan bahwa keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dapat menjadi indikator mutu perguruan tinggi, sebab kualitas layanan dan kelengkapan koleksi yang dimiliki akan berpengaruh terhadap kualitas akademik institusi tersebut. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi dituntut mampu menyediakan sumber informasi yang relevan, mutakhir dan selaras dengan kebutuhan kurikulum serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sekaligus berperan membangun budaya akademik dan meningkatkan literasi informasi di lingkungan kampus.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia mengalami transformasi dari perpustakaan konvensional menuju perpustakaan digital dan layanan berbasis teknologi. Perpustakaan tidak lagi hanya berfokus pada pengelolaan koleksi, tetapi juga pada penyediaan akses informasi secara cepat, tepat, dan mudah melalui sistem otomatisasi dan layanan digital. Transformasi ini menuntut perpustakaan perguruan tinggi untuk mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna serta memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana peningkatan kualitas layanan dan efektivitas pengelolaan perpustakaan (Rodin, 2019).

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Rahayu (2017) dalam *Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat*, perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi penting dalam mendukung kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi, diantaranya:

1. Fungsi Edukasi

Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai sarana edukasi yang mendukung proses belajar mengajar di lingkungan perguruan tinggi. Perpustakaan menyediakan berbagai sumber belajar, baik berupa buku teks, jurnal ilmiah, maupun koleksi digital, yang digunakan oleh mahasiswa dan dosen dalam kegiatan akademik. Fungsi edukasi menempatkan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran mandiri yang membantu meningkatkan kualitas pendidikan serta mengembangkan kemampuan intelektual sivitas akademika.

2. Fungsi Informasi

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi informasi sebagai pusat penyedia dan pengelola informasi ilmiah. Perpustakaan berperan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi yang relevan dengan kebutuhan akademik. Melalui fungsi ini, perpustakaan membantu pengguna memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat untuk menunjang kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Fungsi Penelitian

Fungsi penelitian berkaitan dengan peran perpustakaan dalam mendukung kegiatan riset di perguruan tinggi. Perpustakaan menyediakan sumber rujukan ilmiah, hasil penelitian, serta karya ilmiah sivitas akademika yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian dan pengembangan penelitian. Dengan fungsi ini, perpustakaan menjadi mitra strategis dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas penelitian dosen maupun mahasiswa.

4. Fungsi Rekreasi

Selain fungsi akademik, perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi rekreasi yang bersifat edukatif. Fungsi ini diwujudkan melalui penyediaan bahan bacaan ringan, sastra, dan koleksi pengayaan yang dapat memberikan hiburan intelektual bagi pemustaka. Fungsi rekreasi bertujuan menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, sehingga dapat menumbuhkan minat baca serta meningkatkan kunjungan ke perpustakaan.

Sejalan dengan kebijakan pendidikan tinggi yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, perpustakaan perguruan tinggi diposisikan sebagai sarana penting dalam mendukung peningkatan mutu pembelajaran dan penelitian. Perpustakaan berperan menyediakan akses terhadap sumber belajar, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian yang mendukung implementasi kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM). Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga sebagai mitra akademik dalam pengembangan kompetensi mahasiswa dan dosen.

Tujuan dari perpustakaan pada institusi pendidikan tinggi adalah untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang mencakup pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Ini ditegaskan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 mengenai Standar Nasional untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi, yang menyatakan bahwa perpustakaan di perguruan tinggi didirikan untuk menyediakan bahan ajar serta informasi ilmiah bagi sivitas akademika guna mendukung aktivitas belajar dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Disamping itu, dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi secara efisien dan efektif yang sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Perpustakaan memiliki peran dalam menyediakan koleksi fisik dan digital, mengelola karya ilmiah dari sivitas akademika, serta memfasilitasi akses ke sumber informasi yang relevan dan terkini. Dengan ini, perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari proses belajar dan penelitian di perguruan tinggi (Perpustakaan Nasional RI, 2017).

Selanjutnya, perpustakaan di perguruan tinggi juga bertujuan untuk mengembangkan budaya akademik serta literasi informasi di lingkungan kampus. Melalui pengelolaan perpustakaan yang memenuhi standar nasional, perpustakaan menjadi bagian penting dari sistem Pendidikan tinggi dan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas institusi serta daya saing perguruan tinggi secara berkelanjutan (Perpustakaan Nasional RI, 2017).

2.2 Efektivitas Layanan Perpustakaan

Efektivitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan di berbagai organisasi, termasuk perpustakaan. Mulyadi (2016) menyatakan bahwa layanan yang efektif menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks perpustakaan, efektivitas layanan berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam menyediakan layanan yang memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi, memanfaatkan koleksi, serta menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia. Layanan yang efektif tidak hanya dilihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka (Rahayuningsih, 2015).

Perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk mampu

memberikan layanan yang efektif agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara optimal (Perpustakaan Nasional RI, 2017). Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi cara perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Penggunaan sistem berbasis teknologi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien (Mulyadi, 2016).

Efektivitas secara umum dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam bidang pelayanan, efektivitas berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Mulyadi (2016), efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai melalui pelaksanaan suatu kegiatan atau program tertentu. Semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya.

Sementara itu, Tjiptono (2017) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna serta mampu memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Menurut Sinambela (2014), efektivitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat dan berkualitas. Pelayanan yang efektif akan mempermudah masyarakat atau pengguna dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Selanjutnya Ratminto dan Winarsih (2010) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta mampu memberikan manfaat bagi pengguna layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan organisasi dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Dalam konteks perpustakaan, efektivitas layanan dapat dilihat dari sejauh mana layanan yang

diberikan mampu membantu pemustaka dalam memperoleh informasi dengan mudah, cepat, dan tepat.

2.2.1. Indikator Efektivitas Layanan

Untuk mengetahui apakah suatu layanan telah berjalan secara efektif atau belum, diperlukan beberapa indikator sebagai alat ukur. Indikator efektivitas layanan digunakan untuk menilai keberhasilan suatu layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sondang P. Siagian (1987:60) dalam (Nopiasari & Setiawati, 2021) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dapat diukur melalui tiga komponen utama, yaitu:

a. Faktor Waktu

Aspek ini menekankan ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan efektif apabila diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menjadi indikator penting karena mencerminkan kedisiplinan serta komitmen aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang lambat atau tidak tepat waktu tidak hanya merugikan pengguna, tetapi juga mencerminkan rendahnya kapasitas organisasi dalam memenuhi standar yang telah ditentukan.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan berkaitan dengan ketelitian petugas dalam menjalankan proses pelayanan. Pelayanan tidak dianggap efektif apabila sering terjadi kesalahan meskipun prosesnya cepat. Oleh karena itu, kualitas hasil pelayanan seperti ketepatan data, akurasi dokumen, dan minimnya kekeliruan menjadi bagian yang menentukan efektivitas.

c. Faktor Sarana dan Prasarana

Aspek ini merujuk pada ketersediaan fasilitas serta peralatan yang mendukung kelancaran pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai, berfungsi dengan baik, dan sesuai kebutuhan akan membantu memperlancar proses pelayanan sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. Tanpa atau keterbatasan fasilitas pendukung dapat menjadi hambatan utama dalam pencapaian efektivitas layanan.

Dengan adanya indikator tersebut, perpustakaan dapat mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan yang berjalan. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpustakaan dapat terus ditingkatkan sesuai kebutuhan pemustaka.

2.3 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan utama yang terdapat di perpustakaan. Layanan ini berkaitan dengan kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan oleh pemustaka. Menurut Suwarno (2017), layanan sirkulasi adalah layanan perpustakaan yang berhubungan dengan kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, seperti peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan masa pinjam koleksi oleh pengguna. Sementara itu, Rahayuningsih (2015) menyatakan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang bertujuan untuk mengatur penggunaan koleksi perpustakaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka.

Layanan sirkulasi memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi salah satu layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna perpustakaan. Melalui layanan ini, pemustaka dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan untuk menunjang kegiatan belajar, penelitian, maupun pengembangan pengetahuan. Berdasarkan buku Ajar Layanan Perpustakaan karya Eri Maryani (2017) beberapa kegiatan yang termasuk dalam layanan sirkulasi antara lain:

1. Pendaftaran Anggota

Proses awal bagi pengunjung agar dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara penuh. Pada perpustakaan digital atau modern, proses ini mencakup pengisian data diri secara *online* melalui situs resmi perpustakaan.

2. Peminjaman dan Pengembalian

Kegiatan pokok layanan sirkulasi yang memberikan kelonggaran kepada pemustaka untuk menikmati koleksi koleksi di luar gedung perpustakaan. Sistem yang digunakan beragam, mulai dari sistem buku besar, sistem *Browne, Newark, Detroit*, hingga sistem otomasi.

3. Perpanjangan Peminjaman

Layanan yang diberikan jika pemustaka masih membutuhkan koleksi namun masa pinjam telah habis. Perpanjangan dapat dilakukan secara konvensional maupun melalui teknologi seperti *SMS Gateway* atau portal mandiri.

4. Pemungutan Denda

Sanksi atas kelalaian pemustaka yang terlambat mengembalikan buku. Tujuannya adalah untuk menanamkan kedisiplinan dan menjaga agar peredaran koleksi tetap lancar bagi pemustaka lain.

5. Ruang Baca / Baca di Tempat

Penyediaan sarana bagi pemustaka yang ingin membaca secara lebih khusyuk di dalam perpustakaan. Jenisnya meliputi:

- a) Layanan *study carrel*: Meja baca perorangan/sendiri.
- b) Meja baca kelompok.
- c) Ruang diskusi.
- d) Ruang kerja pemustaka.
- e) Ruang baca lesehan.

6. Penagihan

Kegiatan meminta kembali koleksi yang masa pinjamnya sudah melewati batas waktu. Penagihan dilakukan melalui berbagai sarana komunikasi seperti surat elektronik (*e-mail*) atau media sosial (*Facebook, Twitter, WhatsApp*, dll).

7. Pembuatan Data Statistik

Pengumpulan informasi kuantitatif mengenai seluruh kegiatan sirkulasi (jumlah anggota, pengunjung, peminjam, buku yang dipinjam, dll). Tujuannya sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan pengembangan perpustakaan di masa depan.

8. Pengawasan Buku Tandon/Cadangan (*Reserve*)

Pengolahan koleksi buku yang jumlahnya terbatas dan hanya boleh dibaca di tempat atau dipinjam dalam durasi yang sangat singkat (misal 2 jam atau 24 jam) agar pemanfaatan buku lebih merata.

9. Pengeluaran Surat Bebas Pustaka

Layanan pemeriksaan untuk memastikan pemustaka tidak lagi memiliki tanggungan pinjaman atau denda. Surat ini biasanya menjadi syarat administrasi untuk wisuda, pengambilan ijazah, atau pindah studi.

10. Peminjaman Antar Perpustakaan (*Interlibrary Loan*)

Layanan Kerjasama dimana perpustakaan mencari informasi atau koleksi yang tidak dimiliki di instansinya sendiri dari perpustakaan lain yang sudah memiliki MOU/kerjasama.

11. Pengawasan Tas/Barang Titipan

Penyediaan fasilitas loker atau tempat penitipan barang untuk menjamin keamanan barang bawaan pemustaka dan menjaga ketertiban di dalam ruang koleksi.

12. Layanan JAMILA (Khusus di Perpustakaan Kota Yogyakarta)

Layanan inovatif berupa jaminan prima mengantar buku langsung ke tempat pemustaka yang memiliki keterbatasan waktu dan akses untuk datang langsung ke gedung perpustakaan.

Menurut Lasa H (2005), pengelolaan layanan sirkulasi yang baik mencakup pengaturan penggunaan koleksi, cara menyimpan, dan mempermudah akses bagi pemustaka sehingga koleksi dapat dimanfaatkan secara optimal.

2.4 Konsep Layanan Mandiri Berbasis Teknologi

Layanan mandiri di perpustakaan (*self-service technology*) didefinisikan sebagai sistem yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk memungkinkan pemustaka melakukan berbagai transaksi perpustakaan, seperti peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri, tanpa perlu bantuan langsung dari pustakawan (Tjandrarini & Lemantara, 2015).

Di Indonesia, konsep ini berkembang pesat dalam kerangka *Society 5.0*, di mana teknologi digital digunakan untuk menciptakan efisiensi operasional. Fokus utamanya adalah menggeser beban tugas administratif rutin dari pustakawan kepada sistem otomatis, sehingga pustakawan dapat beralih peran menjadi fasilitator pengetahuan yang lebih strategis (Ginting et al., 2023). Layanan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan, fleksibilitas waktu bagi pengguna, serta meningkatkan akurasi pendataan aktivitas perpustakaan secara *real-time* (Insan et al., 2019; Tjandrarini & Lemantra, 2015).

Berdasarkan berbagai penelitian di Indonesia, sistem layanan mandiri terdiri dari beberapa komponen utama sebagai berikut.

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Komponen fisik yang mendasari sistem ini meliputi:

- a. Tag RFID (*Radio Frequency Identification*), label elektronik yang ditempelkan pada setiap koleksi buku untuk menyimpan data identitas buku (Insan et al., 2019).
- b. Pembaca RFID (*Reader*), alat pemindai yang dipasang pada pintu keluar atau mesin mandiri untuk mendeteksi tag tanpa memerlukan kontak langsung (Tjandrarini & Lemantra, 2015).
- c. *Drop Box*/Kios Mandiri, tempat fisik atau perangkat prototipe yang dilengkapi sensor untuk memproses pengembalian buku otomatis kapan saja (Tjandrarini & Lemantra, 2015).
- d. Perangkat Seluler, penggunaan *smartphone* milik pemustaka sebagai media transaksi (Lukito & Utami, 2021).

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Sistem digital yang mengelola aliran data pada sistem layanan mandiri meliputi:

- a. Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan, perangkat lunak yang terintegrasi dengan pangkalan data pusat untuk memperbarui status peminjaman, identitas peminjam, dan informasi denda secara otomatis saat transaksi dilakukan (Tjandrarini & Lemantra, 2015).

- b. Aplikasi *Mobile*, platform berbasis Android yang memungkinkan pengguna mengelola akun mereka, melakukan pencarian koleksi, dan mengakses kartu anggota digital (Lukito & Utami, 2021).

3. Teknologi Antar Muka dan Komunikasi

Media yang menghubungkan pengguna dengan sistem meliputi:

- a. NFC (*Near Field Communication*), teknologi pada ponsel pintar yang memungkinkan pemustaka melakukan peminjaman mandiri hanya dengan menempelkan perangkat mereka pada tag RFID yang ada di buku, sehingga menghilangkan antrean di mesin fisik (Lukito & Utami, 2021).
- b. Otomasi Data Kunjungan, penggunaan sensor RFID untuk mencatat kehadiran pemustaka secara otomatis di sistem basis data kunjungan perpustakaan (Insan et al., 2019).

Penerapan komponen layanan mandiri di perpustakaan memberikan berbagai manfaat signifikan di antaranya peningkatan akurasi data melalui minimisasi kesalahan manusia dalam pencatatan sirkulasi dan kunjungan (Insan et al., 2019), peningkatan efisiensi waktu karena proses transaksi koleksi menjadi lebih cepat dibandingkan metode *barcode* konvensional karena kemampuan RFID membaca data secara massif (Tjandrarini & Lemantra, 2015), serta optimalisasi sumber daya manusia (SDM) yang memungkinkan pustakawan untuk lebih fokus pada pengembangan literasi dibandingkan tugas administratif (Ginting et al., 2023).

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) adalah salah satu unit pendukung akademik di Institut Teknologi Sumatera yang memiliki peranan penting dalam mengelola informasi untuk membantu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan ini didirikan pada 30 November 2015, saat itu juga Organisasi dan Tata Kerja (OTK) ITERA ditetapkan melalui Permenristekdikti No. 37 Tahun 2015. Semula, UPA Perpustakaan disebut UPT Perpustakaan. Sejak awal berdirinya, perpustakaan ITERA selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengikuti Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Salah satu pencapaian penting dalam pengembangan UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) pada rentang waktu 2018–2025 adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui sertifikasi untuk pustakawan dan penambahan layanan baru untuk mendukung kegiatan tri darma perguruan tinggi di ITERA. Ini adalah langkah lanjutan berdasarkan masukan saat akreditasi dan merupakan bagian dari strategi untuk meningkatkan profesionalisme. Hasil dari usaha ini ditunjukkan dengan akreditasi “A” yang diraih pada tahun 2023, yang juga menjadi pendorong perpustakaan untuk terus berkembang dan memberikan layanan yang terbaik.

Selain fokus pada pengembangan SDM, UPA Perpustakaan juga aktif dalam mengelola media sosial sebagai alat untuk literasi digital. Pada tahun 2024, UPA Perpustakaan berhasil mempertahankan posisi sebagai Juara I Anugerah Humas ITERA dalam kategori pengelolaan media sosial selama

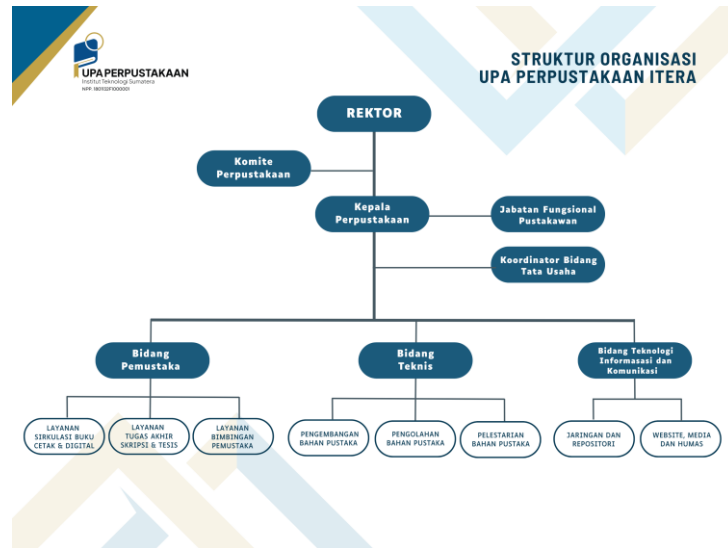
tiga tahun berturut-turut. Ini menjadi bukti bahwa perpustakaan konsisten dalam memanfaatkan platform digital untuk menyebarkan informasi dan meningkatkan budaya literasi di kalangan sivitas akademika.

Untuk mendukung peningkatan kapasitas layanan, pada pertengahan tahun 2023, Perpustakaan Gedung E telah dipindahkan ke Gedung Kuliah Umum (GKU) 2. Perpustakaan GKU 2 dibuat dengan kapasitas pengunjung yang lebih banyak dan lebih fokus pada layanan referensi serta koleksi buku yang bisa dibaca di tempat, seperti tugas akhir, jurnal, majalah, dan koleksi *BI Corner*. Sementara itu, Perpustakaan GKU 1 tetap berfungsi untuk melayani sirkulasi (peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian koleksi), pengelolaan administrasi perpustakaan, serta memberikan bimbingan kepada pemustaka.

Dengan semangat untuk berkembang dan terus berinovasi, UPA Perpustakaan ITERA berkomitmen untuk menjadi pusat informasi dan literasi yang terkemuka dalam mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Sumatera serta Indonesia.

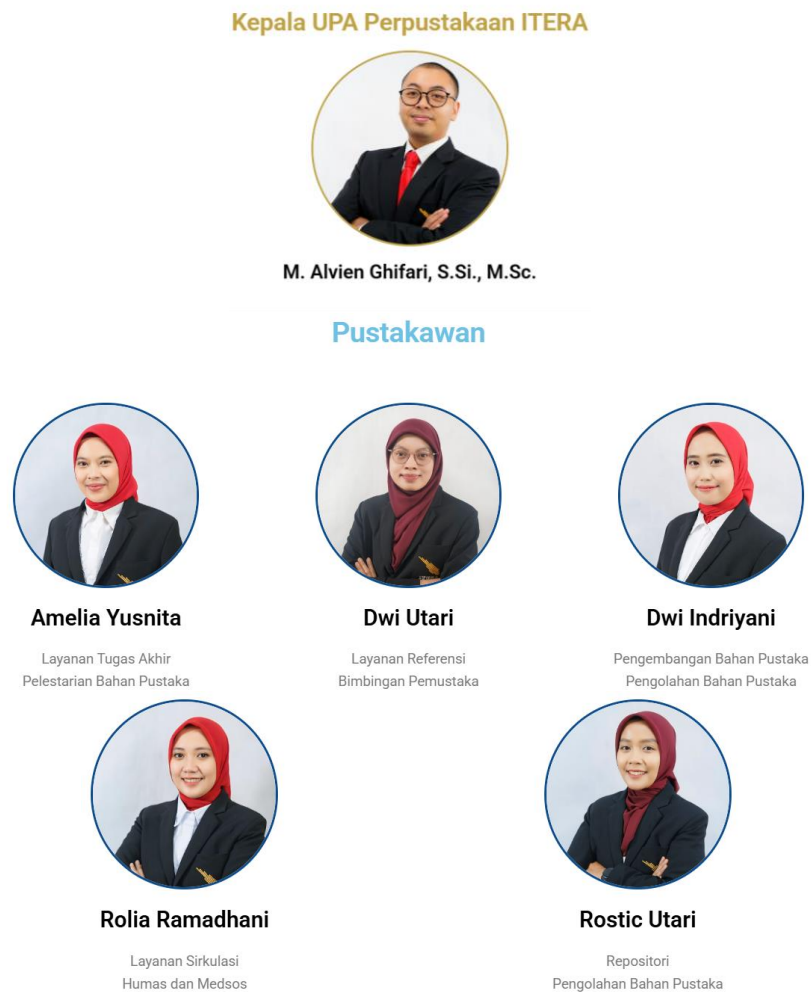
3.2 Struktur Organisasi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

3.2.1 Struktur Organisasi



Bagan 1. Struktur Organisasi UPA Perpustakaan ITERA
Sumber: Website UPA Perpustakaan ITERA

3.2.2 Struktur Anggota



Gambar 1. Struktur Anggota UPA Perpustakaan ITERA
Sumber: Website UPA Perpustakaan ITERA

3.3 Visi dan Misi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

Visi

Menjadi perpustakaan yang unggul dan mandiri sebagai sumber informasi untuk mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi bagi sivitas akademika ITERA.

Misi

1. Mengumpulkan, mengorganisasi, mendistribusikan informasi terkini sebagai bahan rujukan bagi sivitas akademika ITERA.
2. Meningkatkan mutu layanan, prasarana dan teknologi informasi sebagai sumber pembelajaran bagi sivitas akademika ITERA.
3. Menjadi sarana penunjang kegiatan untuk meningkatkan kreativitas dan pengembangan diri sivitas akademika ITERA.
4. Menjalinkan kerja sama dengan berbagai institusi untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh sivitas akademika ITERA.

3.4 Jam Operasional UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

Senin-Kamis : Pukul 08.00 – 16.00

Jum'at : Pukul 08.00 – 16.30

Sabtu, Minggu & Hari Libur Tutup

3.5 Koleksi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

Sebagai pusat informasi dan layanan akademik, UPA Perpustakaan ITERA memiliki koleksi sebanyak 21.425 judul dan 28.578 eksemplar. Koleksi tersebut mencakup buku teks, tugas akhir, TA artikel ilmiah, buku referensi, referensi perpusnas, referensi BI, fiksi, catatan kuliah, pengembangan diri, majalah, jurnal, buletin, prosiding dan *E-book Open Acces*.

Tabel 1. Jumlah Koleksi UPA Perpustakaan ITERA
Sumber: Website UPA Perpustakaan ITERA

Koleksi	Jumlah Eksemplar
Buku Teks	11.111
Tugas Akhir	13.138
TA Artikel Ilmiah	27
Buku Referensi	1.307
Referensi Perpusnas	481
Referensi BI	366
Fiksi	843
Catatan Kuliah	636
Pengembangan Diri	239
Majalah	203
Jurnal	137
Buletin	54
Prosiding	25
<i>E-book Open Acces</i>	8

3.6 Fasilitas UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

Fasilitas yang ada di UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) yaitu:

1. Ruang koleksi;
2. Ruang baca;
3. Ruang rapat dan diskusi;
4. BI *corner*;
5. Komputer untuk penelusuran informasi dan dapat digunakan untuk mengerjakan tugas perkuliahan;
6. *Security gate*;
7. Loker untuk penitipan barang dan tas pengunjung perpustakaan.

3.7 Layanan UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas akademik, pengembangan pribadi, serta rekreasi ilmiah bagi seluruh civitas akademika ITERA. Beberapa layanan utama yang disediakan antara lain:

a) Layanan Baca di Tempat

Layanan ini diadakan untuk mendukung penggunaan koleksi yang ada di lingkungan UPA Perpustakaan bagi semua pengguna. Dengan adanya layanan membaca di lokasi, pemustaka bisa mengakses berbagai jenis bahan pustaka, baik koleksi yang bersifat sirkulasi dan dapat dipinjam seperti buku-buku yang ada di Gedung Kuliah 1 (GK1), maupun koleksi referensi yang hanya bisa dibaca di tempat seperti di Gedung Kuliah 2 (GK2). Layanan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan akademis, penelitian, serta memperluas wawasan pemustaka dalam suasana yang nyaman dan terkelola dengan baik.

b) Layanan Sirkulasi (peminjaman dan pengembalian koleksi)

Perpustakaan ITERA menyediakan layanan sirkulasi guna memenuhi keperluan informasi bagi sivitas akademika. Layanan ini meliputi proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu pinjam koleksi bahan pustaka. Semua tahapan dalam layanan sirkulasi didukung oleh sistem otomatisasi manajemen perpustakaan yang berbasis *Senayan Library Management System (SLiMS)*, yang memungkinkan pengelolaan koleksi dan transaksi pengguna secara efisien, tepat, dan terintegrasi.

c) Layanan Referensi

Layanan referensi berada di Perpustakaan GKU 2 lantai 4. Koleksi referensi yang tersedia ialah kamus, majalah, jurnal, buletin, tugas akhir mahasiswa, koleksi *BI Corner*, dan koleksi Perpusnas. Koleksi referensi hanya dapat dibaca di ruang perpustakaan dan tidak untuk dipinjamkan.

d) Layanan Penelusuran Informasi

UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) menyediakan layanan penelusuran informasi yang membantu pemustaka untuk menemukan informasi, sumber, atau dokumen yang mereka butuhkan melalui koleksi buku, jurnal, skripsi, artikel dan sumber digital. Pemustaka dapat mencari

informasi dengan bantuan pustakawan atau mengakses *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang telah disediakan oleh perpustakaan.

e) Layanan Literasi Informasi

Layanan literasi informasi adalah layanan perpustakaan yang berbentuk program bimbingan atau pembelajaran yang dirancang untuk membantu pemustaka memperoleh informasi yang mereka perlukan dengan cepat dan tepat. Salah satu bentuk kegiatan literasi informasi adalah pengenalan perpustakaan kepada mahasiswa baru, yang menjadi bagian dari Program Pengenalan Lingkungan Kampus (PPLK). Kegiatan ini bertujuan agar mahasiswa baru memahami layanan, koleksi, serta cara menggunakan fasilitas perpustakaan sejak awal perkuliahan. Selain itu UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) mengadakan seminar setiap tahun yang berkaitan dengan literasi informasi.

f) Layanan Bebas Pustaka (untuk keperluan administrasi akademik)

Layanan bebas pustaka merupakan layanan yang mengeluarkan surat keterangan bebas pinjam (tidak memiliki peminjaman) koleksi perpustakaan berupa bahan pustaka tercetak dalam hal ini buku teks. Surat keterangan bebas pustaka perpustakaan digunakan sebagai persyaratan yudisium, cuti akademik dan pengunduran diri. Layanan ini dilakukan di dua lokasi perpustakaan, perpustakaan GKU 1 diperuntukan bagi mahasiswa yang ingin mengajukan cuti akademik atau pengunduran diri dan perpustakaan GKU 2 untuk mahasiswa yang akan yudisium.

3.8 Layanan Sirkulasi UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA)

UPA Perpustakaan Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) menyediakan layanan sirkulasi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika. Pelayanan ini mencakup peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam koleksi pustaka, pemungutan denda, baca di tempat, penagihan, pembuatan statistik, pengawasan buku tandon, pengeluaran surat bebas pustaka, serta pengawasan barang titipan.

Penelitian ini difokuskan pada layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Pemilihan fokus ini didasarkan bahwa layanan tersebut merupakan aktivitas utama dengan frekuensi penggunaan tertinggi oleh pemustaka. Seluruh proses layanan sirkulasi didukung oleh sistem automasi manajemen perpustakaan berbasis *Senayan Library Management System* (SLiMS). Dalam pelaksanaannya, layanan sirkulasi di UPA Perpustakaan Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) masih dilakukan melalui prosedur yang melibatkan pustakawan secara langsung pada setiap tahap transaksi, sehingga proses pelayanan masih bersifat semi manual.

Prosedur peminjaman di UPA Perpustakaan ITERA meliputi:

1. Pemustaka menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dipinjam ke meja peminjaman.
2. Pemustaka menunjukkan NIM, NRK, atau NIP.
3. Pustakawan memeriksa data transaksi sirkulasi pemustaka.
4. Pustakawan memproses transaksi dengan memasukkan data bahan perpustakaan yang dipinjam.
5. Pustakawan mematikan sensor pada sampul belakan bahan perpustakaan.
6. Pustakawan membubuhkan stampel tanggal pengembalian.
7. Pustakawan menyerahkan bahan perpustakaan yang dipinjam kepada pemustaka.

Prosedur pengembalian di UPA Perpustakaan ITERA meliputi:

1. Pemustaka menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan ke meja pengembalian.
2. Pustakawan memeriksa data transaksi sirkulasi pemustaka.
3. Pustakawan memeriksa kondisi fisik bahan perpustakaan.
4. Pustakawan memeriksa tanggal pengembalian.
5. Pustakawan memproses transaksi dengan memasukkan data bahan perpustakaan yang dikembalikan.
6. Pustakawan menyalakan sensor pada sampul belakan bahan perpustakaan.

Prosedur perpanjangan masa pinjam di UPA Perpustakaan ITERA meliputi:

1. Pemustaka menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dipinjam kembali ke meja pengembalian.
2. Pustakawan memeriksa data transaksi sirkulasi pemustaka.
3. Pustakawan memproses transaksi dengan memasukkan data bahan perpustakaan yang dikembalikan.
4. Pustakawan membubuhkan stampel tanggal pengembalian.
5. Pustakawan menyerahkan bahan perpustakaan yang dipinjam kepada pemustaka.

Lama masa pinjam di UPA Perpustakaan ITERA meliputi:

1. Mahasiswa dapat meminjam selama 2 minggu.
2. Dosen dan tendik dapat meminjam selama 3 bulan.
3. Perpanjangan dapat dilakukan maksimal 2 kali (2 minggu) setelah masa peminjaman yang pertama habis. Setelah itu, buku-buku yang dipinjam harus dikembalikan.
4. Tanggal kembali buku dapat dilihat pada lembaran di bagian belakang buku.

Ketentuan peminjaman di UPA Perpustakaan ITERA meliputi:

1. Hanya pemustaka terdaftar yang dapat meminjam koleksi perpustakaan dengan menunjukkan NIM/NIP/NRK pada Kartu Tanda Mahasiswa atau Kartu Identitas Pegawai ITERA.
2. Koleksi hanya dapat dipinjam dengan menggunakan identitas sendiri, bukan orang lain.
3. Buku yang dapat dipinjam adalah buku yang berada di Perpustakaan Gedung Kuliah Umum (GKU) 1.
4. Pemustaka dapat meminjam maksimal 3 buku dalam sekali peminjaman. Jika ingin meminjam buku yang lain maka diharuskan mengembalikan pinjaman sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan kuesioner terhadap layanan sirkulasi UPA Perpustakaan ITERA, dapat ditarik tiga kesimpulan utama. Pertama, layanan sirkulasi semi-manual berjalan efektif secara kondisional. Dari aspek faktor waktu, layanan berlangsung cepat dengan rata-rata tiga menit per transaksi, melampaui standar SOP yang ditetapkan, namun efektivitasnya bergantung penuh pada kehadiran staf sehingga tidak optimal di luar jam operasional. Dari aspek faktor kecermatan, layanan sudah berjalan tertib, namun masih terdapat celah ketidakcermatan akibat keterbatasan sistem *barcode*, terutama dalam sinkronisasi data antara kondisi fisik koleksi dan catatan sistem. Dari aspek sarana dan prasarana, peralatan yang tersedia sudah memadai untuk kebutuhan dasar layanan konvensional, namun belum mampu memenuhi kebutuhan pemustaka yang menginginkan layanan lebih fleksibel dan mandiri.

Kedua, tanpa *self-check service* memberikan dampak nyata terhadap kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka. Dari sisi kinerja pustakawan, tugas-tugas seperti *shelving* dan pengolahan bahan pustaka terpaksa dilakukan secara terputus-putus, sehingga konsentrasi dan efisiensi kerja tidak dapat dioptimalkan. Peran edukatif seperti bimbingan penggunaan OPAC pun belum dapat dijalankan secara terencana. Dari sisi kepuasan pemustaka, layanan dinilai cepat dan mudah, namun terdapat potensi ketidakpuasan akibat keterbatasan jam operasional dan ketidaknyamanan psikologis sebagian pemustaka saat berinteraksi langsung dengan petugas. Sebanyak 97,3% responden menyatakan bersedia menggunakan *self-check service* apabila disediakan.

Ketiga, terdapat empat faktor utama yang menghambat penerapan *self-check service*, yaitu keterbatasan anggaran, belum tersedianya infrastruktur RFID, kesiapan sistem informasi yang masih perlu dikembangkan, serta belum terbentuknya kesiapan sumber daya manusia dari sisi pustakawan maupun pemustaka. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan harus diselesaikan secara bertahap agar penerapan *self-check service* dapat terwujud secara optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan:

1. Bagi pihak UPA perpustakaan, pengadaan mesin *self-check service* agar dimasukkan ke dalam perencanaan anggaran jangka menengah secara bertahap, dimulai dari migrasi *barcode* ke RFID pada koleksi yang paling sering dipinjam, dilanjutkan dengan pengadaan mesin *self-check* dan pengembangan sistem informasi yang mendukung transaksi otomatis secara real-time.
2. Perlu dipertimbangkan perluasan jam layanan atau penyediaan alternatif layanan di luar jam operasional untuk mengakomodasi kebutuhan mahasiswa yang memiliki jadwal kuliah padat hingga sore hari.
3. Pustakawan perlu dilibatkan sejak awal dalam perencanaan dan uji coba teknologi *self-check*, misalnya melalui kunjungan studi ke perpustakaan yang telah menerapkan sistem tersebut atau sosialisasi dari vendor terkait, agar kesiapan teknis terbentuk sebelum sistem diterapkan.
4. Bagi pemustaka, perlu dilakukan sosialisasi dan bimbingan penggunaan layanan mandiri secara berkala agar transisi dari layanan yang bergantung pada kehadiran petugas menuju layanan mandiri dapat berjalan lancar.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih mendalam model implementasi *self-check service* yang paling sesuai dengan kondisi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, termasuk analisis biaya dan

manfaat jangka panjang serta pengukuran dampaknya terhadap kepuasan pemustaka dan efisiensi kinerja pustakawan setelah sistem diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alan, W., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (3rd Europe). McGraw-Hill Education.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. CV Andi Offset.
- Damayanty. (2012). Sistem Layanan Informasi Di Perpustakaan Pada Abad Ke-21. *EduLib*, 2(1). <https://doi.org/10.17509/edulib.v2i1.2262>
- Ginting, R. T., Samosir, F. T., Yurinda, A. D., Majidah, & Madu, A. U. (2023). The Role of Librarians in The Era of Society 5.0. *Record and Library Journal*, 9(1), 159–171. <https://doi.org/10.20473/rlj.v9-i1.2023.159-171>
- Hartono. (2017). Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art7>
- Insan, R. M., Ruuhwan, R., & Rizal, R. (2019). Penerapan Teknologi Radio Frequency Identification (RFID) Pada Data Kunjungan Perpustakaan. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.36423/ide.v1i1.281>
- Institut Teknologi Sumatera. (2026). *UPA Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera*. Perpustakaan.Itera.Ac.Id. <https://perpustakaan.itera.ac.id/>
- Khoirunissa, N. R., Erwina, W., & Rohman, A. S. (2023). Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum. *JIPPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi) Vol.*, 8(2), 334–348. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30829/jipi.v8i2.15989>
- Komalasari, Y., Abdullah, A., Yiharodiyah, L., Sutiyo, S., Parjan, P., & Amanda, M. (2023). Radio Frequency Identification (RFID) Technology Devices in Library Services: Improving Education Services. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 8(2), 1288–1297. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v8i2.13136>
- Lasa, H. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media.
- Latifah, N. (2018). Perpustakaan Sebagai Sentral Servis Benih (Sumber) Informasi. *Nusantara Journal of Information and Library Studies*, 1(2), 129–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.30999/n-jils.v1i2.369>
- Lukito, R. B., & Utami, V. R. (2021). Optimized Use Of RFID At XYZ University Library In Doing Auto Borrowing Book By Utilizing NFC Technology On Smartphone. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, 6(1), 532–537. <https://doi.org/10.25046/aj060158>

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maryani, E. (2017). *Buku Ajar Layanan Perpustakaan*. CV. Anugrah Utama Raharja (AURA Printing & Publishing).
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik* (2nd ed.). Alfabeta.
- Nopiasari, & Setiawati, B. (2021). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Bangkirayen Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur Nopiasari,. *JAPB*, 4(2), 1801–1814. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Perpustakaan Nasional RI.
- Prasetyo, D. E., & Ismiyati, I. (2021). Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang. *Business and Accounting Education Journal*, 2(3), 338–346. <https://doi.org/10.15294/baej.v2i3.56571>
- Rahayu, S. (2017). Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, (57), 103–110. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109>
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Ramadhani, N. (2023). Implementasi RFID (Radio Frequency Identification) Pada Sistem Informasi Slims Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Multidisipliner Kapalamada*, 2(3), 161–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.62668/kapalamada.v2i03.818>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan* (7th ed.). Pustaka Pelajar.
- Ridlo, M. R., Pasaribu, I. M., Marajari, M. R., Sari, S. N., & Bebe, P. I. (2019). The Perceptions of Students of the Faculty of Economics and Social Sciences at the University Library's Circulation Service Sari Mutiara Indonesia. *Record and Library Journal*, 5(2), 186–193. <https://doi.org/10.20473/rlj.V5-I2.2019.186-193>
- Riqza, M. S., & Muassomah. (2020). Media Sosial Untuk Pembelajaran Bahasa Arab Pada Masa Pandemi: Kajian Kualitatif Penggunaan WhatsApp Pada Sekolah Dasar di Indonesia. *Alsina : Journal of Arabic Studies*, 2(1), 71. <https://doi.org/10.21580/alsina.2.1.5946>
- Ritonga, A. R. (2022). Pengaruh Usability Dalam Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka Yogyakarta. *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 7(1), 144. <https://doi.org/10.30829/jipi.v7i1.11490>
- Rodin, R. (2019). Analisis Kesiapan Dan Tantangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia Menghadapi Era 4.0. *Perpustakaan Nasional RI*, 26(2), 81–90. <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/179/172>

- Septiana, N. Z., & Firdaus, M. R. (2022). Strategi Marketing UMKM Perlengkapan Pernikahan (Rona Creation) Di Desa Pacekulon Pada Masa PPKM Darurat Untuk Meningkatkan Target Penjualan. *Realita : Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam*, 19(2), 56–65. <https://doi.org/10.30762/realita.v19i2.3517>
- Siagian, S. P. (1987). *Manajemen Modern*. PT Gunung Agung.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (7th ed.). Bumi Aksara.
- Sugiyono, D. (2018). *Quantitative, Qualitative, and R&D Research Methods*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2022). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
- Suwarno, W. (2017). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Ar-Ruzz Media.
- Tjandrarini, A. B., & Lemantara, J. (2015). Pembuatan Prototipe Tempat dan Aplikasi Pengembalian Koleksi Perpustakaan Secara Mandiri. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 4(1). <https://doi.org/10.22146/jnteti.v4i1.131>
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (3rd Ed.). CV Andi Offset.
- Tyana, E., Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (RFID). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 28. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1420>