

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Melakukan sebuah penelitian memerlukan kerangka teori, terutama sebagai dasar untuk menjawab permasalahan dan pertanyaan dalam penelitian. Sejalan dengan tema dan pokok bahasan tersebut, melalui pendekatan holistik, penelitian ini membutuhkan teori pendukung dan referensi tentang aplikasi Inlislite dalam layanan perpustakaan.

#### A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji tentang Aplikasi Inlislite dalam Pelayanan Perpustakaan. Penelitian tersebut antara lain:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama dan Tahun Peneliti | Judul Penelitian   | Hasil Penelitian   | Perbandingan  |  |
|----|-------------------------|--|--|---|--|
|    |                         |  |  | Persamaan   | Perbedaan  |
| 1  | Zaini Halis (2016)      | Pengenalan aplikasi INLIS LITE serta dampaknya terhadap akses informasi pengguna di Perpustakaan Umum Pusat Aceh | Setelah melakukan beberapa penelitian, saya menemukan bahwa implementasi aplikasi inlis Lite (X) berdampak sedang pada akses ke informasi pengguna (Y) thitung > ttabel. thitung adalah 2,993 dan ttabel adalah 1,690. | Masalah yang diteliti yaitu mengenai penerapan inlislite. | lokasi yang dipilih berbeda, sehingga teknik pengumpulan data yang digunakan studi lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. |

|   |                       |  |   |  |   |
|---|-----------------------|--|---|--|---|
| 2 | Satrio Handoko (2018) | Dampak implementasi aplikasi Inlislite terhadap akses informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jambi | Hasil penelitian ini adalah $r_{xy} = 0,455$ yang menunjukkan adanya pengaruh sedang antara variabel x dan y. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah 0,207. Artinya sisa 20,7% untuk variabel lain adalah 79,3%. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa $t_{hitung} (2,933) > t_{tabel} (1,690)$ , menguatkan hipotesis bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara implementasi program Inlislite dengan akses informasi pengguna. Diterima. | Masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu penerapan inlislite.                              | lokasi penelitian yang diangkat juga berbeda, sehingga teknik pengumpulan data ini menggunakan penelitian lapangan yang berupa pengamatan, wawancara, dan dokumentasi |
| 3 | Andi Asari (2020)     | Implementasi pengelolaan perpustakaan sekolah berbasis otomasi Inlislite   | Perpustakaan sekolah memiliki kendala pada sumber daya manusia terbatas dan dalam proses implementasi sistem otomasi INLISLITE infrastruktur informasi dan komunikasi. Walaupun masih banyak kendala, implementasi sistem otomasi INLISLITE membawa banyak manfaat bagi perpustakaan dalam hal pengelolaan koleksi dengan lebih cepat, murah dan hemat energi serta pengelolaan perpustakaan sekolah menjadi lebih efisien dan efektif.           | Penerapan inlislite dengan jenis penelitian yang digunakan juga menggunakan pendekatan kualitatif. | lokasi penelitian berbeda   |
| 4 | Andriyani, 2020       | Pengantar manajemen perpustakaan sekolah   | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum optimal, dengan   | Penerapan inlislite, jenis penelitian yang   | lokasi yang diangkat berbeda  |

|   |                  |  |  |   |   |
|---|------------------|--|--|---|---|
|   |                  | berdasarkan otomatisasi Inlislite  | keterbatasan karena kurangnya sumber daya manusia, kurangnya keuangan/anggaran dan ruang yang tidak mencukupi. Upaya yang dilakukan adalah dengan menambah sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan. Formulir evaluasi berdasarkan model TAM yang dapat diterima dengan baik untuk umpan balik pengguna terhadap aplikasi Inlislite karena kemudahan penggunaan sistem.  | digunakan juga menggunakan pendekatan kualitatif.   |   |
| 5 | SUDRAD JAT, 2019 | Pengantar manajemen perpustakaan sekolah berdasarkan otomatisasi Inlislite | Hasil dari penelitian ini adalah evaluasi implementasi aplikasi inlislite selama ini masih dalam proses namun belum berjalan secara maksimal dikarenakan sumber daya manusia yang masih belum memahami cara penggunaan aplikasi inlislite sehingga peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam implementasi sistem informasi inlislite mampu mendukung proses pengolahan bahan pustaka agar berjalan sesuai dengan yang diharapkan. tenggat waktu | Kesamaan penerapan inlislite, jenis penelitian yang digunakan juga menggunakan pendekatan kualitatif. | lokasi penelitian yang diangkat berbeda |

Sumber: Data Diolah, 2023

## B. Kerangka Dasar Teoritik

### 1. Aplikasi Inlislite

### **a. Pengertian Inlislite**

Library automation atau otomasi perpustakaan, adalah penerapan komputer dalam semua operasional perpustakaan, mulai dari pengumpulan, pemrosesan, hingga layanan distribusi (Sudrajat, 2019). Otomasi perpustakaan dapat diartikan sebagai proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi (TI). Pemanfaatan teknologi informasi dipandang sebagai kemudahan dan membantu dalam melaksanakan tugas-tugas perpustakaan, mulai dari pengolahan bahan pustaka hingga transfer ke bagian pelayanan. Oleh karena itu, pada tahun 2011 PERPUSNAS RI mengembangkan sistem informasi perpustakaan yang bernama INLISLite. Inlislite adalah sistem aplikasi otomasi perpustakaan yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Indonesia (Perpusnas) sejak tahun 2011. Nama INLIS diambil dari istilah bahasa Inggris Integrated Library System yang artinya Software Pengelola Informasi Perpustakaan Terpadu, yang dibangun pada tahun 2003 di Perpustakaan Nasional RI untuk fungsi rutin pengelolaan informasi perpustakaan. Dengan berkembangnya dunia perpustakaan khususnya di Indonesia, Perpustakaan Nasional RI memandang perlu untuk mendorong semangat pengelola perpustakaan di seluruh daerah untuk mulai menerapkan otomasi perpustakaan untuk mengimplementasikan perpustakaan digital, oleh karena itu Perpustakaan Nasional mengambil langkah prakarsa. . mendistribusikan program ini dalam versi yang lebih ringan dengan nama Inlislite. INLISLite adalah perangkat lunak perpustakaan yang dibuat dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional

Republik Indonesia. INLISLite adalah perangkat lunak yang sangat kompleks dan lengkap. INLISLite sangat membantu operasional perpustakaan dan pekerjaan pustakawan (Asari, 2020). Menurut Liya Dachliyan (2019), INLISLite merupakan aplikasi pengelolaan perpustakaan terintegrasi yang berguna untuk mengotomatisasi operasional perpustakaan, berfungsi untuk melakukan kegiatan pengembangan koleksi, mengolah bahan pustaka, membuat koleksi fisik, layanan perpustakaan untuk pelaporan.

#### **b. Karakteristik Inlislite**

Menurut Aristianto (2016), karakteristik inlislite adalah sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan terhadap Standar Metadata katalog yang dapat dibaca mesin (March) dalam pembuatan katalog digital.
- 2) Berbasis web (perangkat lunak aplikasi berbasis web) bekerja menggunakan aplikasi Internet browser yang biasa digunakan untuk mencari informasi di Internet.
- 3) Proses instalasi software Inlislite hanya membutuhkan komputer yang berperan sebagai database (server), dengan cara menyambungkan komputer workstation ke perangkat jaringan komputer lokal (LAN) dan menjalankan aplikasi dari komputer workstation antara suatu area (WAN) atau Internet.
- 4) Dapat dioperasikan secara serentak oleh banyak pengguna
- 5) Bebas Digunakan / Gratis (berbasis Open Source dan freeware).
- 6) Dukungan pemrosesan kumpulan banyak situs dan layanan online

### c. Manfaat Inlislite

- 1) INLIS Lite merupakan prakarsa Perpustakaan Nasional RI yang bertujuan untuk memberikan layanan pendukung:
- 2) Mendukung pengembangan perpustakaan digital pada wilayah propinsi atau daerah yang berada di seluruh Indonesia
- 3) Sebagai alat otomasi perpustakaan dalam mengelola semua koleksi multimedia baik berupa teks, audio, gambar, audio dan video.
- 4) Membantu pembuatan katalog elektronik INDOMARC (berbasis MARC Indonesia)
- 5) Pelaksanaan program nasional yang wajib dimiliki oleh Perpustakaan Nasional RI dalam Penyusunan data koleksi nasional dalam Katalog Induk Nasional (KIN) dan Bibliografi Nasional Indonesia (BNI) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi..
- 6) Mempermudah pembentukan Katalog Induk Daerah dan Daftar Pustaka Daerah yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Umum Propinsi yang telah bekerjasama dengan daerah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.  
<http://inlislite.perpusnas.go.id>

### d. Proses Instalasi Inlislite

Berikut aplikasi pendukung proses instalasi Inlislite (Perpustakaan Nasional, 2014):

- a. Aplikasi Microsoft DotNet Framework
- b. Aplikasi Microsoft Visual C++ 2010
- c. Aplikasi Microsoft ReportViewer 10
- d. Aplikasi Microsoft Windows Imaging Component
- e. Fitur-fitur Inlislite

- a. *Backoffice*

Modul back office adalah standar operasional prosedur dalam mengelola koleksi pustaka seperti data bahan pustaka, profil anggota perpustakaan, pengembalian serta peminjaman dan sebagainya. Melalui modul ini pustakawan dapat menambah, mengubah atau bahkan menghapus data. Oleh karena itu, personel yang ditugaskan harus memiliki akun (berupa username dan password) untuk menggunakan modul ini. Beberapa fitur program yang tersedia dalam modul Back Office adalah::

- 1) Akuisis/ fungsi pengolahan bahan pustaka

Koleksi perpustakaan diadakan melalui pembelian, donasi, penukaran, dan lain lain yang tercatat dalam database Inlislite Versi 2 dengan menggunakan fitur menu laporan terkait pengadaan dan pengolahan bahan pustaka serta koleksi maupun katalog.

- 2) Fungsi Pelayanan

Modul *Back Office* merupakan menu aplikasi Inlis-Lite yang menyediakan berbagai cara menjalankan fungsi layanan dan memantau aktivitas pemustaka di ruang layanan, yaitu :

a) Menu Keanggotaan.

Menu ini digunakan untuk pengelolaan data anggota seperti Memasukkan kekurangan data dan melihat informasi profil anggota terdaftar serta menambahkan foto anggota maupun cetak kartu anggota, dan lain lain.

b) Menu Sirkulasi.

Menu sirkulasi digunakan untuk mengelola koleksi peminjaman dan pengembalian. Didalam menu tersedia fasilitas untuk memantau koleksi yang dipinjam ataupun dikembalikan serta mendukung pendataan ulang dan inventarisasi.

c) Entri Katalog

adalah formulir pengisian data bibliografi pada *aplikasi* Inlis-Lite. Tahapan entri data akan terlihat seperti dibawah ini :

- 1) Pilih jenis bahan yang diinginkan.
- 2) Klik tombol Lihat March untuk melihat katalog berdasarkan tag.
- 3) Klik Tambahkan Tag untuk menambahkan data tagline

- 4) Untuk melengkapi kekurangan informasi yang disediakan, klik tombol tersebut untuk mendapatkan pilihan data yang sesuai dan isilah.
- 5) Untuk memublikasikan ke OPAC (Katalog Akses Publik Online), klik kotak centang yang tersedia.
- 6) Setelah selesai, klik tombol untuk menyimpan masukan Anda. Masuk ke menu pencarian untuk melihat hasil data katalog yang Anda masukkan.

d) Daftar katalog

Semua data yang telah dimasukkan ke dalam katalog akan tercantum dalam menu daftar katalog. Kemudian pilih menu tersebut.

e) Cetak kartu katalog

(1) Untuk cetak label warna silahkan pilih menu Catalog kemudian pilihlah menu Print Catalog, pada saat menu Print Catalog terbuka, masukkan data yang tersedia di menu Print Catalog. Data yang dimaksudkan yaitu :

(1) Pilihlah format kartu yang ingin dicetak. Anda akan menemukan opsi pilihan jadi Silakan dipilih salah satunya.

(2) Kemudian jangan lupa memilih tanggal pendaftaran (dan/atau) kategori kartu katalog.

- (3) Klik kotak centang di pojok kiri katalog untuk melingkari kartu katalog yang ingin Anda cetak.
- (4) Klik tombol Print Catalog Card untuk mencetak kartu katalog Anda.
- (5) Katalog dapat dicetak apabila perpustakaan ingin mencetak kartu katalog sebagai metode pencarian alternatif. Program aplikasi inislite juga menawarkan pilihan pembuatan kartu katalog dalam bentuk file Microsoft Word yang dapat dicetak pada kartu katalog berukuran 12,5 cm x 7,5 cm.

f. Entri Peminjaman

adalah menu yang berfungsi dalam proses peminjaman koleksi perpustakaan untuk pengguna. Setelah mengaktifkan status keanggotaannya, pemustaka langsung melakukan peminjamandengan memilih menu Siklus meminjam koleksi.

- (1) Ada dua cara untuk memasukkan nomor keanggotaan: memasukkan nomor anggota secara manual dan memasukkan menggunakan pemindai kode batang pada kartu anggota. Jika menggunakan scan barcode, maka secara otomatis nomor anggota akan tampil di kotak pengisian nomor anggota. Setelah itu klik tombol cari.

- (2) Jika nomer keanggotaan yang di entry valid dan persyaratan peminjaman koleksi terpenuhi maka profil anggota akan ditampilkan.
- (3) Profil anggota ditayangkan dalam empat tab, yaitu: informasi tentang nama, jenis anggota, masa berlaku serta foto dan contact point, dimana anggota dapat meminjam, koleksi apa yang ingin dipinjam dan koleksi mana yang sering dipinjam.
- (4) Jika profil anggota telah sesuai, maka akan ditampilkan pada pemilihan tertagih pinjaman dengan memasukkan ID Judul.
- (5) Sama halnya dengan nomor keanggotaan, ID dokumen juga menggunakan barcode, sehingga pengisian ID dapat dilakukan secara manual dengan memasukkan barcode atau memindai koleksi barcode.
- (6) Lalu cari koleksi yang ingin dipinjam, jika buku tealh sesuai dengan yang diharapkan klik tombol Tambah barang dan barang yang bersangkutan akan ditambahkan ke dalam daftar buku yang akan dipinjam.
- (7) Saat menambahkan buku pinjaman, masukkan ID buku dengan cara yang sama.
- (8) Barang koleksi yang ingin dipinjam akan ditampilkan di daftar profil anggota.

- (9) Setelah memilih semua koleksi yang dipinjam, klik tombol "Simpan". Jika sukses, Anda akan melihat pesan seperti ini.
- (10) Klik "OK" untuk mencetak bukti peminjaman atau klik "Batal" jika Anda tidak ingin mencetaknya.
- (11) Struk yang dicetak dapat disimpan atau ditampilkan pada layar komputer untuk diperiksa datanya sebelum dicetak di printer.

f) Entri Pengembalian

adalah menu yang mempunyai fungsi dalam proses pengembalian koleksi perpustakaan. Jika pemustaka ingin mengembalikan bahan koleksi yang telah dipinjam, data pengembalian dicatat kembali melalui menu Edaran tekan Enter. Tampilannya seperti ini.

- (1) Secara manual barcode produk yang dikembalikan dapat di input atau menggunakan scan barcode produk yang dikembalikan, kemudian kode pengambilan secara otomatis masuk ke kotak input nomor produk. Kemudian pilih tombol cari. Ketika barang yang Anda cari telah ditemukan maka akan muncul seperti ini. apabila kode batang hilang atau kode batang yang ditampilkan salah, Anda akan melihat pesan bahwa barang belum dicek.

- (2) Jika Anda memiliki beberapa item koleksi pustakaa untuk dikembalikan, harap masukkan kode barcode.
- (3) Jika Anda ingin mengembalikan buku ke keadaan semula atau ingin memperpanjang masa peminjaman, klik tombol "Kembali". Kebijakan perpanjangan dan pengembalian diatur oleh pengaturan Kebijakan Pinjaman di menu Pinjaman.
- (4) Klik lagi untuk menambahkan item yang diterima ke daftar pengembalian Anda.

#### (12) OPAC (*Online Public Access Catalogue*)

Merupakan menu berfungsi sebagai layanan pencarian dalam membantu pengguna menemukan koleksi yang mereka butuhkan. Modul OPAC inlislite memiliki tampilan dan nuansa baru yang mudah difahami sehingga pemustaka tidak akan merasa kesulitan untuk mengoperasikannya. Menu ini mempunyai tiga pilihan pencarian yang disediakan dalam modul OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dari perangkat lunak Inlislite, yaitu :

##### 1) Penjelajahan yang mudah

Pencarian sederhana adalah pencarian dengan menggunakan kriteria pencarian tunggal. Pengguna cukup memasukkan satu kata kunci dan memilih kolom pencarian seperti nama judul, pengarang, penerbit, tahun,

subjek, nomor telepon, id bib, isbn/issn/ismn, atau apapun.

## 2) Pencarian lanjutan

adalah pencarian dengan menggunakan lebih dari satu kata kunci pada kriteria pencarian. Pembaca bisa menggabungkan judul, penulis, dan kata kunci publikasi untuk hasil yang lebih akurat. Penelusuran lanjutan mencakup jenis bahan pustaka, bahasa, dan sumber elektronik lainnya.

## 3) Pencarian berdasarkan March

adalah fitur pencarian dengan bidang pencarian berdasarkan komponen metadata Maret (katalog yang dapat dibaca mesin). Jenis pencarian ini ditujukan bagi pustakawan yang ingin mencari informasi bibliografi yang lebih spesifik. Tangkapan layar pencarian modul OPAC (Online Public Access Catalog) yang dilakukan pada bulan MARCH. Modul OPAC (Katalog Akses Publik Online) juga dapat menambahkan:

- a. Sepuluh koleksi yang paling banyak dikutip.
- b. Sepuluh koleksi terbaru dan teratas yang baru diinput ke dalam pangkalan data.
- c. Tampung, yaitu semacam troli belanja untuk menampung bahan koleksi pustaka yang telah dipilih dari hasil penelusuran.

d. Form usulan koleksi diisi oleh anggota pada saat judul yang diinginkan tidak ditemukan. Data koleksi yang tidak ada pada database perpustakaan digital dapat diusulkan dan akan ditampilkan pada daftar usulan koleksi pada modul akuisisi.

#### (13) Keanggotaan Online

merupakan menu yang yang disediakan kepada pemustaka jika ingin melihat profil anggota dan daftar peminjaman bahan koleksi perpustakaan yang telah dilakukan. Menu ini juga digunakan sebagai reminder bagi anggota untuk tidak mengembalikan koleksi yang dipinjam di kemudian hari. Modul ini akan dikembangkan sebagai cara untuk menelusuri buku di tempat, memesan bahan pustaka, dan survey pengaduan tentang pelayanan perpustakaan. Menu Keanggotaan Online adalah metode independen untuk mendukung fungsionalitas layanan pendaftaran keanggotaan melalui jaringan area lokal (LAN) atau jaringan Internet. Penggunaan modul ini mengurangi beban personel layanan anggota.

#### (14) Pendaftaran anggota

Pendaftaran keanggotaan adalah metode pendaftaran keanggotaan yang unik. Modul ini dimaksudkan untuk mengurangi beban petugas layanan dengan memungkinkan

mereka untuk memasukkan data mereka sendiri pada saat pendaftaran sebagai anggota perpustakaan..

#### (15) Checkpoint

Adalah buku tamu elektronik sebagai alternatif dari buku tamu manual yang menggunakan kertas dan tulisan tangan. Modul ini dirancang untuk mempercepat pengumpulan data pengunjung di perpustakaan Anda dan secara instan menampilkan laporan data pengunjung saat Anda membutuhkannya. Saat ini jenis pengunjung yang bisa tercatat dalam sistem aplikasi inlislite adalah anggota perpustakaan maupun bukan anggota.

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Sartono dalam Kanedi, 2017:38). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah suatu kerangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Dalam hal ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah semua instansi penyelenggara negara, badan usaha, lembaga, perseorangan yang berdiri sendiri berdasarkan Undang-Undang

Kepegawaian Negara dan badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata dalam rangka penyelenggaraan layanan publik.

Menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011:11), pelayanan publik atau pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah, badan swasta yang mewakili pemerintah, atau badan swasta atas nama masyarakat setempat, dibayar atau gratis memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

#### **b. Jenis-jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah antara lain pelayanan umum, pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah (2011:20), pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu:

- 1) kebutuhan dasar, seperti: kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok.
- 2) Dan Pelayanan umum, seperti: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu tempat layanan tersebut adalah perpustakaan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakatnya dengan berbagai koleksi bahan cetak, barang cetakan, atau fasilitas lainnya untuk mendukung proses pencarian informasi melalui penerapan Sistem Informasi Perpustakaan INLISLite V.3 dalam pengelolaan dan layanan data serta layanannya

#### **c. Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut (Munawir dalam Kanedi, 2017: 39) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

#### **d. Indikator Pelayanan**

Daryanto dan Ismanto (2014:143) menyatakan bahwa aspek kualitas pemasaran jasa yang paling sering digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
- 2) *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- 3) *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4) *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.

5) *Empaty*, perhatian perorangan.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan diatas dapat diketahui kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan sistem informasi perpustakaan INLISLite berjalan baik

### **3. Layanan Perpustakaan di Sekolah**

Penyediaan jasa layanan adalah salah satu tugas utama sebuah perpustakaan. Selain sebagai sumber informasi, tugas utama perpustakaan adalah mengatur informasi yang tersedia bagi penggunanya dan menyediakan layanan perpustakaan sedemikian rupa sehingga pengguna dapat memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki (Agus Rifai, 2013: 127).

Konsep layanan perpustakaan merupakan dimensi baru dalam konteks layanan perpustakaan dan informasi karena tujuannya yang mulia. Pada mulanya, layanan perpustakaan berarti tersedianya semua bahan pustaka di suatu perpustakaan bagi pengunjung yang mengunjungi perpustakaan dan meminta bahan serta koleksi pustaka tersebut. Tapi ini tidak lagi terjadi. Semua bacaan dan sumber informasi lainnya adalah Dapatkan informasi tepat di mana Anda membutuhkannya. Artinya siapa saja yang membutuhkan informasi atau sumber dapat memperolehnya dengan akurat dan cepat(Pawit M. Yusuf, 2016:207).

Untuk mencapai tujuan pustaka, layanan perpustakaan harus disampaikan secara maksimal di dalam perpustakaan. Selain itu, pelayanan pengguna

yang dilakukan secara optimal dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan bahan koleksi perpustakaan merupakan sumber informasi. Buku Safrudin Aziz (2014: 33) menyatakan bahwa kepuasan pengguna individu sangatlah penting. Namun, masih ada anggapan bahwa petugas layanan perpustakaan di beberapa perpustakaan kurang tanggap. Mereka masih cenderung berfikir bahwa pemustaka adalah orang yang membutuhkan pustakawan dan itu tidak mempengaruhi jenjang karier mereka. Beban kerja yang berat memaksa staf dinas bekerja sesuka hati, dan hanya fokus pada proses layanan berjalan lancar bagi pengguna.

a. Tujuan Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menjawab kebutuhan informasi pengguna secara tepat waktu dan akurat, khususnya melalui penyediaan perpustakaan dan penyediaan fungsi pencarian perpustakaan (Lisda Rahayu, 2015:1.4).

Atas dasar itu bahan pustaka yang dimiliki dikelola sedemikian rupa dan selanjutnya dipelihara oleh perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi yang akurat, tepat dan terpercaya, serta dipergunakan secara bijak sehingga tidak diragukan lagi kebenarannya

Selanjutnya, tujuan pelayanan perpustakaan kepada anggota perpustakaan tidak hanya untuk mencari sumber informasi, tetapi juga untuk menarik pemustaka berkunjung ke perpustakaan dengan tujuan bukan sekedar membaca buku koleksi perpustakaan

## b. Jenis-jenis Layanan Pemustaka

Berdasarkan jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan, Hal tersebut disebutkan dalam buku Opong Sumati (2014: 6.10). Layanan ruang baca, layanan peminjaman, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi audiovisual, layanan fotokopi, layanan pencarian literatur, Layanan Pengguna, Layanan Pendidikan, Layanan Informasi Ekspres, Layanan Distribusi Informasi Terpilih, Layanan Pengemasan Informasi, dan Layanan Pinjaman Antar Perpustakaan.

Di sini, kami akan menjelaskan layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan kepada pengguna dilihat dari jenis layanannya adalah sebagai berikut

### 1) Layanan ruang baca

Perpustakaan menawarkan fasilitas ruang baca kepada pemustaka dalam membaca berbagai koleksi di perpustakaan. Layanan ini ditujukan bagi pembaca yang tidak bisa atau tidak mau meminjam koleksi, tetapi hanya membaca saja di perpustakaan (Opong Sumiati, 2014: 6.11).

Selain itu, layanan ruang baca ini juga menawarkan keuntungan lain untuk pengguna yang belum menjadi anggota perpustakaan juga dapat membaca di ruang baca tanpa harus meminjam buku atau koleksi perpustakaan dan membawanya pulang (Suherman, 2009: 137).

### 2) Layanan sirkulasi

Dalam buku Wiji Suwarno (2016:101), layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan kegiatan perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Pengembalian dapat dilakukan setelah buku selesai diproses dan stiker semacam kartu buku, kertas label untuk pencatatan tanggal pengembalian, tas buku dan nomor telepon di sampul belakang buku telah ditambahkan.

Sementara itu, Sulistjo Basuki mencatat bahwa misi dari bagian pelayanan sirkulasi adalah melayani pengunjung perpustakaan, khususnya:

- a) Mengawasi semua bahan pustaka yang keluar dari ruangan perpustakaan
- b) Penerimaan pendaftaran anggota perpustakaan adalah salah satu tugas bagian distribusi.
- c) Meminjam dan mengembalikan bahan pustaka.
- d) Memberikan sanksi kepada pemustaka yang mengalami keterlambatan dalam peminjaman buku koleksi perpustakaan
- e) Untuk memperingatkan pemustaka yang tidak mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam.
- f) Menentukan penggantian buku yang dihapus anggota perpustakaan.
- g) Menyusun statistik sirkulasi.
- h) Mengatur koleksi dalam barisan atau rak

### 3) Layanan referensi

Kata referensi merupakan kata dalam bahasa Inggris to refer, yang artinya to turn for help or information, "berbelok atau merujuk kepada sesuatu untuk memperoleh informasi atau bantuan." Dengan demikian, segala sesuatu yang dijadikan acuan atau dirujuk disebut acuan (Elva Rahmah, 2018: 74)

Layanan rujukan adalah layanan yang disediakan oleh koleksi khusus perpustakaan seperti kamus, ensiklopedia, almanak, katalog, buku tahunan yang berisi informasi singkat dan teknis. Pengguna tidak boleh membawa pulang koleksi yang ada di layanan referensi, tetapi harus membacanya di tempat (Darmono, 2001: 141).

Layanan informasi juga melayani transmisi informasi kepada pengguna. Dalam buku yang dikutip oleh Yaya Suhendar (2014:206) pemberian informasi mengacu pada layanan yang diberikan untuk menjawab pertanyaan terkait informasi yang terdapat dalam buku referensi, seperti arti kata yang digunakan. dicari di kamus atau definisi kata yang dapat dicari di ensiklopedia yang berkaitan dengan bimbingan belajar, khususnya penggunaan buku referensi.

#### 4) Layanan akses internet

Penggunaan internet di Indonesia masih dinilai oleh banyak pihak relatif lambat meskipun dengan layanan akses yang lebih luas mengingat semakin pentingnya penggunaan internet oleh

pengguna dan kecepatan koneksi internet yang tinggi, maka kualitas akses internet di Indonesia tidak dapat diabaikan.

Kualitas layanan dapat dilihat dari sudut pandang pengguna berdasarkan kualitas layanan yang dirasakan dan dari sudut pandang penyedia layanan berdasarkan kualitas layanan yang ditawarkan (Emyana Ruth, 2013:137).

Banyak perpustakaan sekolah di Indonesia yang mencari sumber informasi tidak hanya melalui bahan buku tetapi juga melalui media online. Salah satunya adalah layanan koneksi internet yang ditawarkan perpustakaan, yang dipasang melalui koneksi wifi. Internet ini tersedia di seluruh dunia, sehingga memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi dan hiburan yang mereka butuhkan.

#### 5) Layanan koleksi audio visual

Selain koleksi bahan buku, ada juga perpustakaan adalah kumpulan bahan non-sastra seperti CD, mikrofilm, mikrofilm, dan lain-lain. Bahan non perpustakaan ini membutuhkan bahan bacaan khusus sebagai sumber informasi, sehingga perpustakaan menyediakan ruang khusus untuk koleksi audiovisual ini.

#### 6) Layanan fotokopi

Layanan fotokopi perpustakaan sangat berguna bagi pemustaka yang tidak mau atau tidak bisa meminjam buku. Ini dapat diatasi dengan menggandakan buku yang diperlukan dan membawa pulang salinannya. Selain bermanfaat bagi pemustaka

juga bermanfaat bagi perpustakaan. Karena uang hasil dari menggandakan dapat digunakan untuk menunjang kebutuhan perpustakaan, seperti di bidang pelestarian bahan pustaka..

7) Layanan penelusuran literatur

Pengguna yang merasa kesulitan untuk menemukan sumber informasi yang dibutuhkan dapat meminta bantuan pustakawan dalam mencarinya dari berbagai sumber informasi baik di dalam maupun di luar perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan diharapkan memiliki keterampilan, pengetahuan yang luas serta sikap yang kompeten dan ramah terhadap pemustaka.

8) Layanan pendidikan pemakai

Fasilitas layanan ini ditawarkan dengan tujuan untuk memandu pengguna baru dalam menggunakan semua fasilitas dan sumber data serta mengetahui aturan perpustakaan. Selain itu, perpustakaan tidak selalu bersusah payah mengarahkan setiap pengguna baru untuk menggunakan layanan perpustakaan melalui layanan tersebut (Opong Sumiati, 2014: 6.12).

Perpustakaan mengelola layanan ini dalam bentuk petunjuk penggunaan layanan Perpustakaan dengan tujuan agar pemustaka dapat menggunakan fasilitas perpustakaan dengan baik.

9) Layanan informasi kilat

Layanan ini disediakan untuk pemustaka agar dapat mengetahui perkembangan ilmu pengetahuan sesuai bidangnya dengan mengirimkan daftar isi jurnal terbaru (konten terkini). Pada

umumnya banyak digunakan di perpustakaan khusus (Lisda Rahayu, 2015: 1.16).

#### 10) Layanan penyebaran informasi terseleksi

Seperti halnya layanan informasi instan, layanan penyebaran informasi dikembangkan sedemikian rupa sehingga pengguna dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan di bidangnya. dengan cara mendistribusikan informasi yang dipilih dari berbagai sumber informasi yang terkait dengan bidang minat pemustaka. Umumnya, perpustakaan mengumpulkan profil mustaka terlebih dahulu. Layanan ini juga banyak diterapkan di perpustakaan khusus (Opong Sumiati, 2014: 6.13).

#### 11) Layanan pembuatan paket informasi

Dalam layanan kreatif paket informasi ini, pustakawan mengolah sumber informasi dari artikel surat kabar, majalah dan kutipan buku. kemudian dirakit dan ditautkan serta disimpan sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi pemustaka.

#### 12) Layanan peminjaman antar perpustakaan

Layanan pinjaman antar perpustakaan diselenggarakan didasarkan pada peluang kolaboratif antara perpustakaan meminjamkan koleksi kepada pemustaka yang sudah terdaftar sebagai pustakawan. Hal ini jarang dilakukan di Indonesia. Sebab, setiap perpustakaan harus memiliki persiapan yang benar-benar matang, selain koleksi yang kuat, sumber daya manusia yang

memadai serta aturan dan regulasi yang mendukung kelancaran layanan tersebut.

Oleh karena itu, dalam buku Opong Sumiati (2014: 6.14) dalam Penyelenggaraan dan pengembangan layanan perpustakaan memerlukan perencanaan yang baik dengan mempertimbangkan berbagai aspek, antara lain anggaran perpustakaan, sumber daya manusia, ruang penunjang kegiatan layanan dan tentunya kebutuhan pemustaka.

#### d. Kriteria Pelayanan Yang Baik

Dalam buku yang dikutip Sujatna (2018: 160-161) itu enam kriteria kualitas pelayanan yang baik (Gronros, 1990), di termasuk yang berikut :

##### 1) Profesionalisme dan keterampilan

Pustakawan perlu memahami pemberian layanan membutuhkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah secara profesional.

##### 2) Sikap dan perilaku

Pustakawan sering merasa bahwa layanan penuh perhatian dan tertarik untuk memecahkan masalah pemustaka dengan spontan dan ramah.

##### 3) Kemudahan penggunaan dan fleksibilitas

Pengguna merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam buka, petugas dan sistem operasi dirancang agar berfungsi dengan baik

sehingga layanan mudah diakses dan semuanya disiapkan sesuai dengan keinginan dan keinginan pemustaka.

#### 4) Keamanan dan keandalan pekerjaan

Pustakawan memahami bagaimana mengelola kepercayaan pemustaka sebagai penyedia layanan dan petugas layanan menepati janjinya dengan melakukan pekerjaannya sepenuhnya

#### 5) Koreksi

Pengguna juga menyadari jika ada kesalahan dan terjadi hal-hal yang tidak diharapkan, penyedia layanan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan masalah tersebut.

#### 16) Reputasi dan keandalan

Pengguna mempercayai aktivitas ini Penyedia layanan dapat dipercaya dan dapat mengupayakan hasil yang baik.

Sehubungan dengan kriteria pelayanan yang baik yang diberikan pada sebuah perpustakaan, Lutfi dalam Nababan (2010) yang ditulis dalam buku Lisda Rahayu (2015: 7.23) menyatakan bahwa ada enam unsur yang juga menjadi konsep dasar pelayanan prima, yaitu :

##### 1) Keterampilan (Ability)

Penjaga harus memiliki pengetahuan atau kualifikasi profesional

##### 2) Sikap (Attitude)

Petugas Perpustakaan harus ramah, sopan, sabar dan tidak egois saat berinteraksi dengan pengguna.

##### 3) Penampilan (Appearance)

Pribadi dan fisik seperti yang dibutuhkan oleh layanan mutakhir ini

persyaratan seperti penampilan, pakaian dan ucapan perilaku yang menarik dan fleksibel.

4) Perhatian (Attention)

Petugas layanan peduli dengan kebutuhan pengguna dan memahami kritik dan saran pengguna.

5) Tindakan (Action)

Pengguna harus melakukan tindakan aktual dalam layanan.

6) Tanggung jawab (Accountability)

Asisten memperlakukan pengguna dengan percaya diri dan berupaya meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pemustaka.

### C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menjelaskan tentang Implementasi Aplikasi Inlislite dalam Pelayanan Perpustakaan Berbasis Digital di SMP Negeri 9 Kota Probolinggo untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital.

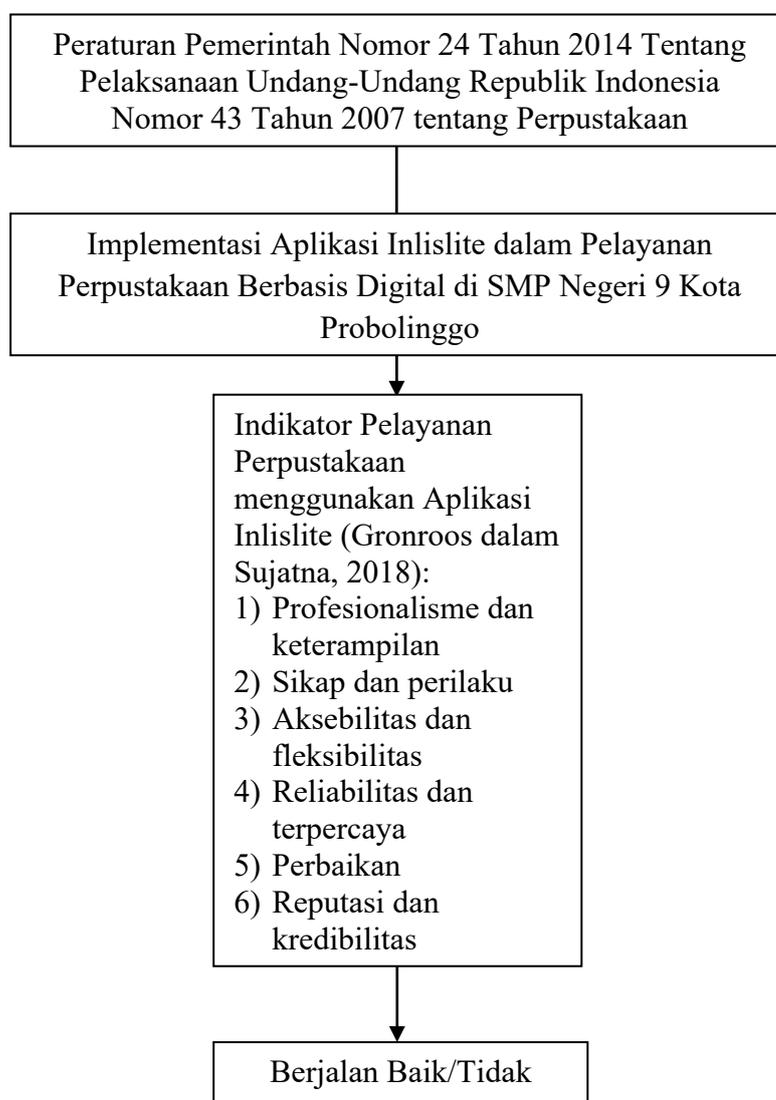
Adapun indikator yang ingin diteliti oleh peneliti mengenai implementasi Aplikasi Inlislite dalam Pelayanan Perpustakaan Berbasis Digital di SMP Negeri 9 Kota Probolinggo sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh aplikasi Inlislite dalam pelayanan Perpustakaan. Adapun indikator yang ada di dalam teori tersebut mencakup komunikasi, sumber-sumber daya, kecenderungan atau sikap birokrasi dan struktur birokrasi.

Kemudian indikator-indikator tersebut nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk mewawacarai perihal Pelayanan Perpustakaan Berbasis Digital di SMP Negeri 9 Kota Probolinggo. Adapun informan yang akan di

wawancarai mengenai hal tersebut yaitu siswa-siswi SMP Negeri 9 Kota Probolinggo dan petugas.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya tentang Implementasi Aplikasi Inlislite, maka berikut ini bagan kerangka teori:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2023