

IMPLEMENTASI LAYANAN DRIVE-THRU SEBAGAI INOVASI LAYANAN SIRKULASI PADA PERPUSTAKAAN: STUDI LITERATUR

Mira Jelita Hulu¹, Wulan Desi R. Siahaan¹, Mesya Nathania K. Tampubolon¹

¹*Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara, Jl. Universitas No. 19, Medan – 20155, Indonesia*

Article Info

Article History

Received : 29 November 2025
Revised : 13 Desember 2025
Accepted : 19 Desember 2025
Published : 31 Desember 2025

Keywords: Layanan drive-thru, Inovasi layanan perpustakaan, Layanan sirkulasi, Perpustakaan perguruan tinggi dan daerah, Efektivitas layanan.

Corresponding Author:

Mira Jelita Hulu
Email: mirajelitahulu@gmail.com

Abstract

Salah satu inovasi layanan dibidang perpustakaan yang berkembang pada saat ini adalah layanan *drive-thru*. Inovasi yang dihadirkan untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam dan mengembalikan koleksi tanpa harus turun dari kendaraan. Adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan *drive-thru* pada perpustakaan daerah dan perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña mulai dari tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, hasil temuan dianalisis dengan menggunakan tiga indikator efektivitas menurut Teori Steers, yakni pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pencapaian tujuan sudah mempermudah proses sirkulasi, namun masih ditemukan beberapa kendala. Dari segi integritas, prosedur layanan *drive-thru* sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi kurangnya promosi masih menjadi masalah utama. Untuk indikator adaptasi, keempat perpustakaan sudah mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemustaka. Kesimpulan dari penelitian ini adalah layanan *drive-thru* berpotensi untuk dijadikan inovasi jangka panjang dalam mempercepat proses layanan sirkulasi, tetapi masih diperlukan peningkatan kesiapan fasilitas teknologi informasi, tanggung jawab petugas serta strategi promosi yang lebih memadai.

Abstract

One of the innovations in library services that is currently developing is the drive-thru service. This innovation was introduced to make it easier for library users to borrow and return collections without having to get out of their vehicles. The purpose of this study is to determine how the drive-thru service is implemented in regional and university libraries. This research uses a literature review method based on the Miles, Huberman, and Saldaña model, covering the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Furthermore, the findings were analysed using three effectiveness indicators according to Steers' Theory, namely goal attainment, integrity, and adaptation. The results of the study show that the goal attainment indicator has facilitated the circulation process, but several obstacles were still found. In terms of integrity, the drive-thru service procedures have been implemented well, but the lack of

promotion is still a major problem. For the adaptation indicator, the four libraries were able to adapt to the needs of library users. The conclusion of this study is that drive-thru services have the potential to be used as a long-term innovation in accelerating the circulation service process, but improvements are still needed in terms of information technology facilities, staff responsibility, and more adequate promotional strategies.

Journal Net. Library and Information (JNLI)

E.ISSN: 3089-5464

Vol. 2 No. 2 Desember, 2025 (Hal. 111-125)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/jnli>

DOI: [https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jnli.v2i2.6667](https://doi.org/10.51544/jnli.v2i2.6667)

How To Cite: Ridlo, M. R., Hulu, M. J., Siahaan, W. D. R., Tampubolon, M. N. K. (2025). Implementasi Layanan Drive-Thru Sebagai Inovasi Layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan: Studi Sistematis. *Journal Net. Library and Information (JNLI)*, 2(2). [https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jnli.v2i2.6667](https://doi.org/10.51544/jnli.v2i2.6667)



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Program Studi: Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

Respon perpustakaan saat terjadinya Pandemi COVID-19 pada tahun 2019 yang lalu telah mengubah banyak hal dalam tata cara layanan, manajemen, serta sistem perpustakaan dan perilaku pengguna perpustakaan. Perpustakaan dalam menyikapinya masalah ini dengan membuat kebijakan yang merupakan arahan dari pimpinan baik itu perpustakaan sekolah, khusus, perguruan tinggi, maupun umum tentang kebijakan layanan, kebijakan penyediaan koleksi, dan seluruh komponen perpustakaan. Sebagian besar layanan perpustakaan tutup secara fisik tetapi mengubah pola kerja, layanan, fasilitas, serta komunikasi pustakawan dengan pemustaka, sistem informasi perpustakaan beralih dari manual pada digital (Rafiq, Batool, Ali, & Ullah, 2021). Nurhayati (2018) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sarana penyedia informasi. Perpustakaan juga merupakan sebuah lembaga penting bagi masyarakat umum dan civitas akademika terutama mahasiswa ketika mencari jawaban atas sebuah pertanyaan dan permasalahan (Putri, 2017). Perpustakaan diharuskan untuk mengikuti berbagai perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan cepat, tepat, dan praktis.

Dalam konteks pendidikan, literasi bukan hanya sekadar kemampuan dalam membaca maupun menulis, namun juga sebuah kemampuan untuk memahami serta menganalisis sebuah informasi secara kritis (Afghani et al, 2022). Namun kenyataannya masih banyak perpustakaan yang kesulitan dalam menyediakan layanan yang efisien serta mudah diakses oleh siapa saja. Data nasional menunjukkan bahwa tingkat aktivitas literasi masyarakat Indonesia masih berada pada angka rendah yakni masih dibawah 60% yang mengindikasikan bahwa perpustakaan perlu memiliki strategi baru dalam mengoptimalkan akses terhadap sumber informasi. Kondisi ini menuntut perpustakaan

untuk melakukan inovasi layanan, terutama yang mendukung kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas akses sesuai perubahan kebutuhan pemustaka. Pentingnya inovasi tersebut sejalan dengan pendapat Fatmawati (2013) yang mengatakan bahwa layanan merupakan bagian penting sebuah perpustakaan, karena menjadi ujung tombak bagi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Istilah inovasi sendiri pertama kali diperkenalkan melalui Oxford English Dictionary edisi tahun 1993 yang dimana didefinisikan sebagai tindakan memperkenalkan produk baru ke dalam pasar (Suwarno & Lan, 2008). Para pakar memiliki pemahaman dan definisi yang beragam mengenai definisi dari inovasi. Inovasi adalah sebuah ide, objek, gagasan, atau praktik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok tertentu, yang kemudian diterima untuk diterapkan atau diadopsi dalam kehidupan atau pekerjaan mereka (Rogers et al., 2019). Menurut Cook Matthews (Cook et al., 2009) mengemukakan bahwa inovasi adalah sebuah kreasi dan juga implementasi dari produk baru, proses baru, layanan baru, dan metode baru, yang dapat meningkatkan efisiensi kerja yang signifikan.

Salah satu inovasi yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir ini adalah layanan drive-thru. Konsep layanan ini memungkinkan pemustaka untuk mengakses layanan perpustakaan seperti layanan pengembalian dan peminjaman buku tanpa harus masuk ke dalam gedung perpustakaan. Inovasi drive-thru ini pertama kali muncul sebagai respon terhadap pandemi COVID - 19. Perpustakaan harus membatasi tatap muka sehingga banyak layanan sirkulasi tidak berjalan secara optimal. Suryanto et al. (2020) menjelaskan bahwa pandemi mengharuskan perpustakaan untuk menyesuaikan layanan dengan protokol kesehatan dan membatasi kontak fisik. Pada periode tersebut, layanan digital memang semakin digunakan, tetapi tidak semua pemustaka bisa nyaman atau terbiasa dengan penggunaan koleksi digital. Banyak mahasiswa maupun masyarakat umum yang masih membutuhkan koleksi fisik, apalagi ketika koleksi digital yang tersedia belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan akademik. Namun pada perkembangannya sendiri layanan *drive-thru* terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mempermudah akses bagi masyarakat.

Implementasi penggunaan drive-thru sudah diterapkan di instansi publik dan pendidikan. Putra dan Niswah (2021) menemukan bahwa layanan drive-thru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur menawarkan kebaruan berupa efisiensi waktu dan kemudahan akses, meskipun dampaknya bagi peningkatan literasi masih kurang karena minimnya promosi dan adaptasi pengguna. Di perguruan tinggi, Hariadi et al (2021) mencatat bahwa layanan *drive-thru* di IAIN Purwokerto efektif dalam menjaga keberlangsungan layanan sirkulasi selama pandemi, namun tetap menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan, keterlambatan pembaruan katalog daring, serta kurangnya pemahaman mengenai prosedur pemesanan.

Sejumlah studi juga menyebutkan bahwa layanan drive-thru terinspirasi dari layanan makanan cepat saji. Suryanto et al (2020) menyebut bahwa generasi digital cenderung menginginkan layanan yang cepat dan minim kontak fisik, sehingga drive-thru bisa menjadi solusi jangka panjang, bukan sekedar solusi dalam mengatasi pandemi.

Namun, efektivitas layanan drive-thru masih bervariasi. Keterbatasan koleksi pada titik layanan, kurangnya pelatihan SDM dalam mengelola sistem daring, serta keterbatasan area parkir dan perangkat pelayanan menjadi hambatan utama. Selain itu, tingkat literasi pemustaka juga memengaruhi karena masih banyak pengguna yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan katalog daring dan prosedur reservasi.

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan drive-thru memiliki potensi besar dalam meningkatkan kemudahan akses, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan teknologi, kompetensi kepustakawan, dan kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan layanan secara mandiri. Berdasarkan kondisi tersebut, perpustakaan yang belum menerapkan layanan *drive-thru* menunjukkan bahwa layanan sirkulasi yang diselenggarakan belum berjalan secara optimal.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode kajian literatur (*literature review*). Metode ini dipilih karena penelitian berfokus mendalam pada implementasi penggunaan layanan drive-thru di berbagai perpustakaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menelaah temuan, membandingkan konteks terapan, serta mengembangkan interpretasi berdasarkan teori dan regulasi inovasi pelayanan publik. Sumber data diperoleh dari empat artikel yang membahas implementasi layanan drive-thru di perpustakaan daerah maupun perguruan tinggi. Setiap dokumen dianalisis untuk mengidentifikasi pola, perbedaan, serta faktor pendukung dan penghambat inovasi layanan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tahapan seleksi literatur, yakni memilih artikel yang relevan dengan tema inovasi layanan drive-thru serta tahapan ekstrasi data, yakni berupa pernyataan, temuan penelitian, serta kutipan penting yang mendukung analisis inovasi pelayanan publik.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis model Miles and Huberman yang mencakup tahap reduksi data, peneliti menyeleksi berbagai informasi yang diperoleh dari beberapa literatur untuk memastikan hanya data yang relevan dengan implementasi layanan drive-thru yang digunakan, tahapan penyajian data yang menyajikan informasi yang sudah tersaring kemudian dikelompokkan berdasarkan indikator-indikator inovasi menurut Steers seperti, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pengelompokan yang dilakukan dapat membantu menggambarkan bagaimana layanan drive-thru berfungsi dan sejauh mana inovasi tersebut memenuhi kriteria layanan yang baik. Tahapan terakhir tahap penarikan kesimpulan yaitu ketika peneliti menafsirkan keseluruhan temuan dan menghubungkannya dengan teori inovasi serta kebutuhan layanan perpustakaan. Dari proses ini, peneliti dapat memahami bagaimana layanan drive-thru dapat meningkatkan kemudahan akses bagi pemustaka dan apa saja implikasi bagi pengembangan layanan perpustakaan ke masa mendatang.

Penelitian ini juga menggunakan teori efektivitas dalam mengukur implementasi layanan drive-thru di layanan perpustakaan. Model ini indikator ini menggunakan teori Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) yaitu:

1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah seluruh upaya dalam mencapai tujuan perlu dipahami sebagai sebuah proses. Karena itu, agar keberhasilan dalam mencapai tujuan akhir yang lebih terjamin, diperlukan tahapan - tahapan, baik berupa tahapan pencapaian setiap bagian maupun tahapan berdasarkan periode waktu. Pencapaian tujuan sendiri mencakup beberapa faktor, yaitu: (1) Ditentukannya kurun waktu pencapaian, (2) sasaran yang menjadi target konkret.

2) Integrasi

Integritas adalah sebuah penilaian terhadap sejauh mana organisasi melakukan sebuah sosialisasi atau komunikasi serta membangun kesepahaman. Dengan kata lain, integritas bersangkutan dengan proses sosialisasi dalam sebuah organisasi.

3) Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan sebuah organisasi dalam menyesuaikan diri dalam lingkungannya. Adaptasi mencakup kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan pengguna, kebijakan pemerintah, maupun kondisi sosial - ekonomi yang terus berubah.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil temuan indikator Pencapaian Tujuan

No	Judul Artikel	Tahun Terbit	Institusi	Temuan
1	Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)	2021	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	Inovasi layanan drive thru berhasil dalam mempermudah pelayanan kepada pemustaka, namun belum sepenuhnya berhasil meningkatkan budaya literasi yang menjadi harapan dari perpustakaan.
2.	Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Sistem Drive Thru di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	2021	Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	Inovasi drive thru dapat membantu pemustaka tetap memanfaatkan perpustakaan tanpa melanggar pemerintah terkait protokol kesehatan, tetapi masih terdapat 3 kendala, berupa gangguan jaringan, minimnya informasi mengenai prosedur layanan drive thru serta kurangnya pembaruan terhadap status pada katalog online yang membuat tujuan belum tercapai secara keseluruhan.
3.	Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan	2023	Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan	Layanan drive thru belum sepenuhnya mencapai tujuan kemudahan karena proses peminjaman masih dinilai kurang efektif meskipun pada proses pengembalian banyak pemustaka yang merasa terbantu.

4.	Inovasi Layanan Drive Thru “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta	2023	Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta	Inovasi layanan drive thru dinilai mencapai tujuan dan sangat efektif karena membantu mempercepat dan mempermudah proses layanan sirkulasi yaitu peminjaman dan pengembalian buku bagi pemustaka yang memiliki keterbatasan waktu.
----	---	------	--	--

Tabel 2. Hasil temuan indikator Integritas

No	Judul Artikel	Tahun Terbit	Institusi	Temuan
1	Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)	2021	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	Integritas layanan dapat dilihat dari mekanisme pengembalian dan peminjaman buku yang dijalankan sesuai prosedur dengan penggunaan katalog online dan pengambilan di loket drive-thru, namun belum sepenuhnya baik karena kurangnya promosi untuk meningkatkan minat literasi pemustaka.
2.	Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Sistem Drive Thru di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	2021	Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	Hasil temuan menunjukkan bahwa integritas belum seluruhnya dilakukan secara optimal karena petugas sering lupa untuk memperbarui status koleksi pada katalog online sehingga belum konsisten menjaga pembaruan informasi bagi pemustaka.

3.	Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan	2023	Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan	Hasil temuan menunjukkan bahwa meskipun pustakawan telah menunjukkan integritas melalui kepatuhan prosedur dan konsistensi memberikan layanan cepat, integritas tersebut belum optimal karena prosedur peminjaman berbasis katalog online belum diterapkan dan informasi layanan yang kurang jelas membuat banyak mahasiswa tidak memahami penggunaannya.
4.	Inovasi Layanan Drive Thru “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta	2023	Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta	Integritas petugas terlihat dari ketaatan mereka pada mekanisme layanan drive thru, konsistensi menyediakan pelayanan yang cepat dan efisien melalui aplikasi dan loket drive thru, serta komitmen mempertahankan layanan karena terbukti mempermudah kebutuhan pemustaka.

Tabel 3 Hasil temuan indikator Adaptasi

No	Judul Artikel	Tahun Terbit	Institusi	Temuan
1.	Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi di	2021	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	Diadaptasi sebagai cara baru untuk melayani pemustaka melalui loket drive-thru.

	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)			
2.	Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Sistem Drive Thru di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	2021	Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	Diadaptasi agar sumber informasi Di Perpustakaan IAIN tetap dimanfaatkan meskipun dalam keadaan pandemi, tetapi tetap mematuhi protokol Kesehatan dengan tidak menyebabkan kerumunan.
3.	Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan	2023	Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan	Adaptasi berupa temuan baru dan cara baru untuk melayani pemustaka dengan menggunakan loket berupa mobil pintar drive-thru.
4.	Inovasi Layanan Drive Thru “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta	2023	Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta	Diadaptasi sebagai kreasi baru untuk peminjaman dan pengembalian buku pada masa pandemi covid-19.

Pembahasan

1) Pencapaian Tujuan

Layanan sirkulasi bertujuan mengoptimalkan penggunaan koleksi perpustakaan dengan menerapkan aturan peminjaman dalam periode waktu tertentu serta memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk memanfaatkan bahan pustaka yang tersedia (Zeni & Muhammad, 2021). Sejalan dengan hasil temuan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa inovasi layanan drive thru mampu mempermudah pemustaka dalam mengakses layanan sirkulasi. Proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka menjadi lebih mudah dan cepat karena tidak membutuhkan tahapan yang rumit. Namun, tujuan belum sepenuhnya tercapai karena minat literasi pengguna tidak mengalami peningkatan melainkan penurunan. Secara pelayanan, inovasi layanan drive thru terbukti membantu memberikan pelayanan yang membantu pemustaka, tetapi dalam tujuan meningkatkan minat baca karena kemudahan pelayanan belum tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi promosi dan sosialisasi sehingga dapat lebih dikenal dan meningkatkan minat literasi pengguna.

Tantangan yang muncul adalah bagaimana perpustakaan dapat tetap memberikan pelayanan yang optimal (service excellence) meskipun pemustaka tidak datang secara langsung (Nisa, 2021). Dalam konteks tersebut, inovasi layanan drive thru di

Perpustakaan IAIN Purwokerto diterapkan sebagai solusi untuk mempertahankan akses layanan perpustakaan pada masa pandemi karena membantu pengguna tetap dapat melakukan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka tanpa menyebabkan kerumunan, sesuai dengan protokol kesehatan. Namun, hasil temuan juga menemukan tiga kendala yang kemudian menghambat tercapainya tujuan secara keseluruhan. Pertama, gangguan koneksi internet membuat petugas sulit menghubungi pengguna setelah melakukan pemesanan melalui google form. Kedua, minimnya informasi mengenai cara mengisi google form dalam pemesanan buku dan kurangnya informasi mengenai bahan pustaka yang dapat dipinjam atau tidak. Ketiga, petugas sering lupa untuk melakukan pembaruan status bahan pustaka pada katalog online di mana koleksi yang rusak masih dinyatakan tersedia dalam katalog sehingga membuat pengguna kebingungan. Secara keseluruhan, inovasi layanan di Perpustakaan IAIN Purwokerto berhasil mencapai tujuan sebagai inovasi yang membantu pengguna pada masa pandemi untuk tetap dapat memanfaatkan perpustakaan, tetapi dari segi pelayanan seperti pemberian panduan dan kesiapan petugas belum tercapai sepenuhnya.

Inovasi Drive Thru dapat membuat proses pengurusan dapat diselesaikan jauh lebih cepat, bahkan hanya memerlukan beberapa menit saja (Risa & Zulkarnaini, 2022). Sejalan dengan itu hasil temuan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan menunjukkan bahwa inovasi layanan drive thru memudahkan dan mempercepat pemustaka yang tidak memiliki waktu banyak untuk berada di lokasi perpustakaan, terutama dalam pengembalian koleksi. Namun, untuk layanan peminjaman koleksi memakan lebih banyak waktu karena pemustaka harus memesan melalui mobil pintar dan jika buka yang diminta tidak ada, maka pengguna mengambilnya ke perpustakaan. Ketidakseimbangan antara efektivitas layanan peminjaman dan pengembalian menunjukkan perlunya evaluasi alur layanan agar kedua jenis layanan dapat berjalan baik secara keseluruhan dan mencapai keseimbangan dalam memberikan kemudahan dan kecepatan kepada pengguna.

Pada Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, inovasi layanan drive thru mempermudah dan mempercepat pengguna dalam mengakses layanan sirkulasi, baik peminjaman maupun pengembalian koleksi. Layanan ini membantu pengguna yang memiliki keterbatasan waktu dengan menyediakan aplikasi *Si Yokca* untuk proses peminjaman dan pengembalian koleksi dengan pengambilan koleksi di loket drive thru yang tersedia setiap hari. Inovasi layanan drive thru ini tidak hanya membantu dalam proses sirkulasi, tetapi juga membantu menghemat waktu karena pengguna tidak perlu turun mencari buku secara langsung ke rak. Secara keseluruhan, inovasi ini telah berhasil mencapai tujuan dalam meningkatkan efisiensi, memudahkan akses dan memberikan kenyamanan pengguna yang membutuhkan proses cepat dalam memanfaatkan perpustakaan.

Jika dilihat secara keseluruhan, dapat dinyatakan bahwa inovasi layanan drive thru terbukti mempermudah dan mempercepat layanan sehingga mendukung hukum keempat “*save the time of the reader*” teori S. R. Ranganathan (1931) dan dapat mencapai sebagian besar tujuan yang ditetapkan. Namun, dalam inovasi ini masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki lebih lanjut. Kreativitas serta peran pustakawan dalam menarik perhatian masyarakat dan mendorong peningkatan kinerja turut menjadi aspek penting dalam pengelolaan dan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan (Ramdanil, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, layanan drive thru juga memerlukan peningkatan pada kesiapan sistem, profesionalitas petugas perpustakaan serta promosi dan panduan prosedur penggunaan layanan. Dengan begitu, layanan dapat dilaksanakan secara lebih

baik dan lengkap sehingga mampu mencapai tujuan yang dirancang, baik tujuan kemudahan dan kecepatan serta peningkatan literasi pengguna.

2) Integritas

Integritas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur terlihat dari kesesuaian prosedur dengan pelaksanaan mekanisme peminjaman dan pengembalian koleksi yang dilakukan melalui pemanfaatan katalog online dan proses layanan sirkulasi koleksi di loket drive thru. Sejalan dengan hasil temuan tersebut, pemanfaatan teknologi terkini, termasuk sistem digital untuk katalog dan peminjaman koleksi terbukti membantu mempermudah akses dan meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan (Dian et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa petugas patuh terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Namun, integritas layanan belum direalisasikan secara optimal karena kurangnya promosi terhadap. Minimnya promosi menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan inovasi layanan drive thru sehingga minat literasi pengguna tidak meningkat secara signifikan. Dari segi kepatuhan terhadap prosedur pelayanan telah terpenuhi, tetapi dalam hal keaktifan melakukan promosi untuk menjangkau pengguna masih perlu dilakukan peningkatan.

Hasil temuan pada Perpustakaan IAIN Purwokerto menunjukkan bahwa integritas layanan belum terlaksana secara keseluruhan karena petugas tidak secara konsisten dalam melakukan pembaruan status koleksi pada katalog online. Petugas sering lupa memperbarui ketersediaan bahan pustaka sehingga informasi yang diperoleh pemustaka sering tidak akurat ketika melakukan pemesanan dan pengecekan koleksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa integritas layanan dalam bentuk keakuratan informasi dan tanggung jawab petugas belum sepenuhnya dilaksanakan. Meskipun, layanan drive thru memiliki prosedur pelayanan, kurangnya tanggung jawab dalam pengelolaan data dapat mengurangi kepercayaan pemustaka terhadap inovasi layanan. Dengan demikian, diperlukan peningkatan dalam melakukan pengawasan dan peningkatan kedisiplinan petugas dalam mengelola informasi status koleksi.

Integritas inovasi layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan terlihat dari kepatuhan pustakawan terhadap prosedur yang telah ditetapkan serta komitmen dalam memberikan layanan yang cepat dan mudah. Untuk mengimplementasikan layanan Drive Thru, perpustakaan perlu bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, seperti unit Teknologi Informasi dan bagian rumah tangga kampus, terutama dalam mengatur dan menjaga ketertiban area drive thru (Teguh, 2011). Meskipun demikian, integritas belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik karena tidak diterapkannya sistem peminjaman berbasis katalog online. Belum tersedianya katalog online tidak mendukung mekanisme alur layanan dalam pengecekan dan peminjaman secara mandiri sehingga pengguna tidak memahami secara baik mengenai prosedur layanan drive thru. Kurangnya informasi mengenai aturan penggunaan layanan juga menghambat pengguna dalam memanfaatkan inovasi layanan. Secara keseluruhan, integritas layanan terlihat pada kepatuhan petugas dalam melakukan prosedur pelayanan, tetapi kesiapan fasilitas sistem layanan dan panduan penggunaan layanan masih perlu dilakukan peningkatan.

Pada Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, integritas dinilai dari petugas yang patuh terhadap mekanisme layanan drive thru serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien. Penggunaan aplikasi *Si Yokca* untuk pemesanan atau pengecekan bahan pustaka dan pengambilan melalui loket drive thru menunjukkan bahwa petugas memiliki komitmen dalam memastikan proses layanan sirkulasi berlangsung secara tertib sesuai prosedur. Selain itu, dukungan pengguna untuk keberlanjutan inovasi layanan ini menunjukkan adanya tanggung jawab institusi dan

petugas dalam mempertahankan layanan yang terbukti membantu pengguna mengatasi keterbatasan waktu. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa integritas dilaksanakan melalui kepatuhan, konsistensi dan komitmen pelayanan telah dilaksanakan dengan baik di Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil temuan integritas layanan drive thru secara keseluruhan cukup baik dalam aspek kepatuhan petugas perpustakaan dalam menerapkan prosedur penggunaan layanan sehingga membuat pengguna merasa terbantu dan ingin mempertahankan layanan drive thru. Menurut Istiana (2014), layanan perpustakaan harus memperhatikan beberapa asas, antara lain prosedur yang sederhana dan mudah dipahami, kejelasan serta kepastian mengenai persyaratan, alur, jadwal, dan biaya, jaminan keamanan dan kenyamanan, keterbukaan informasi, efisiensi, biaya yang terjangkau, perlakuan yang adil tanpa membeda-bedakan pemustaka, serta ketepatan waktu dalam proses layanan. Namun, dalam praktiknya asas-asas tersebut belum sepenuhnya terlaksana karena integritas layanan masih kurang pada kesiapan fasilitas katalog online, pembaruan status pada katalog online, kejelasan informasi layanan serta promosi untuk meningkatkan minat literasi pengguna. Untuk dapat mencapai integritas yang baik, diperlukan penetapan SOP pembaruan status koleksi secara langsung untuk mengurangi kelalaian petugas, penyediaan panduan penggunaan layanan yang jelas serta peningkatan strategi promosi layanan drive thru. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan, pemahaman, daya tarik dan minat literasi pengguna secara signifikan sehingga integritas dapat terealisasikan secara baik dan nyata kepada pengguna layanan.

C. Adaptasi

Pri Utami (2023) menjelaskan bahwa peningkatan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi untuk melakukan adaptasi dan inovasi. Pernyataan ini bisa menjadi panduan untuk melihat bagaimana perpustakaan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini juga sejalan dengan Aulia & Sely (2022), yang menyatakan bahwa adaptasi merupakan proses untuk menyesuaikan diri agar lebih sesuai dengan situasi yang terjadi. Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, Adaptasi dilakukan dengan cara membuat inovasi pelayanan kepada pemustaka dengan cara menghadirkan loket drive-thru. Adaptasi ini muncul akibat dari kebutuhan pemustaka yang membutuhkan akses layanan yang lebih cepat, efisien, dan tidak terus bergantung pada layanan secara tatap muka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur beradaptasi dengan melakukan cara yang baru berupa inovasi layanan untuk memudahkan pemustaka yang tidak memiliki waktu yang lama untuk mengembalikan buku, pemustaka hanya perlu mengunjungi loket drive-thru untuk mengembalikannya tanpa harus turun dari kendaraan. Kondisi ini sesuai dengan pendapat Siti Rahmasari (2023) yang menyatakan bahwa merubah proses operasional pada perpustakaan merupakan salah satu perkembangan strategi adaptasi yang efektif.

Selanjutnya, Perpustakaan IAIN Purwokerto mengadaptasi layanan drive thru sebagai usaha untuk terus menjaga pemanfaatan informasi meskipun dalam keadaan pandemi Covid-19. Acuh (2022), menjelaskan tentang adaptasi masyarakat terhadap perubahan dan kondisi yang kurang menyenangkan akan menghasilkan produk berupa inovasi. Perpustakaan IAIN Purwokerto beradaptasi terhadap lingkungan pada masa pandemi dengan membuat inovasi baru namun yang tetap mematuhi protokol kesehatan dan mengurangi kerumunan. Inovasi layanan drive-thru ini memungkinkan pemustaka tetap bisa memanfaatkan informasi tanpa harus mengurangi kenyamanan dan keamanan pemustaka pada masa pandemi.

Sementara itu, Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan menunjukkan adaptasi terhadap lingkungan melalui penggunaan mobil pintar drive-thru, berupa modifikasi inovasi layanan bergerak yang dikombinasikan dengan sistem peminjaman drive-thru. Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan melibatkan sarana fisik berupa kendaraan untuk layanan keliling dan digabungkan dengan sistem peminjaman cepat tanpa harus turun dari kendaraan. Hal ini didukung oleh pernyataan Riyadi (2024) yang menyatakan bahwa Organisasi yang mampu beradaptasi akan lebih siap untuk menghadirkan inovasi baru yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi ini tentu mampu memenuhi kebutuhan pemustaka yang tidak bisa datang langsung ke gedung perpustakaan. Novi et al. (2024) juga menegaskan bahwa dengan memperkuat kemampuan adaptasinya, organisasi dapat terus berkembang di tengah perubahan yang tidak bisa dipastikan waktunya. Perpustakaan tidak hanya menunggu pemustaka untuk berkunjung tetapi secara aktif hadir ke lokasi pemustaka.

Perpustakaan DPAD DIY juga melakukan adaptasi sebagai bentuk kreasi baru untuk peminjaman dan pengembalian buku pada masa pandemi covid-19. Inovasi ini dikembangkan dengan cara memodifikasi proses sirkulasi agar pemustaka tidak perlu lagi mengunjungi ruang perpustakaan untuk meminjam dan pengembalian buku. Perpustakaan DPAD DIY menyesuaikan diri terhadap kebutuhan masyarakat Yogyakarta yang tetap membutuhkan akses sirkulasi pada masa pandemi. Hal ini tentu sangat membantu karena proses sirkulasi yang dilakukan tetap mematuhi protokol kesehatan, sehingga pemustaka tidak perlu khawatir akan keamanan dan kenyamanannya pada saat meminjam atau mengembalikan buku di Perpustakaan.

Secara keseluruhan temuan pada tabel 3 menunjukkan bahwa inovasi layanan drive-thru merupakan bentuk adaptasi perpustakaan untuk terus memberikan pelayanan yang efektif kepada pemustaka ditengah kondisi dan kebutuhan pemustaka yang bisa saja berubah kapanpun. Hal ini diperkuat melalui pendapat Dwi & Cindy (2025) bahwa indikator paling penting dalam mencapai keberhasilan adalah kemampuan individu atau organisasi untuk melakukan adaptasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur terhadap implementasi layanan drive-thru di empat perpustakaan, dapat disimpulkan bahwa Inovasi layanan drive-thru sangat berperan penting dalam mempermudah atau mempercepat proses sirkulasi bagi pemustaka, terutama pada saat masa pandemi covid-19 yang dimana masyarakat membutuhkan layanan yang cepat dan praktis tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan. Dari aspek pencapaian tujuan, layanan drive-thru sudah berhasil mempermudah proses peminjaman dan pengembalian koleksi, hal ini dibuktikan pada perpustakaan DPAD DIY yang menunjukkan keberhasilannya lewat operasional yang konsisten, penyediaan alur yang jelas dan juga didukung oleh aplikasi. Namun, pada institusi 3 institusi lainnya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan, minimnya pembaharuan status koleksi dikatalog online serta kurangnya informasi prosedur. Dari segi integritas, petugas perpustakaan sudah melakukan prosedur layanan drive-thru yang baik dibuktikan oleh DPAD DIY yang berhasil menjaga kepercayaan pengguna dengan keteraturan alur layanan, akan tetapi integritas layanan masih belum dilakukan secara optimal di 3 perpustakaan lainnya karena masih ditemukannya hambatan seperti kurangnya promosi layanan, minimnya pembaharuan informasi serta ketersediaan katalog online yang belum memadai. Sementara itu, indikator adaptasi telah menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, Perpustakaan IAIN Purwokerto, Perpustakaan Poltekkes Medan dan Perpustakaan DPAD

DIY mampu menyesuaikan dirinya dengan kebutuhan pemustaka yang berada pada lingkungannya. Hal ini ditandai dengan hadirnya berbagai bentuk inovasi baru seperti loket drive-thru, modifikasi alur sirkulasi serta mobil pintar yang digunakan sebagai layanan bergerak. Secara keseluruhan, layanan drive-thru merupakan inovasi yang mampu menjawab kebutuhan pemustaka secara cepat dan aman, keberhasilan dari layanan ini ditentukan oleh kesiapan teknologi dan sistem informasi, konsistensi petugas, promosi layanan dan kemampuan perpustakaan untuk terus melakukan perkembangan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Afghani, D. R., Prayitno, H. J., Jayanti, E. D., Zsa-ZsaDilla, C. A., Salsabilla, T. A., Saputri, E. D., ... & Siswanto, H. (2022). Budaya Literasi Membaca di Perpustakaan untuk Meningkatkan Kompetensi Holistik bagi Siswa Sekolah Dasar. *Buletin KKN Pendidikan*, 4(2), 143-152. <https://doi.org/10.23917/bkkndik.v4i2>
- Cahyono, T. Y. (2011). Digitalisasi Karya Ilmiah Lembaga Menuju Layanan Perpustakaan Drive Thru. *Universitas Negeri Malang*. <http://repository.um.ac.id/id/eprint/1469>
- Cook, G., Matthews, M., Office, S. I.-A. N. A., Canberra, 2009. Innovation In The Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New directions. Australian National Audit Office.
- Fatmawati, E. (2014). Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUALTM. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2). <https://doi.org/10.29244/jpi.13.2.%25p>
- Fridalisa Pulungan, A., & Dalimunthe, M. (2023). Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan. *Journal of Education Research*, 4(2). <https://doi.org/10.37985/jer.v4i2.183>
- Hariadi, A., Hayuningtyas, D. I., & Mujahidin, A. (2021). Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Sistem Drive Thru di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. *Warta Perpustakaan Pusat Undip*, 14(1), 4-9. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/article/view/12232>
- Hidayah, D., & Hasanah, E. (2024). Optimalisasi pelaksanaan layanan perpustakaan untuk meningkatkan literasi siswa. *Academy of Education Journal*, 15(2), 1504-1514. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i2.2512>
- Hurriyati, D., & Marshela, C. F. (2025). Edukasi Tentang Strategi Adaptasi Karyawan untuk Mengatasi Tantangan Pekerjaan di Perumda Tirta Musi Palembang. *Jurnal Pengabdian Inovasi Masyarakat Indonesia*, 4(2), 228-233. <https://doi.org/10.29303/jpimi.v4i2.7249>
- Indriyani, M., & Zain, L. (2023). Inovasi Layanan Drive Thru "Peminjaman dan Pengembalian Buku" di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tibanndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 129–137. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2944>
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Istiqomah, Z., & Anjali, M. E. C. (2021). Lantatur Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 1(1), 29-41. <https://doi.org/10.21580/daluang.v1i1.2021.7987>
- Junaidi, A. D. (2022). Solusi adaptasi kebiasaan baru dengan kreativitas dan inovasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 56-59. <https://doi.org/10.37673/jmb.v5i1.1631>

- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mubarok, R. (2024). Peran krusial manajemen dalam mengoptimalkan pelayanan perpustakaan: suatu tinjauan literatur. *Librarium: Library and Information Science Journal*, 1(2), 79-94. <https://doi.org/10.35817/publicuhu.v7i3.476>
- Naja, N. U. (2021). Implementasi Blended Service pada Layanan Sirkulasi Era Pandemi Covid-19 di UIN SAIZU Purwokerto. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 1(1), 26-31. <https://doi.org/10.20414/light.v1i1.4354>
- Nastiti, R. A., Krisnawatie, A., & Yuanditasari, A. (2023). Adaptasi Museum Konvensional dalam Upaya Peremajaan Pasca Pandemi Covid. *Waca Cipta Ruang*, 9(1), 1-8. <https://doi.org/10.34010/wcr.v9i1.8441>
- Nugroho, R. (2024). Budaya Organisasi Yang Mendorong Inovasi Kerja. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 5(2), 882-893. <https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.3200>
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 21–32. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol9.iss1.art3>
- Putra, A. W., & Niswah, F. (2021). Inovasi Layanan Drive-thru Perpustakaan untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 25-38. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p25-38>
- Putri, I. E. (2017). Bimbingan Literasi Informasi di Perpustakaan Anak Sebagai Fondasi Awal Masyarakat Informasi. *Media Pustakawan*, 24 (2), 38 – 42. <https://ejurnal.perpusnas.go.id/mp/article/view/12>
- Putri, R. I., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Drive Thru di Polres Kabupaten Rokan Hilir. *JURNAL Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(4), 88-96. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i4.656>
- Rahmasari, S. (2023). Strategi Adaptasi Bisnis di Era Digital: Menavigasi Perubahan dan Meningkatkan Keberhasilan Organisasi. *Karimah Tauhid*, 2(3), 622-637. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i3.9281>
- Rahmawati, N. R., & Masruri, A. (2023). Eksistensi layanan drive thru di perpustakaan perguruan tinggi pada era new normal. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 3(1), 12-20. <https://doi.org/10.21580/daluang.v3i1.2023.14207>
- Ranganathan, S. R. (1931). The Five Laws of Library Science. Madras Library Association.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. 2019. Diffusion Of Innovations. In An Integrated Approach To Communication Theory And Research, Third Edition (pp. 415–433). <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>.
- Sari, A. P., & Yoanda, S. (2022). Adaptasi pustakawan dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi Bina Sriwijaya. *Jurnal El-Pustaka*, 3(2), 45-66. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v3i2.13787>
- Steers, R. M. (1980). Efektivitas organisasi (Terj. Magdalena Jamin). Erlangga.
- Suryanto, S., Handayani, N. S., & Riani, N. (2020). Mengadopsi layanan McDonald's sebagai alternatif layanan perpustakaan di masa pandemi covid-19. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 4(2), 225-244. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v4i2.225-244>

- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 5(2)
https://www.researchgate.net/publication/328202667_INOVASI_DI_SEKTOR_PUBLIK
- Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Yanti, N., Nasution, S. O., Khofifah, W., Hidayat, Y., & Mukhlasin, A. (2024). Tantangan Masa Depan: Adaptasi Anatomi Organisasi Di Era Digital. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran* | E-ISSN: 3026-6629, 2(1), 6-12.
<https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jtpp/article/view/208>