

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga layanan informasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, serta pengembangan wawasan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi, baik dalam bentuk koleksi fisik maupun digital, guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, peran perpustakaan tidak lagi hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat layanan informasi. Perkembangan tersebut mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dalam mengelola layanan dan informasi, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pendukung pengelolaan informasi, komunikasi internal, dan peningkatan pelayanan kepada pemustaka.

Layanan perpustakaan menjadi salah satu bagian utama dalam penyelenggaraan perpustakaan karena berfungsi membantu pemustaka memperoleh informasi dan memanfaatkan koleksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Fardi et al. (2024), layanan perpustakaan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemustaka untuk membantu pemanfaatan koleksi dan sumber informasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, perpustakaan perlu didukung oleh berbagai unsur penunjang agar layanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan pemustaka yang terus berkembang. Salah satu unsur penunjang layanan perpustakaan adalah teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh. Selain mendukung proses operasional, teknologi informasi juga berperan sebagai media komunikasi yang memungkinkan penyebaran informasi berlangsung lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang membutuhkan.

Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi dan fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh pengelolaan informasi dan koordinasi kerja antarbagian di dalam perpustakaan. Penyampaian informasi yang tidak selaras dapat memengaruhi efektivitas layanan yang diterima oleh pemustaka. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan informasi yang terstruktur agar setiap pustakawan dan staf perpustakaan memiliki pemahaman informasi yang sama dalam memberikan pelayanan. Koordinasi internal yang baik akan membantu perpustakaan menjalankan layanan secara lebih efektif, mempercepat penyampaian informasi, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih konsisten dan terorganisir.

UPT Perpustakaan Jakarta sebagai perpustakaan publik di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memegang peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat melalui layanan sirkulasi, referensi, hingga berbagai program literasi. Perpustakaan ini juga menghadirkan ruang belajar yang inklusif, nyaman, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat perkotaan saat ini. Di sisi lain, PDS HB Jassin dikenal sebagai pusat dokumentasi sastra terbesar di Indonesia. Fokusnya pada pelestarian karya sastra, arsip pribadi para sastrawan, serta publikasi kebudayaan menjadikannya tujuan penting bagi peneliti, akademisi, maupun mahasiswa yang mendalami dunia sastra Indonesia. Peran dari berbagai layanan yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin menuntut adanya pengelolaan informasi dan layanan yang terintegrasi dengan baik. Kompleksitas layanan dan keterlibatan berbagai unit kerja memerlukan dukungan teknologi informasi yang berperan tidak hanya sebagai sarana operasional, namun juga berperan sebagai media komunikasi guna menyelaraskan informasi yang disampaikan pustakawan.

Untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi komunikasi dan penyampaian informasi di lingkungan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin, penulis melakukan wawancara dengan staf perpustakaan pada tanggal 6 Januari 2026. Thian, selaku pustakawan ahli dari UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin

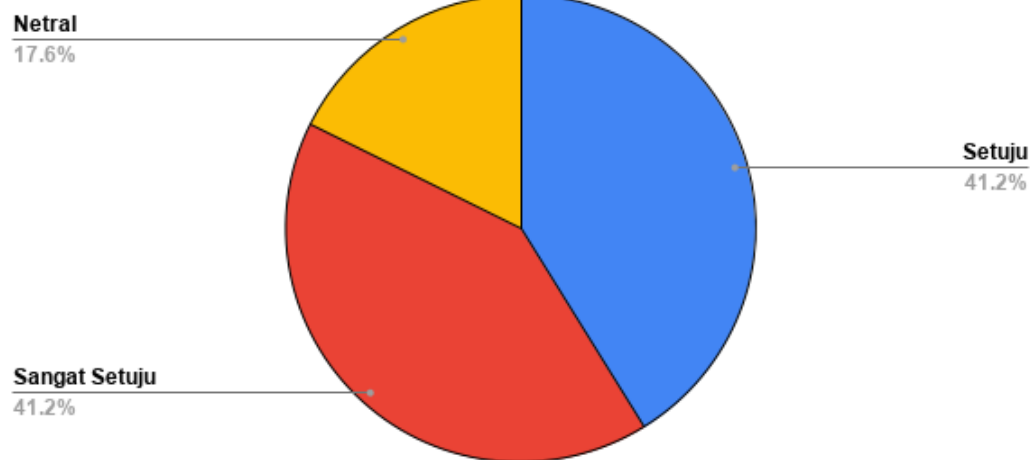
menjelaskan bahwa peran UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin tidak hanya sebagai penyedia bahan literatur dan referensi saja, dengan inovasi layanan yang telah disediakan dan berbagai event yang telah dilakukan, kini pengunjung perpustakaan semakin bertambah tiap tahunnya. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengunjung UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin, informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung semakin beragam sehingga petugas UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin juga memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi yang tidak hanya berkaitan dengan koleksi saja, pustakawan juga harus menguasai informasi tentang layanan dan juga event yang dilakukan secara berkala. Semakin beragamnya informasi tersebut membuat kebutuhan akan media komunikasi internal menjadi semakin penting agar setiap petugas memperoleh pembaruan informasi yang sama sebelum memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan staf perpustakaan pada tanggal 6 Januari 2026, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi antarunit layanan di lingkungan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin. Kendala tersebut terjadi karena belum tersedianya media informasi internal yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bersama oleh seluruh staf. Akibatnya, informasi yang disampaikan kepada pemustaka oleh petugas layanan loker, layanan sirkulasi, layanan shelving, dan layanan referensi belum sepenuhnya selaras. Misalnya, ketika terdapat perubahan prosedur layanan, jadwal kegiatan, maupun informasi operasional lainnya, tidak seluruh petugas menerima informasi tersebut pada waktu yang sama. Perbedaan informasi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pemustaka karena jawaban yang diterima dapat berbeda, bergantung pada unit layanan yang didatangi. Selain berdampak pada pemustaka, kondisi tersebut juga membuat staf harus melakukan konfirmasi kembali kepada unit lain sebelum memberikan informasi, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan tidak hanya bergantung pada kompetensi pustakawan maupun kelengkapan fasilitas,

tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi internal antarunit layanan. Ketika seluruh petugas memiliki pemahaman informasi yang sama, informasi yang diberikan kepada pemustaka akan menjadi lebih konsisten sehingga potensi terjadinya kesalahpahaman dapat diminimalkan. Sebaliknya, apabila informasi yang diterima oleh setiap unit berbeda, kualitas pelayanan juga berpotensi menurun karena pemustaka memperoleh informasi yang tidak seragam.

Website internal dapat membantu meningkatkan koordinasi antarstaf dan mendukung kualitas layanan perpustakaan.

16 jawaban



Gambar 1. 1 Hasil Survei Kebutuhan Website Internal UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin.

Sumber: Hasil olah data penulis, 2026

Selain melakukan wawancara dengan pustakawan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin, penulis juga melakukan penyebaran kuesioner kepada staf perpustakaan sebagai calon pengguna *website* internal yang dibuka pada tanggal 1 Juli 2026 dan kuisisioner ditutup pada tanggal 5 Juli 2026. Kuesioner tersebut diisi oleh 16 responden yang terdiri atas staf dari berbagai unit layanan di lingkungan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin. Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 13 responden (81,3%) menyatakan mendukung pembuatan *website* internal sebagai media

komunikasi dan pengelolaan informasi di lingkungan perpustakaan. Dukungan tersebut terdiri atas 7 responden (43,8%) yang menyatakan setuju dan 6 responden (37,5%) yang menyatakan sangat setuju bahwa *website* internal dapat membantu meningkatkan koordinasi antarstaf serta mendukung kualitas layanan perpustakaan. Sementara itu, 3 responden (18,8%) memberikan jawaban netral, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Hasil wawancara dengan staf UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin pada tanggal 6 Januari 2026 dan kuesioner yang telah diisi oleh 16 responden pada tanggal 5 Juli 2026 menunjukkan bahwa kebutuhan akan media komunikasi internal merupakan kebutuhan nyata yang dirasakan oleh staf UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin. Oleh karena itu, *website* internal dipilih sebagai media komunikasi yang diharapkan mampu menjadi pusat penyebaran informasi bagi seluruh staf perpustakaan. *Website* internal dalam Tugas Akhir ini tidak hanya dimanfaatkan sebagai media berbasis teknologi, tetapi juga sebagai media komunikasi internal yang mendukung pengelolaan dan penyebaran informasi secara terpusat. Melalui *website* internal, setiap unit layanan dapat mengakses informasi yang sama sehingga koordinasi kerja menjadi lebih efektif dan penyampaian informasi kepada pemustaka dapat dilakukan secara konsisten. Dengan adanya satu sumber informasi yang dapat diakses oleh seluruh staf, setiap unit layanan memiliki acuan yang seragam dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain mendukung koordinasi antarbagian, *website* internal juga diharapkan dapat mempercepat penyampaian informasi, meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, serta mendukung terciptanya layanan perpustakaan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kunjungan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin

Tahun	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Jakarta	Jumlah Pengunjung PDS H.B. Jassin	Total Pengunjung
2022	158.658	16.013	174.671
2023	333.937	43.353	377.290
2024	414.475	69.200	483.675
2025	473.988	73.385	547.373

Sumber: Data Internal UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin, 2025

Selain didukung oleh hasil wawancara dan kuesioner, kebutuhan akan *website* internal juga diperkuat oleh data kunjungan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1 bahwa meningkatnya jumlah kunjungan menunjukkan bahwa kebutuhan akan pengelolaan informasi dan komunikasi internal yang efektif juga semakin besar. Semakin banyak pemustaka yang dilayani, semakin tinggi juga kebutuhan akan penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan konsisten pada setiap unit layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi yang mampu mendukung koordinasi antarstaf sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka melalui perancangan *website* internal. Dengan adanya media komunikasi internal yang terintegrasi, penyebaran informasi operasional diharapkan menjadi lebih efektif sehingga koordinasi antarunit dapat berjalan lebih baik.

Dengan demikian, *website* internal diharapkan mampu mendukung komunikasi internal yang lebih efektif, meningkatkan koordinasi antarunit, mempercepat penyebaran informasi operasional, serta mewujudkan layanan perpustakaan yang lebih optimal, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Penerapan *website* internal tidak hanya memberikan manfaat bagi staf dalam mengelola dan menyebarkan informasi, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pengalaman pemustaka. Ketika setiap unit layanan memiliki acuan informasi yang sama, pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih cepat, akurat, dan konsisten. Pada akhirnya, pemanfaatan *website* internal menjadi salah satu bentuk inovasi layanan yang mendukung

peningkatan kualitas komunikasi organisasi sekaligus memperkuat citra UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin sebagai lembaga layanan informasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan informasi secara internal di UPT Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi Sastra H.B. Jassin belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal.
2. Terdapat kendala dalam koordinasi antar bagian yang mengakibatkan tidak selarasnya penyampaian informasi kepada pemustaka dikarenakan belum tersedianya media penunjang layanan di UPT Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi Sastra H.B. Jassin.

1.3. Tujuan

1. Membantu mengoptimalkan upaya integrasi pengelolaan informasi yang ada di UPT Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi H.B. Jassin.
2. Merancang *website* internal sebagai media pendukung layanan UPT Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi H.B. Jassin yang dapat membantu koordinasi antarbagian serta memastikan penyampaian informasi kepada pemustaka berjalan secara selaras.

1.4. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, khususnya di bidang perpustakaan dan informasi.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam ranah akademis di bidang perpustakaan dan informasi mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan layanan perpustakaan. Melalui kajian terhadap pengelolaan informasi dan komunikasi antarbagian oleh UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin, penelitian ini memberikan pemahaman tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk *website* internal yang dapat digunakan sebagai upaya peningkatan layanan perpustakaan dan komunikasi antar bagian. Tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai referensi atau bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perancangan *website* internal dan pengembangan sistem informasi perpustakaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi UPT Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi Sastra H.B. Jassin dalam upaya mengatasi permasalahan terkait pengelolaan informasi dan komunikasi antarbagian. Perancangan *website* internal ini diharapkan mampu memperlancar koordinasi antarbagian, menyelaraskan penyampaian informasi kepada pemustaka, serta meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan. Selain itu, *website* internal juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sarana apresiasi bagi pustakawan dan pegawai, sehingga dapat mendorong peningkatan motivasi kerja dan kualitas layanan secara keseluruhan dengan adanya *staff of the month*.

1.5. Luaran

Luaran yang dihasilkan dari proyek Tugas Akhir ini berupa *website* internal yang dapat dimanfaatkan sebagai media penunjang dalam upaya peningkatan layanan UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin. *Website* internal ini diharapkan mampu mendukung pengelolaan informasi, komunikasi antarbagian, serta

meningkatkan motivasi kerja pustakawan dan staf perpustakaan. *Website* internal yang menjadi luaran Tugas Akhir penulis diberi nama “Infobase UPPJPDS”, yang mencakup berbagai fitur utama, seperti tata tertib perpustakaan, kalender aktivitas, profil ruangan, pengumuman, serta *staff of the month*. Melalui fitur-fitur yang telah disepakati dengan internal UPT Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin, *website* internal diharapkan dapat menjadi pusat informasi terintegrasi yang mendukung efektivitas operasional dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh. Selain itu, *website* internal “Infobase UPPJPDS” yang dihasilkan dalam proyek Tugas Akhir ini juga akan didaftarkan sebagai Hak Kekayaan Intelektual (HKI) sebagai salah satu bentuk luaran karya inovatif yang dihasilkan penulis.