



**OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI JAKLITERA  
UNTUK LAYANAN SIRKULASI DI UNIT PENGELOLA  
PERPUSTAKAAN CIKINI JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Program Studi Informasi dan Humas  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

**Oleh:**

**Fatahillah Hafizh Musyaffa**

**40020620650122**

**PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS  
DEPARTEMEN INFORMASI DAN BUDAYA  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2025**



**OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI JAKLITERA  
UNTUK LAYANAN SIRKULASI DI UNIT PENGELOLA  
PERPUSTAKAAN CIKINI JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Program Studi Informasi dan Humas  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

**Oleh:**

**Fatahillah Hafizh Musyaffa**

**40020620650122**

**PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS  
DEPARTEMEN INFORMASI DAN BUDAYA  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2025**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun tanpa mengambil bahan hasil penelitian baik untuk memperoleh suatu gelar Sarjana Terapan yang sudah ada di Universitas lain maupun hasil penelitian lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa tugas akhir ini dalam rujukan dan dalam Daftar Pustaka. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi/penjiplakan.

Nama : Fatahillah Hafizh Musyaffa

NIM : 40020620650122

Tanda Tangan :



Tanggal : 15 Desember 2025

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**

**OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI JAKLITERA  
UNTUK LAYANAN SIRKULASI DI UNIT PENGELOLA  
PERPUSTAKAAN CIKINI JAKARTA**

**OLEH:**

**FATAHILLAH HAFIZH MUSYAFFA**

**40020620650122**

Semarang, 15 Desember 2025

**Disetujui oleh,**

Dosen Pembimbing

Jazimatul Husna S.IP., M.IP.

NIP H.7.198204252018072001

## HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fatahillah Hafizh Musyaffa  
NIM : 40020620650122  
Program Studi : Informasi dan Humas  
Judul Tugas Akhir : Optimalisasi pemanfaatan Aplikasi Jaklitera Untuk  
Layanan Sirkulasi di Unit Pengelola Perpustakaan Cikini  
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada program studi Informasi dan Humas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro


### TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sri Indrahti, M.Hum  
(NIP 196602151991032001)  
Penguji 1 : Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A.  
(NIP 198502112019032009)  
Penguji II : Jazimatul Husna, S.IP., M.IP  
(NIP H.7.198204252018072001)

()  
()  
()

Semarang, 15 Desember 2025

Ketua Prodi Informasi dan Humas

  
Arifa Rachma Febriyani, S.I. Kom., M.I. Kom  
NIP 199202122020122022

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatahillah Hafizh Musyaffa  
NIM : 40020620650122  
Program Studi : Informasi dan Humas  
Departemen : Informasi dan Budaya  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Jenis Karya : Poster

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non- Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya Tugas Akhir yang berjudul:

### **LAYANAN SIRKULASI APLIKASI JAKLITERA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). dengan Hak Bebas Royalti/noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada Tanggal : 15 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Fatahillah Hafizh Musyaffa

NIM 40020620650122

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Jaklitera Untuk Layanan Sirkulasi di Unit Pengelola Perpustakaan Cikini Jakarta”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Informasi Dan Humas, Departemen Informasi Dan Budaya, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro karena telah memberikan izin kepada penulis untuk bisa melakukan magang dan penelitian di Perpustakaan Cikini Jakarta.
2. Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang.
3. Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Jazimatul Husna, S. IP., M. IP., selaku dosen pembimbing penulis yang dengan penuh semangat memberikan motivasi, masukan dan arahan untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Dr. Sri Indrahti, M. Hum dan Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A., selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan secara teoritis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Pihak - pihak instansi Pusat Dokumen Sastra HB Jassin Bapak Thian Wisnu Isnanto, S.Hum dan pemustaka yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan wawancara serta melakukan pengumpulan data di lapangan secara langsung.

7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Aplikasi Jaklitera dalam menunjang layanan sirkulasi serta mengidentifikasi kendala dan pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan fitur layanan tersebut di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan terhadap pustakawan dan pemustaka aktif pengguna Aplikasi Jaklitera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Jaklitera memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan sirkulasi, mempermudah proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku, serta mempercepat akses informasi koleksi. Pemustaka merasakan kemudahan dan kemandirian melalui fitur digital yang disediakan. Namun demikian, masih ditemukan kendala teknis seperti koneksi internet yang lambat, kesalahan sistem, dan kesulitan login, serta kendala non-teknis berupa kurangnya literasi digital dan pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi. Upaya yang dilakukan pihak perpustakaan meliputi sosialisasi, pendampingan langsung, serta pemeliharaan sistem secara berkala. Secara keseluruhan, Aplikasi Jaklitera berperan strategis dalam proses transformasi digital layanan perpustakaan, namun perlu pengembangan lanjutan untuk meningkatkan kualitas, stabilitas, dan inklusivitas layanan bagi seluruh pemustaka.

**Kata kunci:** Aplikasi Jaklitera, layanan sirkulasi, perpustakaan Jakarta Cikini, kendala pengguna, transformasi digital.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the role of the Jaklitera Application in supporting circulation services and to identify the obstacles and experiences of library users in utilizing these service features at the Jakarta Library Management Unit. The research method used was a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through in-depth interviews and field observations of librarians and active users of the Jaklitera application. The results showed that the Jaklitera application plays an important role in improving the efficiency of circulation services, facilitating the process of borrowing, returning, and renewing books, and accelerating access to collection information. Library users feel a sense of convenience and independence through the digital features provided. However, technical obstacles such as slow internet connections, system errors, and login difficulties were still encountered, as well as non-technical obstacles in the form of a lack of digital literacy and user understanding of the application's features. Efforts made by the library include socialization, direct assistance, and regular system maintenance. Overall, the Jaklitera Application plays a strategic role in the digital transformation process of library services, but further development is needed to improve the quality, stability, and inclusiveness of services for all library users.*

**Keywords:** *Jaklitera Application, circulation services, Jakarta Cikini Library, user obstacles, digital transformation.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan.....	11
1.4 Manfaat.....	11
1.5 Luaran.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Layanan Sirkulasi.....	15
2.2.2 Service Quality (SERVQUAL).....	16
2.2.3 Aplikasi Jaklitera.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Populasi.....	25
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisa Data.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Profil Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta.....	30
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Peran Aplikasi Jaklitera dalam Menunjang Layanan Sirkulasi...	35

4.2.2	Kendala dalam Memanfaatkan Fitur Layanan Sirkulasi Aplikasi Jaklitera .....	39
4.2.3	Pengalaman Pemustaka dalam Memanfaatkan Fitur Layanan Sirkulasi Aplikasi Jaklitera .....	43
4.2.4	Evaluasi Sebelum dan Sesudah Penerapan Poster Layanan Sirkulasi .....	47
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1	Tampilan Halaman Utama pada Aplikasi Jaklitera.....	9
Gambar 2.2.1	Tampilan Formulir Pendaftaran pada website aplikasi Jaklitera	22
Gambar 2.2.2	Pelengkapan Dokumen Pendukung Pendaftaran Anggota aplikasi Jaklitera.....	22
Gambar 2.2.3	Tampilan Penerbitan Akun Anggota yang telah Terverifikasi..	23
Gambar 4.1.1	Lokasi Penelitian yaitu Perpustakaan Cikini Jakarta. ....	30
Gambar 4.1.2	Struktur Organisasi Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta .....	33
Gambar 4.2.4.1	Diagram Data Pengunjung Perpustakaan Jakarta pada Juni – Oktober 2025. ....	54
Gambar 4.2.4.2	Diagram Data Aktivitas Peminjaman Buku pada Juni – Oktober 2025. ....	55
Gambar 4.2.4.3	Grafik Data Peminjaman Buku secara Daring Juni – Oktober 2025. .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1	Data Pengunjung pada Juli 2022 hingga 2024 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	4
Tabel 1.1.2	Data Pengunjung pada Bulan April 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	5
Tabel 1.1.3	Data Pengunjung pada Bulan Mei 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	6
Tabel 1.1.4	Data Jumlah Keanggotaan Pemustaka Tahun 2024 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	7
Tabel 1.1.5	Data Jumlah Peminjaman Buku Januari-Juli 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	8
Tabel 2.2.1	Indikator SERVQUAL menurut Parasuraman (1988).....	16
Tabel 3.5.1	Deskripsi Informan dalam Wawancara Penelitian.....	27
Tabel 4.2.4.1	Data pengunjung pada Bulan Juni 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	48
Tabel 4.2.4.2	Data pengunjung pada Bulan Juni 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	49
Tabel 4.2.4.3	Data pengunjung pada Bulan Agustus 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	50
Tabel 4.2.4.4	Data pengunjung pada Bulan September 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	51
Tabel 4.2.4.5	Data pengunjung pada Bulan September 2025 di Perpustakaan Cikini Jakarta.....	52
Tabel 4.2.4.6	Data Aktivitas Peminjaman Buku pada Bulan Juni – Oktober 2025. ....	53
Tabel 4.2.4.7	Rekapitulasi Data Rata-Rata Jumlah Pengunjung Perpustakaan Juni – Oktober 2025.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Penelitian.....	65
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian .....	66
Lampiran 3. Sertifikat Catatan Penciptaan HKI.....	67
Lampiran 4. Hasil Turnitin .....	68
Lampiran 5. Surat Bebas Plagiasi.....	69
Lampiran 6. Output Tugas Akhir .....	70
Lampiran 7. Daftar Pertanyaan .....	71
Lampiran 8. Transkrip Wawancara .....	72
Lampiran 9. Dokumentasi .....	84