

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Kemajuan teknologi yang semakin pesat membuat perpustakaan juga turut menyelaraskan kemajuan teknologi tersebut. Benar adanya jika kemajuan teknologi tersebut berfungsi sebagai sarana digital yang memfasilitasi pemustaka dalam pencarian informasi koleksi perpustakaan untuk bisa mengembangkan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan. Pemanfaatan layanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka sudah bisa dirasakan melalui aplikasi. Untuk mendukung penelitian yang dilakukan saat ini, diperlukan adanya kajian pustaka terhadap penelitian yang relevan dan sudah dilakukan sebelumnya. Kajian pustaka ini sangat bermanfaat untuk melihat landasan teori serta sebagai bahan pembanding untuk melihat sudah sampai dimana tahap penelitian tersebut. Penelitian yang terdahulu juga akan memberikan gambaran tentang bagaimana pemanfaatan aplikasi, kendala implementasinya, dan bagaimana strategi untuk mengoptimalkan layanan di perpustakaan, khususnya dalam mengoptimalkan layanan sirkulasi.

Penelitian mengenai aplikasi Jaklitera sejauh ini telah dilakukan dari berbagai sudut pandang dan juga memberikan kontribusi yang baik dalam pengembangan ilmu perpustakaan serta teknologi di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta. Namun, sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada aspek umum kualitas layanan, pemanfaatan teknologi maupun sistem pendukung informasi, sehingga ada kesempatan untuk mengkaji optimalisasi dalam pemanfaatan layanan sirkulasi di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Kartika Shafa Nurhaliza (2024) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Jaklitera Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengguna” penelitian yang telah dilakukan ini menjelaskan bahwa aplikasi Jaklitera ini merupakan kemajuan teknologi yang sudah diterapkan dalam bentuk *library 4.0* yang memiliki konsep *borderless library*. Hal ini yang membuat aplikasi Jaklitera berbeda dengan yang lain. Konsep

ini memudahkan perpustakaan yang berada di Jakarta bisa terintegrasi dalam satu aplikasi. Salah satu fungsi utamanya, yaitu layanan sirkulasi lintas wilayah. Peneliti melihat bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi Jaklitera ini terhadap pengguna agar bisa memenuhi kebutuhan informasi. Dan ternyata penggunaan aplikasi ini memiliki pengaruh yang cukup baik terhadap rasa kepuasan sebanyak 51,7% untuk bisa memenuhi kebutuhan informasi. Penelitian ini hanya berfokus pada seberapa banyak pengguna yang menggunakan aplikasi Jaklitera untuk memenuhi kebutuhan informasinya, tidak mencari lebih mendalam bagaimana pustakawan dan pengguna menggunakan sistem layanan sirkulasi di aplikasi Jaklitera. Penelitian yang saat ini dilakukan memiliki fokus lebih spesifik pada layanan sirkulasi tepatnya pada layanan sirkulasi tentang bagaimana meminjam bahan pustaka lintas wilayah, perpanjangan masa peminjaman koleksi dan fitur reservasi. Selain itu, melihat bagaimana pengalaman pemustaka serta pustakawan dalam melakukan sirkulasi bahan pustaka.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Khoirunnisa *et al* (2023) dengan penelitian yang berjudul “Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta” penelitian ini memberikan hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta menggunakan metode LibQUAL+TM. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta masih berada dibawah harapan pemustaka. Kemudian, penelitian ini juga menekankan pada evaluasi kepuasan pengguna. Penelitian yang saat ini dilakukan memiliki fokus pada pada optimalisasi pemanfaatan aplikasi Jaklitera dengan pendekatan SERVQUAL. Dengan demikian, tidak hanya mengevaluasi, tetapi juga memberikan strategi pengembangan layanan berbasis aplikasi digital.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Novita Cristyng Anggraeni dan Sarwandeh Puspita Dewi (2024) dengan judul “*Collaboration Among Public Libraries In Jakarta For Collection Development (A Case Study Of Jaklitera System)*” membahas perihal kolaborasi perpustakaan umum yang di Jakarta melalui Aplikasi Jaklitera yang berupaya mengatasi keterbatasan anggaran, ruang, serta

sumber daya melalui model kerjasama berbasis teknologi. Sistem Jaklitera yang dikembangkan menjadi platform kolaboratif yang memungkinkan integrasi katalog, peminjaman antar perpustakaan umum, dan pengelolaan koleksi secara bersama. Selain memperluas jangkauan layanan, Jaklitera juga menyediakan fitur usulan buku dari pemustaka. Hal ini sejalan dengan tujuan pengembangan koleksi perpustakaan, yakni memastikan tersedianya sumber informasi yang relevan, beragam dan inklusif sesuai kebutuhan pemustaka. Temuan ini penting dijadikan referensi dalam kajian perpustakaan karena menegaskan bahwa kerjasama, digitalisasi dan inovasi layanan merupakan kunci untuk mewujudkan perpustakaan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian yang saat ini dilakukan memiliki fokus lebih spesifik pada layanan sirkulasi tepatnya pada layanan sirkulasi tentang bagaimana meminjam bahan pustaka lintas wilayah, perpanjangan masa peminjaman koleksi dan fitur reservasi. Selain itu, melihat bagaimana pengalaman pemustaka serta pustakawan dalam melakukan sirkulasi bahan pustaka.

Dari penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa penelitian yang saat ini dilakukan jelas berbeda sekaligus memberikan pembaruan. Fokus penelitian ini adalah ada pada optimalisasi pemanfaatan aplikasi Jaklitera untuk mendukung layanan sirkulasi dengan menggunakan SERVQUAL. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata, baik secara akademis melalui analisis kualitas layanan digital perpustakaan, maupun secara praktis dengan memberikan masukan strategis kepada Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta.

2.2 Landasan Teori

Untuk melakukan penelitian ini memiliki landasan teori yang memiliki fokus pada konsep yang menjadi dasar dalam melakukan optimalisasi aplikasi Jaklitera pada layanan sirkulasi di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta.

2.2.1 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan inti dalam perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Menurut Sutarno (2006) layanan sirkulasi ini mencakup beberapa aktivitas yang bisa diberikan kepada pemustaka

seperti, pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.

Kualitas layanan sirkulasi dapat menjadi tolak ukur utama dalam menilai keberhasilan pengelolaan perpustakaan, karena interaksi antara pemustaka dan pustakawan sebagian besar terjadi dalam ruang lingkup layanan ini. Perpustakaan digital menerapkan layanan sirkulasi ini tidak hanya terbatas pada transaksi konvensional, melainkan juga diintegrasikan dengan sistem otomasi atau aplikasi daring yang memungkinkan pemustaka lakukan untuk peminjaman dan perpanjangan koleksi secara fleksibel tanpa harus datang ke perpustakaan. (Nugrahawati, 2021).

2.2.2 Service Quality (SERVQUAL)

Service Quality yang dijelaskan oleh Parasuraman dalam Ulkhaq dan Dr. Barus (2017), SERVQUAL merupakan pengukuran kualitas layanan yang membandingkan antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi (*perceived performance*) terhadap layanan yang diterima. Melalui pendekatan ini dapat diidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan realitas kinerja layanan yang diberikan. Premis utama dalam metode SERVQUAL menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tercapai apabila kinerja layanan melebihi ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan. Dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL, ada 5 indikator utama yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Tabel 2.2.1 Indikator SERVQUAL menurut Parasuraman (1988)

(Sumber: Artikel, 2025)

Dimensi	Indikator
Tangibles	A. Peralatan yang mendukung B. Penyedia layanan memiliki kantor yang nyaman C. Penampilan petugas rapi dan menarik D. Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman
Reliability	A. Layanan yang diberikan tepat waktu B. Proses registrasi layanan mudah dan cepat C. Akses layanan stabil D. Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

	E. Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
Responsiveness	A. Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat B. Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya C. Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus D. Keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas
Assurance	A. Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan B. Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah C. Tidak ada gangguan pada sistem layanan D. Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bisa terjadi masalah
Empathy	A. Adanya tindakan <i>caring after sales</i> kepada pelanggan B. Keramahan petugas pelayanan saat melayani pelanggan C. Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan D. Pelanggan mendapatkan informasi apabila ada layanan baru E. Tersedia tempat kritik dan saran

2.2.3 Aplikasi Jaklitera

Aplikasi Jaklitera merupakan layanan perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta (DISPUSIP) pada tahun 2022. Perpustakaan Jakarta meluncurkan aplikasi Jaklitera sebagai solusi dalam menghadirkan akses layanan literasi yang mudah dan efisien. Melalui aplikasi Jaklitera, pengguna dapat menjadi bagian dari perubahan literasi di era digital dengan memanfaatkan fitur pencarian buku hingga layanan reservasi kunjungan, dan menelusuri fitur-fitur unggulan dari aplikasi Jaklitera.

Beberapa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Jaklitera dirancang untuk mendukung kegiatan layanan sirkulasi dan pemanfaatan fasilitas di Perpustakaan Cikini Jakarta dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Pengecekan Koleksi Buku, yaitu akses pengguna terhadap koleksi buku yang tersedia di Perpustakaan. Pengguna dapat mencari dengan mudah berbagai judul buku fiksi maupun non fiksi dengan berbagai bahasa, genre.
- b. Peminjaman dan Perpanjangan Daring, yaitu fitur yang mempermudah pengguna untuk meminjam buku yang diinginkan tanpa harus datang ke perpustakaan secara langsung. Apabila masa peminjaman berakhir, pengguna dapat memperpanjang masa peminjaman buku melalui aplikasi Jaklitera. Adapun ketentuan perpanjangan buku yaitu tidak ada anggota lain yang telah memesan buku yang sama. Fitur ini memudahkan pengguna yang memiliki jadwal yang padat atau domisili jauh dari perpustakaan. Terdapat fitur pengantaran buku ke perpustakaan terdekat dengan domisili pemustaka.
- c. Informasi Akun dan Riwayat Peminjaman, terdiri dari biodata pengguna, riwayat aktivitas di Perpustakaan, buku yang dipinjam untuk melacak buku yang pernah dipinjam, tanggal pengembalian, jumlah perpanjangan yang telah dilakukan. Fitur ini membantu pengguna dalam mengatur waktu pengembalian buku dan memaksimalkan pemanfaatan koleksi perpustakaan.
- d. Informasi Kegiatan Literasi, yaitu publikasi agenda, seminar, dan program literasi yang diselenggarakan oleh perpustakaan seperti Baca Jakarta dan Workshop Membaca.
- e. Reservasi Kunjungan Event, formulir pengisian terdiri dari pemilihan lokasi perpustakaan, event yang akan dikunjungi. Fitur ini dapat mengurangi waktu tunggu dan memastikan pengalaman kunjungan yang lebih efisien.
- f. Saran dan Rekomendasi Buku, berupa saran buku dan rekomendasi berdasarkan minat dan preferensi pengguna. Fitur ini digunakan untuk mengetahui minat baca pengguna berdasarkan riwayat peminjaman dan

penandaan buku. Dengan adanya fitur ini pengguna dapat menemukan buku-buku yang sesuai minat dengan lebih mudah.

Pengelola Perpustakaan Jakarta menyediakan fasilitas layanan pengantaran ke perpustakaan terdekat untuk mempermudah pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian koleksi buku. Pemustaka dapat memilih unit perpustakaan yang terdekat dengan domisili sehingga proses distribusi buku lebih efisien dan mudah dijangkau. Perpustakaan Jakarta berupaya meningkatkan aksesibilitas, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan pengalaman pemustaka dalam pemanfaatan koleksi yang lebih praktis bagi masyarakat, koleksi lintas area dengan kemajuan teknologi (Azzahra *et al.*, 2025). Beberapa lokasi perpustakaan yang dapat dijadikan titik pengantaran koleksi buku, yaitu:

- a. Perpustakaan Jakarta – Cikini
Taman Ismail Marzuki Jl. Cikini Raya No.73 8, RT.8/RW.2, Cikini, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10330.
- b. Perpustakaan Jakarta Barat - Tanjung Duren
Jl. Tj. Duren Barat No.36 13, RT.13/RW.9, Duri Kupa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510.
- c. Perpustakaan Jakarta Timur – Jatinegara
Jl. Jatinegara Timur IV Komplek Pendidikan, RT.8/RW.7, Rw. Bunga, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13350.
- d. Perpustakaan Jakarta Utara – Koja
4, Jl. Logistik No.2, RT.4/RW.4, Tugu Sel., Kec. Koja, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14260.
- e. Perpustakaan Jakarta Pusat - Petojo Enclek
Jl. Tanah Abang I No.1, RT.11/RW.8, Petojo Sel., Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10160.
- f. Perpustakaan Jakarta Selatan - Gandaria Tengah
Jl. Gandaria Tengah V No.3 2, RT.2/RW.1, Kramat Pela, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12130.

Adapun tahapan alur layanan pengantaran koleksi buku di Perpustakaan Jakarta sebagai berikut:

- a. Pemustaka masuk ke akun keanggotaan di aplikasi Jaklitera atau *website* resmi Perpustakaan Jakarta (<https://perpustakaan.jakarta.go.id/>).
- b. Pemustaka memilih koleksi yang ingin dipinjam berdasarkan katalog yang tersedia.
- c. Pemustaka menentukan lokasi perpustakaan terdekat sebagai titik pengambilan koleksi.
- d. Petugas perpustakaan melakukan verifikasi ketersediaan koleksi dan memproses pemesanan tersebut melalui sistem layanan.
- e. Petugas menyiapkan dan mengirimkan koleksi ke lokasi perpustakaan yang dipilih. Koleksi akan diantarkan oleh kurir dari pihak perpustakaan yang dipilih oleh pemustaka dalam waktu maksimal 2x24 jam.
- f. Pemustaka menerima pemberitahuan atau notifikasi bahwa koleksi telah siap diambil.
- g. Pemustaka mengambil koleksi pada lokasi perpustakaan yang dipilih dengan menunjukkan identitas keanggotaan dan bukti pemesanan.

Persyaratan keanggotaan di Perpustakaan Cikini Jakarta disusun untuk memastikan setiap pemustaka terdaftar secara valid serta memenuhi ketentuan administrasi yang berlaku. Ketentuan ini mendukung pengelolaan layanan secara tertib, menjamin keamanan data anggota, dan mendukung kelancaran proses peminjaman dan pemanfaatan koleksi buku secara gratis. Adapun persyaratan dan ketentuan keanggotaan perpustakaan bagi pemustaka warga Jakarta dan non-DKI Jakarta sebagai berikut:

- a. Warga Jakarta
 - Melakukan pendaftaran melalui aplikasi JAKLITERA.
 - Petugas akan memverifikasi permohonan keanggotaan.
 - Permohonan keanggotaan yang sudah terverifikasi akan mendapatkan notifikasi melalui Email.

- Masa keanggotaan berlaku selama dua tahun dan dapat diperpanjang melalui aplikasi JAKLITERA.
- b. Warga Non-DKI Jakarta
 - Melakukan pendaftaran melalui aplikasi JAKLITERA.
 - Wajib mengunggah:
 - KTP/KITAS bagi warga negara asing.
 - Surat keterangan domisili/surat keterangan bekerja/surat keterangan bersekolah di Jakarta.
 - Permohonan keanggotaan yang sudah terverifikasi akan mendapatkan notifikasi melalui Email.
 - Masa keanggotaan berlaku selama dua tahun dan dapat diperpanjang melalui aplikasi JAKLITERA.

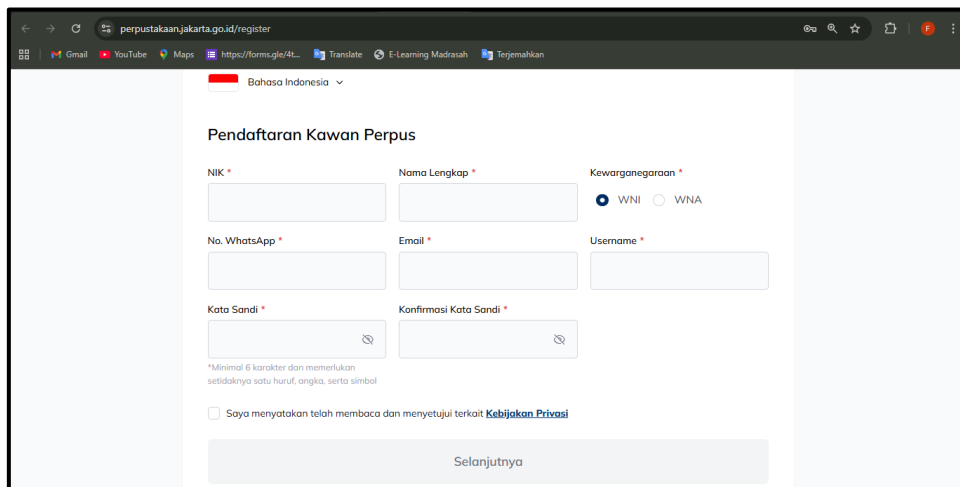
Alur registrasi pendaftaran keanggotaan di Perpustakaan Cikini Jakarta disusun dengan jelas dan terstruktur untuk memberikan kemudahan bagi calon pemustaka dalam memperoleh akses layanan perpustakaan secara resmi. Dengan prosedur yang tertata dan mudah dipahami, pengelola perpustakaan dapat memastikan setiap anggota terverifikasi dengan baik dan siap memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia secara optimal. Adapun penjelasan alur registrasi keanggotaan di Perpustakaan Cikini Jakarta sebagai berikut:

a. Akses Platform Pendaftaran

Calon anggota terlebih dahulu mengakses layanan pendaftaran keanggotaan melalui aplikasi Jaklitera atau *website* resmi Perpustakaan Jakarta (<https://perpustakaan.jakarta.go.id/>).

b. Pengisian Formulir Registrasi

Pemustaka mengisi formulir pendaftaran yang berisi Nomor Identitas Kependudukan (NIK), Nama Lengkap, Kewarganegaraan, Nomor WhatsApp, Email, Username, Kata Sandi, dan Konfirmasi Kata Sandi. Kemudian menyetujui kebijakan privasi terkait penggunaan data pribadi dan mengikuti langkah pendaftaran selanjutnya.

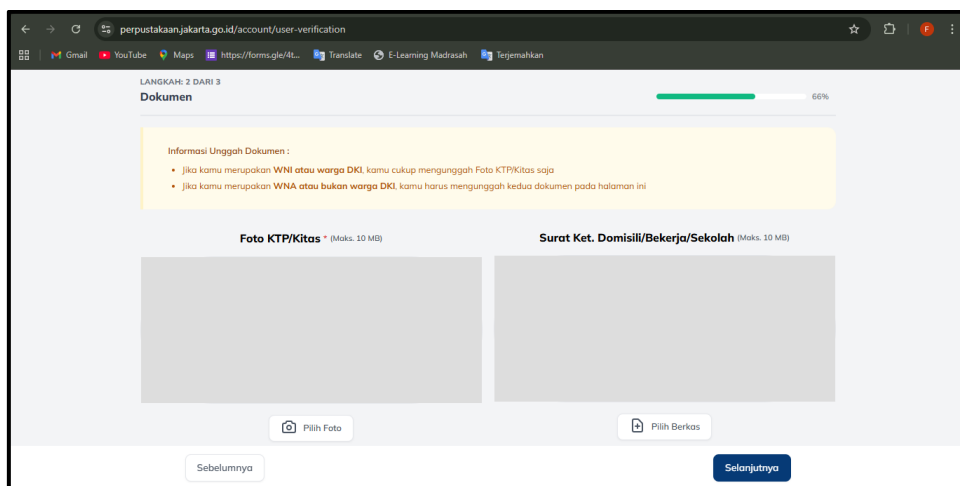


Gambar 2.2.1 Tampilan Formulir Pendaftaran pada *website* aplikasi Jaklitera.

(Sumber Pribadi, 2025)

c. Pengunggahan Dokumen Pendukung

Dokumen pendukung berupa foto diri dan identitas resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) untuk WNA, Kartu Identitas Anak (KIA) untuk calon anggota dibawah 17 tahun, Surat Keterangan Domisili/Kerja/Sekolah bagi warga non-DKI Jakarta. Selain itu, melengkapi data diri seperti identitas pribadi dan alamat tempat tinggal.



Gambar 2.2.2 Perlengkapan Dokumen Pendukung Pendaftaran Anggota aplikasi Jaklitera.

(Sumber Pribadi, 2025)

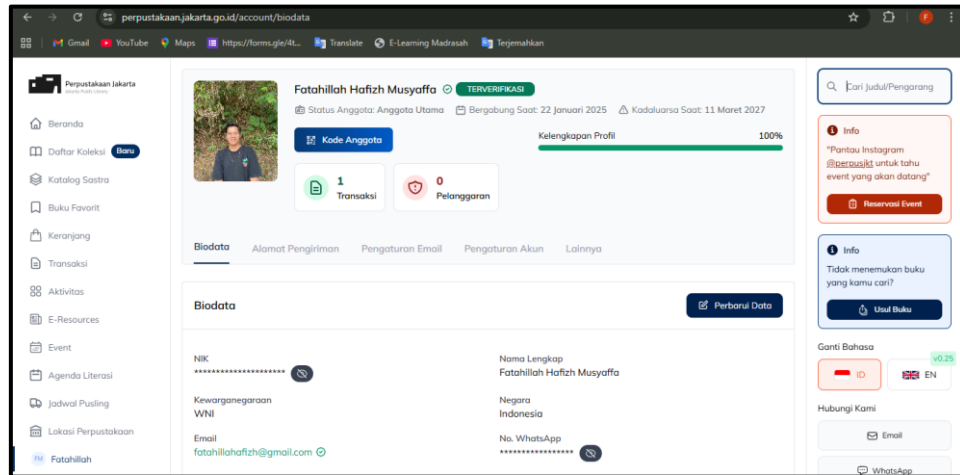
d. Proses Verifikasi Data

Pengelola perpustakaan melakukan pengecekan kelengkapan dan keabsahan data yang telah diinput oleh calon anggota melalui sistem.

Setelah proses verifikasi data telah selesai dan berhasil maka petugas akan mengirimkan notifikasi melalui aplikasi Jaklitera calon anggota.

e. Penerbitan Akun

Setelah verifikasi dinyatakan berhasil, pengguna akan menerima notifikasi akun yang dapat digunakan untuk mengakses layanan fisik maupun digital.



Gambar 2.2.3 Tampilan Penerbitan Akun Anggota yang telah Terverifikasi.

(Sumber Pribadi, 2025)

Aplikasi Jaklitera tersedia secara resmi pada *Google Playstore* untuk perangkat berbasis *Android* dan *Appstore* untuk perangkat berbasis *IOS*. Keberadaan aplikasi ini pada kedua platform tersebut memudahkan masyarakat luas untuk mengunduh dan menginstall layanan perpustakaan digital secara langsung melalui *smartphone* masing-masing. Selain itu, mencerminkan komitmen Perpustakaan Jakarta dalam memperluas jangkauan layanan digital dan memfasilitasi akses yang mudah serta responsif bagi beragam pengguna.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap transformasi layanan perpustakaan. Salah satu bentuk implementasinya adalah adanya aplikasi Jaklitera yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta. Kartika Shafa Nurhaliza (2024) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Jaklitera berkontribusi terhadap kemudahan pemustaka dalam melakukan pencarian informasi koleksi dan akses layanan sirkulasi. Penelitian tersebut menekankan bahwa Jaklitera tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencarian informasi, tetapi juga mendukung efektivitas proses

peminjaman dan perpanjangan koleksi daring. Dengan demikian, aplikasi ini dapat diposisikan sebagai bagian dari inovasi layanan perpustakaan berbasis teknologi yang sejalan dengan tuntutan peningkatan kualitas layanan di era digital.