

Inovasi Layanan JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) pada Perpustakaan Kota Yogyakarta

Dara Septiara^{1,*}, Nur Aiman², Anis Masruri³

^{1,2} Pascasarjana, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta

³ Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta

^{*)} Corresponding Author (e-mail: daraaseptiaraa@gmail.com)

Received: 21-01-2025; Revised: 13-03-2025; Accepted: 13-03-2025

Abstract

This study aims to analyze the Jamila service innovation (Guarantee of Excellent Service Delivering Reliable Books to Users) implemented in the Yogyakarta City Library. Jamila service is a form of book delivery service based on "delivery service" designed to make it easier for users to access library materials without having to come directly to the library. This study uses a qualitative descriptive method with data collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model. The results of the study indicate that service innovation includes expanding user requirements, such as access for users domiciled outside Yogyakarta with a meeting location arrangement (COD), as well as updating procedures involving the use of technology such as OPAC and WhatsApp for service efficiency. The obstacles found include inaccuracy of delivery location points and weather obstacles, which affect service effectiveness. However, the library has overcome most of the previous obstacles, such as transportation and promotion, through the use of official vehicles and social media. This study concludes that Jamila service innovation has succeeded in increasing the accessibility of library services, providing convenience for users, and can be a model of service innovation for other libraries in Indonesia.

Keywords: Delivery Service, Library Innovation, Jamila Services, Yogyakarta City Library.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) yang diterapkan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Layanan Jamila merupakan bentuk layanan pengantaran buku berbasis "delivery service" yang dirancang untuk mempermudah pemustaka dalam mengakses bahan pustaka tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan mencakup perluasan persyaratan pengguna, seperti akses bagi pemustaka yang berdomisili di luar Yogyakarta dengan pengaturan lokasi pertemuan (COD), serta pembaruan prosedur yang melibatkan penggunaan teknologi seperti OPAC dan WhatsApp untuk efisiensi layanan. Kendala yang ditemukan meliputi ketidakakuratan titik lokasi pengantaran dan hambatan cuaca, yang memengaruhi efektivitas layanan. Meski demikian, perpustakaan telah mengatasi sebagian besar kendala sebelumnya, seperti alat transportasi dan promosi, melalui pemanfaatan kendaraan dinas dan media sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi layanan Jamila berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan perpustakaan, memberikan kemudahan bagi pemustaka, dan dapat menjadi model inovasi layanan bagi perpustakaan lain di Indonesia.

Kata Kunci: *Delivery Service, Inovasi Perpustakaan, Layanan Jamila, Perpustakaan Kota Yogyakarta.*



How to cite:

Septiara, D., Aiman, N., & Masruri, A. (2025). Inovasi Layanan JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) pada Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Librarium: Library and Information Science Journal*, 2(1), 24–34. <https://doi.org/10.53088/librarium.v2i1.1583>

1. Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan mendefinisikan pemustaka ialah orang yang menggunakan perpustakaan, yang termuat dari perorangan, kelompok manusia atau masyarakat, serta institusi yang memanfaatkan berbagai fasilitas pelayanan di perpustakaan (Indonesia, 2007). Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan dibangun dan dikembangkan untuk ditujukan kepada pemustaka. Untuk itu, perpustakaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan berkelanjutan bagi pemustaka agar tujuan kebermanfaatannya itu dapat berjalan dengan baik.

Kemudian dijelaskan pula layanan perpustakaan dilaksanakan secara prima serta berorientasi pada kepentingan pemustaka (Indonesia, 2007). Selanjutnya Hermawan dan Zen (2006) menjelaskan bahwa perpustakaan melayani seluruh masyarakat dari berbagai lapisan tanpa melihat latar belakang, agama, suku, status sosial, pendidikan, dan lainnya. Berdasarkan keterangan tersebut, terlihat jelas bahwa ada sebuah tuntutan yang dihadapi perpustakaan yaitu harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan berbagai macam kebutuhan pemustakanya, dan layanan yang diberikanpun harus terus dikembangkan sesuai dengan perkembangan yang ada sehingga penyebaran informasi yang ingin dicapai akan berjalan dengan efektif.

Menurut Hartono (2016) layanan perpustakaan merupakan aktivitas menyediakan bahan pustaka dengan sesuai, tepat waktu, dan cepat. Dengan layanan yang baik, maka akan menentukan keberhasilan dari sebuah perpustakaan. Lisda Rahayu (2014) menjelaskan hakikat layanan perpustakaan yaitu menyediakan segala bentuk koleksi perpustakaan dengan cepat serta akurat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan aktivitas dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pengguna perpustakaan (pemustaka) agar dapat memanfaatkan bahan pustaka yang tersedia (Sari, 2014). Selain memberikan layanan dengan sebaik-baiknya, perpustakaan juga harus mampu memberikan sebuah inovasi pada layanan tersebut agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Inovasi merupakan bentuk upaya yang dilakukan perpustakaan dalam menciptakan kebaruan, tujuannya yaitu untuk menawarkan berbagai kemudahan pada pemustaka dalam mendapatkan informasi (Muslim, 2015). Inovasi yang diberikan perpustakaan pun beraneka ragam, mulai dari menciptakan hal baru, ataupun memberikan unsur kebaruan dari sesuatu yang sudah ada. Salah satu inovasi yang dilakukan perpustakaan yaitu dalam layanannya. Berbagai macam

layanan yang unik kini sudah diterapkan di perpustakaan, salah satunya di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan Perpustakaan Umum yang terdapat di lingkup Kota Yogyakarta. Perpustakaan ini memiliki berbagai jenis layanan yang disediakan untuk pemustaka, salah satu layanannya adalah Layanan Jamila (jaminan layanan prima mengantar buku andalan ke pemustaka). Layanan ini merupakan layanan *delivery service* yang sudah diterapkan sejak tahun 2016. Layanan ini diterapkan dengan tujuan untuk menghantarkan buku ke pemustaka dengan syarat dan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya (Musaddik & Nurislaminingsih, 2018). Dengan adanya Layanan Jamila ini, tentunya memberikan kemudahan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi tetapi tidak dapat datang langsung ke perpustakaan. Untuk lingkup perpustakaan umum, peneliti hanya menemukan layanan ini di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Terdapat penelitian terdahulu oleh Mussadik dan Riski Nurislaminingsih (2018) tentang "Analisis Implementasi Layanan Jamila di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta". Hasil dari penelitian ini disebutkan bahwa persyaratan Layanan Jamila ini yaitu: 1) memiliki kartu anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan 2) memiliki KTP asli kota Yogyakarta. Kemudian, disebutkan prosedur dalam Layanan Jamila ini yaitu: 1) pemustaka menghubungi petugas melalui sms, telepon, atau e-mail untuk menanyakan ketersediaan buku yang ingin dipinjam, 2) petugas mengecek buku tersebut dan mengkonfirmasi 3) pemustaka mengirimkan alamat tujuan, 4) petugas mengantarkan buku, 5) setelah sampai ke tujuan, pemustaka memberikan kartu anggota sebagai jaminan dan mengisi daftar peminjaman kepada petugas. Selanjutnya, dijelaskan pula kendala yang dihadapi pada saat itu yaitu: 1) sumber daya manusia yang masih kurang, 2) alat transportasi dan fasilitas belum memadai, dan 3) promosi yang belum menyeluruh tentang Layanan Jamila.

Sejalan dengan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi atau keterbaharuan dari prosedur, persyaratan, dan kendala yang ditemui saat ini pada Layanan Jamila. Maka dari itu, dapat ditarik sebuah rumusan masalah yaitu 1) bagaimana inovasi persyaratan Layanan Jamila, 2) bagaimana inovasi prosedur Layanan Jamila, serta 3) kendala yang ditemui saat ini dalam Layanan Jamila.

Penelitian ini penting dilakukan karena sebagai bentuk pengenalan Layanan Jamila Kepada masyarakat luas terkhusus masyarakat Kota Yogyakarta. Kemudian untuk memberitahukan kepada masyarakat Kota Yogyakarta tentang persyaratan dan prosedur terbaru dalam Layanan Jamila ini, sehingga masyarakat dapat kenal dan memanfaatkan layanan ini sesuai dengan aturannya. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan motivasi bagi perpustakaan-perpustakaan lain untuk mampu menghadirkan layanan serupa agar pemustaka mampu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa terkendala kesibukan, biaya, waktu, dan transportasi.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang tujuannya untuk mengetahui sebuah fenomena tentang subjek penelitian. Hasil data dari penelitian ini bukan berupa angka melainkan gambar, kata atau kalimat (Moleong, 2011). Metode ini digunakan karena dalam penelitian ini akan dideskripsikan secara detail mengenai kondisi dalam masalah yang diteliti, dimana yang menjadi fokus utamanya adalah inovasi dari Layanan Jamila.

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah inovasi Layanan Jamila. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah staff layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta, dalam penelitian ini hanya dibahas dari sudut pandang staff layanan, bukan dari sudut pemustaka atau penggunanya. Teknik dalam menentukan informan adalah purposive sampling yaitu subjek dipilih karena cirinya dianggap memiliki pengetahuan berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan peneliti yang didasarkan pada kompetensinya (Sugiyono, 2020).

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang peneliti lakukan adalah dengan datang langsung ke lokasi penelitian. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, di mana peneliti akan membuat konsep pertanyaan diawal, kemudian pada proses wawancara berlangsung, peneliti akan mengembangkan pertanyaan sebelumnya dengan pertanyaan-pertanyaan baru. Kemudian, hasil dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk data-data yang berkaitan dengan Layanan Jamila. Teknik analisis data yang digunakan yaitu berdasarkan model Miles dan Huberman (2014), yaitu *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

3. Hasil dan Pembahasan

Perpustakaan Kota Yogyakarta mempunyai bermacam jenis layanan yang unik, sebagian besar layanannya diambil dari nama-nama perempuan yang tujuannya untuk menarik perhatian masyarakat. Misalnya seperti layanan belinda (blind corner untuk anda), layanan jamila (jaminan layanan prima mengantar buku andalan ke pemustaka), layanan lolita (layanan online perpanjangan peminjaman koleksi pustaka), layanan pandora (pendaftaran anggota online perpustakaan kota yogyakarta), layanan pisa (pusat informasi sahabat anak), layanan puspita (perpustakaan alternatif kewilayahan), layanan raisa (ruang diskusi bersama), layanan monika (mobil internet dan perpustakaan kewilayahan), layanan sapa ratu (sarana peminjaman dan pengembalian buku tanpa turun dari kendaraan), layanan siska (sistem interaksi pemustaka dan pustakawan), layanan starla (story telling anak online perpustakaan kota yogyakarta), layanan tamara (taman masyarakat sambung rasa), layanan talita (wisata literasi), dan berbagai macam layanan lainnya (DPK Kota Yogyakarta, 2023).

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari wawancara, informan mengatakan:

“Sesuai dengan namanya, Layanan Jamila ini merupakan layanan yang dihadirkan untuk mengantarkan buku kepada pemustaka atau kita

mengenalnya dengan istilah delivery service. Layanan ini sudah dirancang pada tahun 2015, namun untuk diterapkannya yaitu pada tahun 2016” (Informan 1, 2023)

Kemudian, ditambahkan oleh informan selanjutnya:

“Layanan Jamila ini dihadirkan sebagai fasilitas pemustaka yang membutuhkan informasi namun tidak bisa datang langsung ke perpustakaan.” (Informan 2, 2023)

Berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui bahwa Layanan Jamila merupakan layanan *delivery service* yang telah diterapkan sejak tahun 2016. Layanan ini dihadirkan untuk mengatasi permasalahan pemustaka yang jarak tempat tinggalnya jauh dari lokasi perpustakaan, memiliki keterbatasan dan kesibukan sehingga tidak ada waktu untuk meminjam buku yang dibutuhkan

3.1. Persyaratan Layanan Jamila

Layanan Jamila memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemustaka apabila ingin memanfaatkan layanan tersebut. Hasil dari wawancara bersama informan, penulis mendapatkan informasi:

“Ketika ingin memanfaatkan layanan ini, syarat yang harus pemustaka penuhi yaitu menjadi anggota perpustakaan dan berdomisili di Kota Jogja” (Informan 1, 2023)

Kemudian, informan 3 menambahkan:

“Layanan ini bisa dimanfaatkan pemustaka yang domisilinya di luar Kota, seperti di Kabupaten Sleman, Bantul, dan sekitarnya. Namun, karena pengantaran hanya dilakukan di lingkup Kota, maka pemustaka dan petugas pengantaran akan melakukan janji bertemu di satu lokasi yang masih dalam Kota Jogja atau kita biasa menyebutnya dengan istilah COD” (Informan 3, 2023).

Dari beberapa informasi tersebut dapat diketahui bahwa beberapa persyaratan Layanan Jamila ini adalah:

1. Pemustaka harus menjadi anggota perpustakaan Kota Yogyakarta, yang ditandai dengan Kartu Anggota Perpustakaan.



Gambar 1. Kartu Anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta

2. Pemustaka berdomisili di Kota Yogyakarta (di luar Kota menyesuaikan).
3. Pada saat proses peminjaman, pemustaka menyerahkan kartu jaminan yang dalam hal ini Kartu Anggota dan SIM atau KTP.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mussadik dan Nurislaminingsih (2018) dinyatakan bahwa Layanan Jamila hanya dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang memiliki KTP Yogyakarta (pemustaka asli Kota Yogyakarta). Namun, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan, layanan ini dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemustaka yang tinggal di Kota Yogyakarta tanpa harus memiliki KTP asli Kota Yogyakarta (pelajar, mahasiswa, pekerja perantauan), bahkan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka luar kota dengan ketentuan yang sudah diberlakukan. Kemudian, yang semula dijadikan untuk jaminan peminjaman hanya Kartu Anggota Perpustakaan, sekarang sudah ditambahkan juga KTP atau SIM pribadi pemustaka yang akan menggunakan Layanan Jamila tersebut.

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa persyaratan Layanan Jamila telah mengalami inovasi. Tentunya inovasi yang dihadirkan tersebut memiliki tujuan untuk memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan Layanan Jamila serta dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3.2. Prosedur Layanan Jamila

Layanan Jamila memiliki beberapa tahapan prosedur ketika pemustaka ingin memanfaatkannya, hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh informan dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Ketika pemustaka ingin menggunakan Layanan Jamila, maka langkah pertamanya adalah pemustaka melakukan cek ketersediaan buku yang ingin dipinjam di OPAC perpustakaan Kota Jogja. Kemudian, pemustaka menghubungi pihak perpustakaan, dalam hal ini melalui whatsapp layanan LOLITA (layanan perpanjangan buku online). Selanjutnya, pemustaka menyebutkan nama, nomor anggota perpustakaan, identitas buku yang ingin dipinjam dan memberitahukan alamat tujuan pengantaran (share location). Petugas akan mengecek buku tersebut kemudian akan dikonfirmasi untuk selanjutnya dilakukan pengantaran oleh petugas” (Informan 2, 2023)

Kemudian, dalam akun Instagram @puskotkotajogja juga disebutkan beberapa prosedur Layanan Jamila:



Gambar 2. Prosedur Layanan Jamila di Instagram Perpustakaan Kota Yogyakarta (sumber: Instagram Perpustakaan Kota Yogyakarta)

Berdasarkan informasi tersebut, dapat diketahui bahwa prosedur dalam Layanan Jamila yaitu:

1. Pengecekan buku oleh pemustaka
Pengecekan dilakukan sendiri oleh pemustaka dengan memeriksa ketersediaan buku yang ingin dipinjam di Online Publik Access Catalog (OPAC) Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan memasukkan judul buku, subjek buku, atau nama penulis buku yang dibutuhkan. OPAC Perpustakaan Kota Yogyakarta dapat diakses pada link <https://arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id>.
2. Pemustaka menghubungi pihak perpustakaan melalui whatsapp Lolita
Lolita merupakan layanan yang diperuntukkan untuk memperpanjang masa peminjaman buku secara online melalui whatsapp, namun whatsapp Lolita ini juga digunakan untuk melayani Layanan Jamila. Pemustaka yang ingin menggunakan Layanan Jamila, dapat menghubungi Lolita untuk melanjutkan ke proses peminjaman buku dengan menyebutkan nama, nomor kartu anggota perpustakaan, identitas buku (judul, penulis, tahun) yang ingin dipinjam, dan memberikan alamat tujuan pengantaran (pemustaka bisa memberikan share location)
3. Petugas mempersiapkan buku yang akan diantarkan.
Petugas melakukan pencarian buku dan mempersiapkannya untuk kemudian diantarkan kepada pemustaka. Petugas mengantarkan buku dengan menggunakan kendaraan motor dinas Perpustakaan Kota Yogyakarta.
4. Proses pengantaran buku
Buku diantarkan ke alamat pemustaka oleh petugas pada saat jam istirahat. Setelah petugas sampai ke tujuan, pemustaka menyerahkan

kartu anggota dan kartu jaminan peminjaman (KTP atau SIM), kemudian pemustaka mengisi daftar peminjaman buku.

5. Pengembalian

Buku yang telah dipinjam akan dikembalikan mandiri oleh pemustaka tersebut. Petugas hanya melakukan pengantaran, sehingga tidak dilakukan penjemputan buku.

Penelitian terdahulu oleh Musaddik dan Nurislaminingsih (2018) menunjukkan beberapa perbandingan dan perubahan prosedur Layanan Jamila, yaitu:

Tabel 1. Prosedur Layanan Jamila

Prosedur pada penelitian sebelumnya	Prosedur Saat ini
Pemustaka menghubungi petugas melalui e-mail, sms, atau telepon	Pemustaka menghubungi petugas menggunakan aplikasi whatsapp
Pemustaka menghubungi petugas untuk mengecek ketersediaan buku	Pemustaka mengecek ketersediaan buku secara mandiri melalui OPAC perpustakaan
Kartu anggota perpustakaan sebagai jaminan peminjaman buku	Kartu anggota dan KTP sebagai jaminan peminjaman buku
Pemustaka menghubungi petugas melalui e-mail, sms, atau telepon	Pemustaka menghubungi petugas menggunakan aplikasi whatsapp
Pemustaka menghubungi petugas untuk mengecek ketersediaan buku	Pemustaka mengecek ketersediaan buku secara mandiri melalui OPAC perpustakaan

Informasi tersebut menunjukkan bahwa Layanan Jamila telah berinovasi yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi pada saat ini, contohnya seperti penggunaan aplikasi *whatsapp* yang biasanya digunakan oleh sebagian besar pemustaka Perpustakaan Kota Yogyakarta. Selain itu juga penggunaan OPAC yang dapat diakses oleh pemustaka kapanpun dimanapun, sehingga ini diharapkan memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk memilih dan mengecek sendiri ketersediaan buku yang mereka butuhkan tanpa perlu menunggu respon dari petugas untuk mengkonfirmasi ketersediaannya.

3.3. Kendala Layanan Jamila

Pada saat awal implementasi Layanan Jamila, terdapat beberapa kendala yang dihadapi Perpustakaan Kota Yogyakarta, hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Mussadik dan Riski Nurislaminingsih (2018). Adapun kendala tersebut yaitu alat transportasi yang masih menggunakan kendaraan pribadi, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melayani layanan tersebut, dan promosi yang masih terbatas hanya menggunakan brosur yang di letakkan di dalam perpustakaan. Namun, saat ini beberapa kendala tersebut telah mampu diatasi oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta. Hal tersebut seperti yang dijelaskan informan pada saat wawancara, yaitu:

“Saat ini kita sudah tidak terkendala di transportasi lagi karena untuk mengantarkan digunakan motor dinas kantor, petugas yang mengantarkan pun biasanya staff yang sedang ada waktu luang dan pengantaran dilakukan saat jam istirahat sehingga tidak mengganggu waktu layanan di perpustakaan. Kemudian juga untuk promosi saat ini dilakukan di sosial media khususnya Instagram. DPK kota jogja memiliki dua akun Instagram, namun khusus untuk perpustakaan kota kita menggunakan akun Instagram @puskotjogja” (Informan 1, 2023)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa beberapa solusi yang diberikan yaitu dalam pengantaran koleksi dilakukan dengan menggunakan motor dinas perpustakaan, kemudian pengantaran dilakukan pada waktu istirahat, sehingga jam kerja petugas di perpustakaan tidak terganggu, selanjutnya perpustakaan juga telah melakukan promosi di sosial media seperti di Instagram @puskotjogja.



Gambar 3. akun Instagram Perpustakaan Kota Yogyakarta (sumber: Instagram Perpustakaan Kota Yogyakarta)



Gambar 4. Promosi Layanan Jamila di Instagram Perpustakaan Kota Yogyakarta (sumber: Instagram Perpustakaan Kota Yogyakarta)

Meskipun kendala sebelumnya telah mampu diatasi oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta, namun saat ini ditemukan beberapa kendala baru dalam proses pelayanan Layanan Jamila. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan pada saat wawancara:

“Kendala yang ditemukan di lapangan, terkadang titik lokasi yang dikirimkan pemustaka tidak sesuai dan juga terkadang terkendala cuaca saat musim hujan” (Informan 1, 2023)

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam Layanan Jamila ini adalah:

1. Lokasi, titik lokasi yang dikirimkan oleh pemustaka (share location) terkadang tidak akurat, sehingga membuat petugas kesulitan dalam mencarinya.
2. Cuaca, pada saat musim hujan, petugas juga menghadapi kesulitan untuk mengantarkan buku kepada pemustaka dikarenakan transportasi yang digunakan hanya motor saja

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti pentingnya inovasi berkelanjutan pada layanan Jamila pada Perpustakaan Kota Yogyakarta yang disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Inovasi tersebut meliputi prosedur peminjaman yang lebih praktis, seperti penggunaan OPAC (Online Public Access Catalog) dan WhatsApp untuk mengakses layanan. Selain itu, persyaratan layanan diperluas sehingga tidak hanya terbatas pada pemustaka dengan KTP Yogyakarta, tetapi juga mencakup pemustaka yang berdomisili di Yogyakarta (misalnya pelajar, mahasiswa, atau pekerja perantaraan). Kemudian, prosedur peminjaman kini mencakup pengecekan mandiri ketersediaan

buku melalui OPAC dan penggunaan kartu identitas tambahan (KTP/SIM) sebagai jaminan.

Kendala yang dihadapi sebelumnya, seperti keterbatasan alat transportasi dan kurangnya promosi, telah diatasi melalui penggunaan kendaraan dinas dan promosi media sosial. Namun, kendala baru yang muncul mencakup ketidakakuratan titik lokasi pengantaran dan hambatan akibat cuaca, terutama saat hujan. Layanan ini mempermudah akses pemustaka terhadap bahan pustaka, terutama bagi mereka yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke perpustakaan. Inovasi yang dilakukan juga diharapkan dapat menjadi contoh bagi perpustakaan lain dalam menyediakan layanan serupa.

Acknowledgements

Terima kasih penulis ucapkan kepada pengelola Perpustakaan Kota Yogyakarta yang telah memberikan banyak informasi, dosen yang membimbing selama proses penyusunan hasil penelitian, pihak Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mewadahi, serta segala pihak yang membantu dalam proses penelitian berlangsung hingga selesai.

Daftar Pustaka

- Hartono. (2016). *Transformasi Perpustakaan dalam Ekosistem Digital: Konsep Dasar, Organisasi Informasi, dan Literasi*. Prenada Media.
- Hermawan, R., & Zulfikar, Z. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia (cet. 1)*. Sagung Seto.
- Indonesia, R. (2007). *Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Musaddik, M., & Nurislamingsih, R. (2018). Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 111–120.
- Muslim, B. (2015). Layanan Delivery Pustaka (De_Tak): Inovasi layanan perpustakaan umum. *Media Pustakawan*, 22(4), 20–27. <https://doi.org/10.37014/medpus.v22i4.220>
- Rahayu, L. (2014). *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Universitas Yarsi Jakarta.
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2). <https://doi.org/10.24258/jba.v10i2.174>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.