

Analisis Implementasi Layanan Sapa Ratu (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta

Prayumi Wikanti Asning¹, Dara Septiara^{2*}, Anis Masruri³

¹UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

prayumiwikanti19@gmail.com

²UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

daraaseptiaraa@gmail.com

³UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

anis.masruri@uin-suka.ac.id

)* Corresponding Author

Diterima: 15 Maret 2025; Direvisi: 3 Mei 2025; Diterbitkan: 1 Juli 2025

Abstrak

Layanan Sapa Ratu (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Tanpa Turun dari Kendaraan) merupakan inovasi layanan yang diterapkan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam peminjaman serta pengembalian buku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan Sapa Ratu, mencakup prosedur, keunggulan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap pustakawan serta pemustaka yang menggunakan layanan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Sapa Ratu memberikan kemudahan bagi pemustaka, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, dengan memungkinkan peminjaman dan pengembalian buku tanpa harus turun dari kendaraan. Selain itu, layanan ini membantu mengurai antrian di dalam perpustakaan. Namun, layanan ini memiliki beberapa kendala, seperti keterbatasan akses bagi kendaraan roda empat akibat area layanan yang sempit serta waktu pelayanan yang terbatas hingga 10 menit per pemustaka. Untuk mengoptimalkan layanan, perpustakaan menyediakan layanan Lolita, yaitu sistem pemesanan buku melalui WhatsApp, yang memungkinkan pemustaka untuk memesan buku terlebih dahulu sebelum datang ke loket Sapa Ratu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan Sapa Ratu merupakan inovasi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan, namun masih memerlukan optimalisasi, terutama dalam aspek ketersediaan ruang dan durasi layanan. Rekomendasi yang diberikan mencakup pengembangan infrastruktur layanan, peningkatan strategi promosi, serta pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi layanan.

Kata Kunci: Layanan Sapa Ratu, Pemustaka, Perpustakaan Kota Yogyakarta

Analysis of the Implementation of the Sapa Ratu Service (Facility for Borrowing and Returning Books without Getting Out of The Vehicle) in the Yogyakarta City Library

Abstract

The Sapa Ratu service (Book Borrowing and Returning Facilities Without Getting Out of Vehicles) is a service innovation implemented by the Yogyakarta City Library to improve accessibility and efficiency in borrowing and returning books. This study aims to analyze the implementation of the Sapa Ratu service, including procedures, advantages, and obstacles faced in its implementation. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation and interviews with librarians and users who use this service. The results of the study show that the Sapa Ratu service provides convenience for users, especially for those who have limited

time, by allowing users to borrow and return books without having to get out of their vehicles. In addition, this service helps reduce queues in the library. However, this service has several obstacles, such as limited access for four-wheeled vehicles due to the narrow service area and limited service time of up to 10 minutes per user. To optimize the service, the library provides the Lolita service, a book ordering system via WhatsApp, which allows users to order books in advance before coming to the Sapa Ratu counter. This study concludes that the Sapa Ratu service is an effective innovation in improving library services, but still requires optimization, especially in terms of space availability and service duration. Recommendations provided include developing service infrastructure, improving promotional strategies, and utilizing digital technology to improve service efficiency.

Keywords: Library Users, Sapa Ratu Service, Yogyakarta City Library

PENDAHULUAN

Pada zaman ini informasi bisa didapat dan diakses oleh siapa saja dan dimana saja. Banyak lembaga yang menyediakan dan melayani informasi. Salah satu lembaga yang menyediakan dan melayani informasi bagi masyarakat yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang menjadi jembatan penghubung antara informasi dengan penggunanya yang dimana informasi sudah dikemas dalam berbagai bentuk media (Rochmah 2016). Salah satu jenis perpustakaan yang dapat diakses oleh masyarakat umum adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum yaitu sebuah ruangan yang dimana bagian dari suatu gedung yang difungsikan untuk menyimpan koleksi yang disusun sedemikian rupa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum dan bersifat terbuka tidak tertutup serta memberi akses bagi siapapun (Hurulean, Sukowiyono, and Pramitasari 2018). Berdasarkan BSN (badan standarisasi nasional), perpustakaan umum memiliki aktivitas dibawah naungan pemerintah bagian kabupaten yang tugasnya yaitu melakukan pengembangan perpustakaan di wilayah kabupaten dan melayani layanan kepada masyarakat tanpa pandang bulu (Yudisman, 2020).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum yaitu lembaga yang menyediakan informasi untuk diakses oleh masyarakat dan dimanfaatkan serta dinikmati. Perpustakaan umum menyediakan informasi yang dapat disimpan oleh setiap orang yang membutuhkan dan memiliki, sehingga semua masyarakat bisa mendapatkan dan mengakses informasi di perpustakaan.

Layanan perpustakaan yaitu kegiatan didalam perpustakaan yang dilakukan secara teknis dan dalam pelaksanaannya perlu adanya perencanaan, menawarkan segala bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan dan menyiapkan segala bentuk informasi yang dibutuhkan serta menyiapkan segala sarana penelusuran informasi dan memiliki fungsi sebagai jembatan penghubung antara pemustaka dengan koleksi yang dibutuhkan (Rahma, 2018). Pendapat lain mengenai layanan perpustakaan yaitu pemberian semua informasi yang memang dibutuhkan oleh pemustaka dan perpustakaan menyediakan sarana untuk penelusuran informasi yang memang ada dan tersedia di perpustakaan yang tertuju kesumber informasi (Parinduri 2019). Azza Maulidiyah (2020) layanan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan dengan pedoman standar nasional perpustakaan agar layanan didalam perpustakaan berjalan secara maksimal.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai definisi layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yaitu suatu kegiatan di perpustakaan yang

dilakukan secara teknis yang memang perlu adanya perencanaan, dimana dalam layanan di perpustakaan menawarkan, menyediakan dan menyiapkan koleksi yang tersedia di perpustakaan. Layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai jembatan penghubung antara pemustaka dengan sumber informasi atau koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan melayankan informasi dalam bentuk tercetak ataupun tidak tercetak atau dalam kata lain secara online. Koleksi yang disediakan perpustakaan bisa berupa buku, *e-book*, jurnal, *e-jurnal*, majalah dan masih banyak lainnya. Dengan koleksi yang disediakan perpustakaan, diharapkan masyarakat dapat mengakses dan mendapatkan informasi dari mana saja dan kapanpun pemustaka membutuhkan informasi.

Perpustakaan juga banyak menyediakan layanan yang dapat diakses pemustaka untuk mendapatkan informasi seperti layanan referensi, layanan rujukan, layanan perpustakaan keliling, dan layanan lainnya. Banyak perpustakaan berinovasi menciptakan dan menyediakan layanan yang unik dan menarik untuk melayankan informasi kepada pemustaka. Perpustakaan dituntut untuk mewujudkan layanan yang prima dengan menciptakan layanan yang inovatif dan cepat tanggap terhadap perkembangan zaman untuk pemustaka, karena perpustakaan sebagai pusat informasi (Indriyani and Labibah 2023).

Hal ini juga dilakukan untuk menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Salah satu yang menyediakan inovasi pada layanan di perpustakaan yaitu perpustakaan kota Yogyakarta. Banyak layanan yang dilayankan kepada pemustaka, seperti layanan Belinda (*blind corner* untuk anda), layanan Jamila (jaminan layanan prima mengantar buku andalan ke pemustaka), layanan Lolita (layana online perpanjangan peminjaman koleksi pustaka), layanan Monika (mobil internet dan perpustakaan kewilayahan), layanan Pandora (pendaftaran anggota online perpustakaan kota Yogyakarta), layanan Pisa (pusat informasi sahabat anak), layanan Puspita (perpustakaan alternatif kewilayahan), layanan Raisa (ruangan diskusi bersama), 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). salah satu yang akan dibahas yaitu layanan Sapa Ratu (sarana peminjaman dan pengembalian buku tanpa turun dari kendaraan).

Layanan Sapa Ratu menggunakan sistem peminjaman dan pengembalian buku tanpa turun dari kendaraan. Layanan Sapa Ratu merupakan salah satu layanan yang disediakan perpustakaan kota yogyakarta. Dengan adanya salah satu inovasi ini bisa menjadi contoh bagi perpustakaan yang lain untuk berinovasi sehingga bisa menarik dan mempermudah baik itu bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi ataupun bagi pustakawan untuk melayankan informasi atau koleksi yang disediakan.

Penelitian terdahulu oleh Sri Anik Lestari (2021) dengan judul “Layanan Sapa Ratu Strategi Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta” menunjukkan layanan Sapa Ratu sesuai terhadap lima kriteria inovasi layanan publik berdasarkan PANRB Nomor 7 tahun 2021 yaitu kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditiru dan berkelanjutan. Penelitian terdahulu tersebut memiliki fokus yang berbeda dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Pada

penelitian terdahulu dibahas terkait strategi inovasi layanan Sapa Ratu sebagai solusi perpustakaan selama pandemi COVID-19, menilai layanan berdasarkan lima kriteria inovasi layanan publik, yaitu kebaruan, efektivitas, manfaat, replikasi, dan keberlanjutan. Namun, penelitian terdahulu juga menemukan bahwa efektivitas waktu layanan masih menjadi kendala, serta promosi yang belum optimal menyebabkan rendahnya jumlah pengguna.

Sejalan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini membahas bagaimana implementasi layanan Sapa Ratu dengan menghandirkan kebaruan pada penelitian ini yaitu latar belakang, keunggulan, kendala serta prosedur layanan Sapa Ratu serta menganalisisnya. Penelitian ini akan lebih fokus pada analisis implementasi layanan, termasuk prosedur, keunggulan, dan kendala yang dihadapi. Penelitian ini juga menyoroti peran layanan Lolita sebagai solusi pemesanan buku untuk mempercepat peminjaman.

Perbedaan utama dari kedua penelitian ini menciptakan gap yang bisa dieksplorasi lebih lanjut, seperti evaluasi keberlanjutan layanan setelah pandemi, optimalisasi teknologi dalam sistem peminjaman, serta strategi promosi yang lebih efektif untuk meningkatkan jumlah pengguna.

Implementasi tidak hanya sekedar kegiatan, tapi aktivitas yang sistematis serta terencana untuk dijalankan dengan serius yang bersandar kepada peraturan tertentu untuk menggapai tujuan dari kegiatan tertentu dan implementasi dilatarbelakangi oleh fenomena lain (Rosad 2019). Selanjutnya, pendapat yang lain menambahkan bahwa implementasi itu berpusat kepada aktivitas, adanya tindakan, aksi dan adanya suatu mekanisme tertentu (Magdalena et al. 2021). Eka Syafriyanto (2015) menambahkan bawa implementasi tertuju kepada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme pada sistem.

Analisis adalah penjabaran dari pokok permasalahan secara tersusun untuk memastikan setiap faktor yang berhubungan dengan faktor yang lain secara keseluruhan untuk mendapatkan hasil berupa pemahaman yang sesuai (Hidayat and Mukhlisin 2020). Septiani (2020) menambahkan analisis yaitu usaha untuk memisahkan masalah satu hal ke hal lain sampai dengan yang terkecil. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana implementasi layanan Sapa Ratu di perpustakaan kota Yogyakarta dan apa kendala yang di hadapi oleh pihak perpustakaan dalam melayankan layanan Sapa Ratu. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana impelentasi layanan Sapa Ratu bisa melayani pemustaka dan mengetahui apa kendala dalam melayankan layanan Sapa Ratu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode dengan menghasilkan data-data yang didapat secara deskriptif, dimana deskriptif sendiri memiliki pengertian narasi atau tertulis ataupun secara tertulis yang berasal dari orang-orang yang diamati (Rahmi and Aprida 2023). Penelitian ini dilakukan pada perpustakaan kota Yogyakarta yang beralamat di Jl. Suroto No.9, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan metode observasi dan wawancara. Observasi dilakukan terhadap layanan sapa ratu yang dijalankan,

sedangkan wawancara dilakukan bersama satu orang pengelola layanan sapa ratu. Informan dipilih berdasarkan *purposive sampling*.

Analisis data digunakan berdasarkan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, display data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Data yang didapatkan dari hasil wawancara akan direduksi berdasarkan klasifikasi kelompok sub-sub penelitian, selanjutnya data akan disajikan dalam bentuk kalimat naratif deskriptif, dan terakhir data akan ditarik sebuah kesimpulan awal untuk selanjutnya akan dilakukan verifikasi. Penelitian ini berfokus kepada implementasi layanan Sapa Ratu (sarana peminjaman dan pengembalian buku tanpa turun dari kendaraan). Serta pada penelitian ini yang menjadi subjek yaitu layanan Sapa Ratu dan yang menjadi objek penelitian adalah Perpustakaan Kota Yogyakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Layanan Sapa Ratu

Perpustakaan kota Yogyakarta memiliki banyak layanan yang disediakan dan dapat diakses oleh pemustaka. Salah satu layanan itu yaitu layanan Sapa Ratu yang mengusung konsep *drive thru* dalam meminjam dan mengembalikan buku. Dalam penerapan layanan Sapa Ratu, pihak perpustakaan menyediakan loket yang berada diluar ruangan perpustakaan guna untuk meminjam dan mengembalikan buku.

Layanan Sapa Ratu di Perpustakaan Kota Yogyakarta mulai diperkenalkan pada periode 2019–2020 sebagai bentuk inovasi layanan berbasis *drive-thru*. Konsep ini diadopsi berdasarkan studi tiru dari Perpustakaan Provinsi Jawa Timur yang telah lebih dahulu menerapkan layanan serupa. Selain itu, implementasi layanan ini bertepatan dengan awal merebaknya pandemi COVID-19, sehingga berperan sebagai solusi dalam mendukung penerapan kebijakan jaga jarak guna meminimalisir penyebaran virus. Pada masa tersebut, layanan Sapa Ratu menjadi satu-satunya layanan yang tetap beroperasi dengan sistem peminjaman dan pengembalian buku tanpa kontak langsung. Pelaksanaan layanan ini dikelola oleh satu hingga tiga petugas, yang sebagian di antaranya merupakan mahasiswa magang (Informan, Desember 2023).

Nama "Sapa Ratu" merupakan inisiasi dari Kepala Dinas Perpustakaan Kota Yogyakarta, yang bertujuan untuk memberikan identitas unik bagi layanan perpustakaan. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pemustaka yang memiliki keterbatasan waktu dalam mencari buku secara langsung di dalam perpustakaan. Dengan demikian, Sapa Ratu menjadi solusi efektif bagi pemustaka yang menginginkan proses peminjaman dan pengembalian buku secara cepat dan efisien (Informan, Desember 2023).

Layanan Sapa Ratu dihadirkan tentu membawa dampak yang baik untuk pemustaka ataupun bagi pustakawan. Dengan adanya layanan Sapa Ratu, pemustaka yang ingin cepat-cepat dan tidak memiliki waktu lebih bisa menggunakan layanan Sapa Ratu untuk meminjam dan mengembalikan buku. Dengan layanan Sapa Ratu tentu semakin mempermudah dalam peminjaman dan pengembalian buku. Layanan Sapa Ratu beroperasi hari senin - jumat dari jam 09:00-13:00 WIB. Jika pemustaka ingin mencari koleksi di perpustakaan kota Yogyakarta bisa membuka admperpus.jogjakota.go.id/inlislite3/opac/.

Untuk meningkatkan kesadaran dan penggunaan layanan Sapa Ratu, Perpustakaan Kota Yogyakarta menerapkan berbagai strategi promosi, terutama melalui media sosial seperti Instagram. Selain itu, promosi juga dilakukan melalui penyebaran foto dan video yang menggambarkan layanan ini. Salah satu strategi unik yang pernah diterapkan adalah pemberian stiker kepada pengguna layanan Sapa Ratu untuk ditempel pada kendaraan mereka. Strategi ini diterapkan pada tahap awal pendirian layanan sebagai bentuk pengenalan sekaligus upaya meningkatkan daya tarik masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut (Informan, Desember 2023).

Informasi tersebut menunjukkan bahwa Layanan Sapa Ratu di Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan inovasi yang muncul sebagai respons terhadap studi tiru dan kebutuhan layanan yang lebih fleksibel selama pandemi COVID-19. Dengan konsep drive-thru, layanan ini memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Strategi promosi yang diterapkan, terutama melalui media sosial dan distribusi stiker, turut berperan dalam meningkatkan visibilitas layanan ini. Ke depannya, pengembangan lebih lanjut dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan serta menjangkau lebih banyak pemustaka.

b. Persyaratan Layanan Sapa Ratu

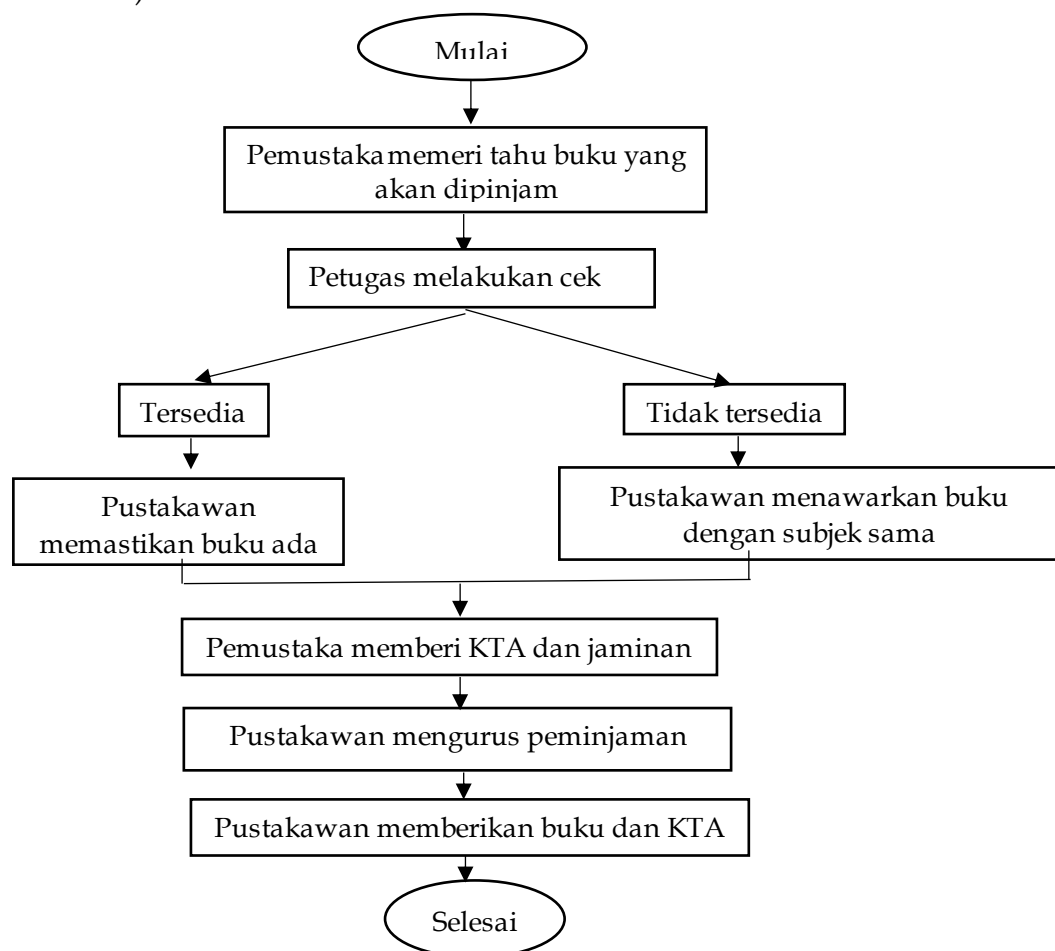
Layanan Sapa Ratu di Perpustakaan Kota Yogyakarta awalnya hanya dapat diakses oleh pemustaka yang memiliki KTP Kota Yogyakarta. Namun, kebijakan ini mengalami perubahan agar lebih inklusif dan fleksibel. Saat ini, layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang tidak memiliki KTP Yogyakarta, seperti pelajar, mahasiswa, dan pekerja, asalkan telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan (Informan, Desember 2023).

Persyaratan utama untuk mengakses layanan ini meliputi keanggotaan perpustakaan yang dibuktikan dengan kartu anggota, domisili di Kota Yogyakarta, serta penyerahan kartu jaminan berupa SIM atau KTP. Perubahan kebijakan ini menunjukkan adanya inovasi dalam layanan perpustakaan guna meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi pemustaka, sehingga lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan.

Jika ingin memanfaatkan layanan Sapa Ratu di perpustakaan yaitu *pertama*, pemustaka harus menjadi anggota perpustakaan kota Yogyakarta yang ditandai dengan kartu anggota perpustakaan. *Kedua*, pemustaka harus berdomisili di kota Yogyakarta. *Ketiga*, pengguna harus menyerahkan kartu jaminan. Kartu jaminan ini bisa berupa SIM atau KTP. Pada awalnya, layanan Sapa Ratu hanya bisa dimanfaatkan oleh pemustaka yang memiliki KTP Yogyakarta, tapi seiring berjalannya waktu peraturan ini semakin menyesuaikan situasi dan kondisi yang ada, sekarang tidak hanya pemustaka yang memiliki KTP Yogyakarta saja yang bisa memanfaatkan dan mengakses layanan Sapa Ratu akan tetapi pemustaka yang tinggal di kota Yogyakarta tanpa KTP asli kota Yogyakarta seperti pelajar, mahasiswa, pekerja. Hal ini tentu saja merupakan inovasi yang semakin memudahkan pemustaka dalam mengakses dan memanfaatkan layanan Sapa Ratu.

c. Prosedur Layanan Sapa Ratu

Prosedur peminjaman buku melalui layanan Sapa Ratu di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilakukan secara efisien untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses koleksi yang diinginkan. Pemustaka yang ingin meminjam buku cukup mendatangi loket layanan Sapa Ratu dan menyebutkan judul buku yang dibutuhkan. Pustakawan kemudian melakukan pencarian buku melalui sistem katalog perpustakaan. Jika buku yang dimaksud tidak tersedia, pustakawan akan menawarkan alternatif buku lain dengan subjek yang serupa. Apabila buku tersedia, pustakawan akan menyerahkannya kepada pemustaka untuk dipinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prosedur ini dirancang untuk mempercepat proses peminjaman dan memberikan solusi bagi pemustaka yang memiliki keterbatasan waktu dalam mengakses koleksi perpustakaan secara langsung (Informan, Desember 2023).

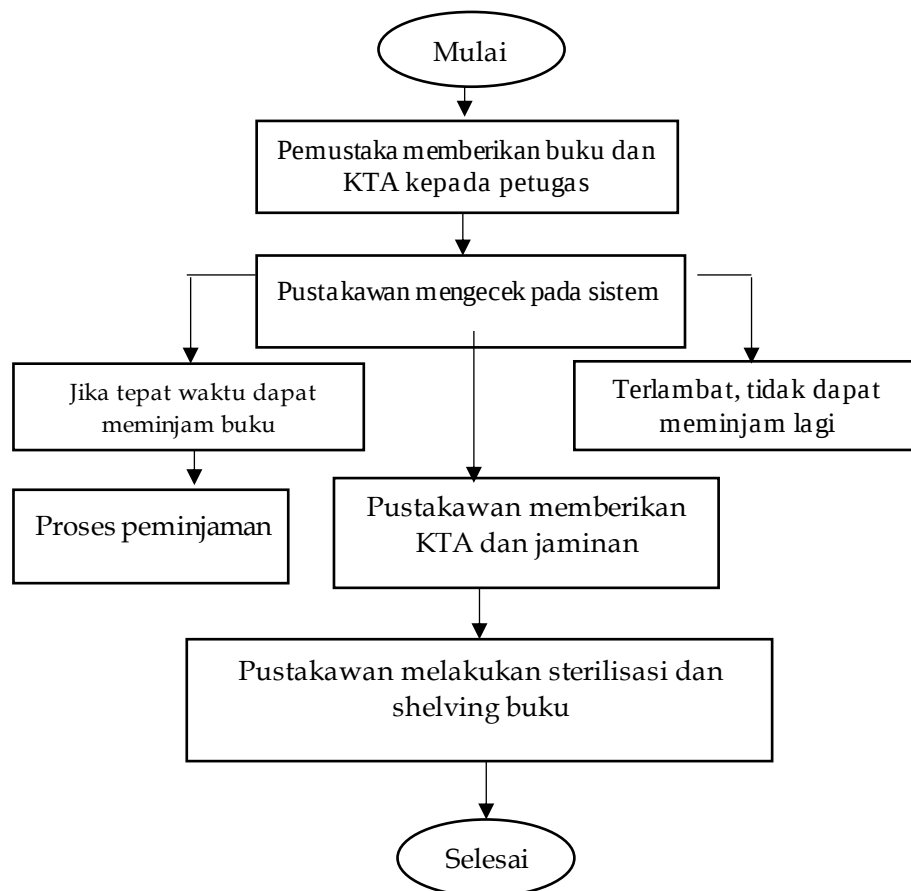


Gambar 1. Alur peminjaman buku layanan Sapa Ratu

Berdasarkan Gambar 1. prosedur peminjaman di layanan Sapa Ratu yaitu:

1. Pemustaka menggunakan kendaraan ke tempat layanan Sapa Ratu yang telah disediakan.
2. Pemustaka menyebutkan judul buku yang diinginkan kepada petugas atau pustakawan.

3. Pustakawan mengecek apakah buku yang diinginkan tersedia atau tidak di perpustakaan kota Yogyakarta di sistem. Jika buku yang diinginkan pemustaka ada maka pustakawan mengkonfirmasi kepada pemustaka bahwa buku tersebut tersedia, akan tetapi jika buku yang disebutkan oleh pemustaka tidak ada, maka pustakawan akan menawarkan buku lain yang tersedia tetapi memiliki subjek yang sama.
4. Setelah pemustaka mendapatkan buku yang diinginkan, maka pemustaka memberikan KTA dan jaminan lain seperti KTP, KTM, atau SIM jika tidak memiliki kartu tanda anggota kepada pustakawan yang bertugas.
5. Pustakawan memproses peminjaman buku didalam sistem.
6. Setelah di proses di sistem pustakawan menyerahkan buku yang dipinjam beserta dengan kartu tanda anggota. Setelah semua prosedur dilakukan, maka pemustaka telah selesai menggunakan layanan Sapa Ratu dan bisa langsung menggunakan buku yang telah dipinjam.



Gambar 2: alur pengembalian buku layanan Sapa Ratu

Berdasarkan Gambar 2. prosedur pengembalian buku dirancang untuk memastikan kelancaran proses sirkulasi koleksi serta menjaga kualitas layanan kepada pemustaka. Pemustaka yang hendak mengembalikan buku terlebih dahulu mendatangi loket layanan Sapa Ratu dan menyerahkan buku beserta kartu tanda anggota (KTA) kepada pustakawan. Pustakawan kemudian memproses pengembalian buku melalui sistem dan memverifikasi apakah terdapat

keterlambatan. Jika pemustaka mengembalikan buku tepat waktu, mereka dapat langsung melakukan peminjaman kembali. Namun, jika terdapat keterlambatan, pemustaka tidak diperkenankan meminjam buku hingga sanksi administrasi diselesaikan. Setelah verifikasi selesai, pustakawan mengembalikan KTA serta kartu jaminan yang sebelumnya diserahkan saat peminjaman. Selanjutnya, buku yang telah dikembalikan akan melalui proses sterilisasi sebelum dikembalikan ke rak (*shelving*). Prosedur ini memastikan bahwa koleksi perpustakaan tetap terjaga dengan baik serta memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien bagi pemustaka.

Bagi pemustaka yang terlambat mengembalikan buku, pada awalnya Perpustakaan Kota Yogyakarta menerapkan sistem denda. Namun, sistem ini dinilai kurang sesuai karena berpotensi menimbulkan kesan bahwa perpustakaan sebagai instansi pemerintah berorientasi pada keuntungan finansial. Oleh karena itu, kebijakan tersebut kemudian digantikan dengan sistem suspen hari, yaitu pembatasan hak peminjaman berdasarkan jumlah hari keterlambatan. Jika pemustaka terlambat mengembalikan buku selama satu hari, maka mereka tidak dapat meminjam buku selama satu hari ke depan. Begitu pula jika keterlambatan mencapai tiga atau empat hari, maka larangan peminjaman berlaku sesuai jumlah hari keterlambatan (Informan, Desember 2023).

Untuk menghindari keterlambatan, perpustakaan menyediakan layanan perpanjangan peminjaman buku bernama Lolita, yang dapat diakses melalui aplikasi WhatsApp. Sebelum batas waktu pengembalian, pemustaka dapat menghubungi layanan Lolita dan mengajukan perpanjangan dengan mengisi format yang telah disediakan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memperpanjang masa peminjaman tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Selain itu, kebijakan peminjaman buku di Perpustakaan Kota Yogyakarta membatasi jumlah buku yang dapat dipinjam, yaitu maksimal dua buku per pemustaka.

Kebijakan ini mencerminkan upaya perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan peminjaman buku dengan tetap menjaga keseimbangan antara aksesibilitas dan kedisiplinan pemustaka dalam mengelola pinjaman koleksi perpustakaan.

d. Keunggulan dan Kendala Layanan Sapa Ratu

Layanan Sapa Ratu di Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki sejumlah keunggulan yang mempermudah pemustaka dalam mengakses koleksi perpustakaan. Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk meminjam dan mengembalikan buku tanpa perlu turun dari kendaraan, sehingga lebih efisien bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu. Selain itu, layanan ini juga berkontribusi dalam mengurangi antrian yang biasanya terjadi pada proses peminjaman dan pengembalian buku. Keberadaan layanan ini menjadi solusi efektif, terutama selama pandemi, karena membantu mengurangi interaksi langsung dan menjaga jarak fisik antara pemustaka.

Meskipun demikian, layanan Sapa Ratu juga menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah keterbatasan akses bagi kendaraan roda empat, karena area layanan yang tersedia hanya dapat menampung sepeda motor. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan ruang di Perpustakaan Kota Yogyakarta, di mana

layanan Sapa Ratu saat ini hanya berupa konter yang memanfaatkan sebagian area ruang baca tanpa memiliki tempat khusus yang lebih luas (Informan, Desember 2023).

Selain itu, waktu layanan bagi setiap pemustaka dibatasi sekitar 10 menit untuk menghindari antrian panjang. Jika pemustaka membutuhkan waktu lebih lama, mereka diminta untuk menepi sementara agar pemustaka lain tetap dapat dilayani. Untuk mengoptimalkan layanan dan mengurangi waktu tunggu, perpustakaan menawarkan alternatif melalui layanan Lolita, yang memungkinkan pemustaka untuk memesan buku terlebih dahulu dan membuat janji pengambilan melalui WhatsApp. Dengan sistem ini, pemustaka dapat memastikan ketersediaan buku yang diinginkan sebelum datang ke layanan Sapa Ratu, sehingga proses peminjaman menjadi lebih cepat dan efisien (Informan, Desember 2023).

KESIMPULAN

Informasi bisa didapatkan dimanapun dan kapanpun, penyedia layanan informasi yang bisa memenuhi hal tersebut yaitu perpustakaan. Dengan zaman yang semakin berkembang, perpustakaan juga semakin berkembang dan berinovasi dalam melayani informasi yang layankan kepada pemustaka. Salah satu perpustakaan yang berinovasi yaitu perpustakaan kota Yogyakarta dengan layanan Sapa Ratu. Layanan Sapa Ratu di Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam peminjaman dan pengembalian buku dengan konsep drive-thru. Layanan ini memberikan kemudahan bagi pemustaka, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu, dengan memungkinkan proses layanan tanpa harus turun dari kendaraan. Selain itu, layanan ini juga membantu mengurangi antrian di dalam perpustakaan, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang lebih cepat dan praktis.

Namun, dalam implementasinya, layanan Sapa Ratu menghadapi beberapa kendala. Kendala utama adalah keterbatasan area layanan, yang hanya dapat diakses oleh kendaraan roda dua, sehingga pengguna mobil tidak dapat memanfaatkannya. Selain itu, waktu layanan yang dibatasi hingga 10 menit per pemustaka terkadang menjadi tantangan ketika terjadi antrian. Untuk mengatasi kendala tersebut, Perpustakaan Kota Yogyakarta menyediakan layanan Lolita sebagai solusi pemesanan buku secara daring melalui WhatsApp, yang memungkinkan pemustaka untuk merencanakan peminjaman buku terlebih dahulu.

Berdasarkan temuan penelitian ini, layanan Sapa Ratu telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses layanan perpustakaan. Namun, optimalisasi masih diperlukan, terutama dalam aspek infrastruktur, durasi layanan, serta strategi promosi agar lebih banyak pemustaka mengetahui dan memanfaatkan layanan ini. Penggunaan teknologi yang lebih maju dalam sistem pemesanan dan pengelolaan layanan juga direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi layanan Sapa Ratu ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A., & Mukhlisin, M. (2020). Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1435>
- Hurulean, P. V., Sukowiyono, G., & Pramitasari, P. H. (2018). Perpustakaan Umum di Kota Malang Tema: Green Architecture. *Pengilon: Jurnal Arsitektur*, 2(02), Article 02.
- Indriyani, M., & Labibah. (2023). Inovasi Layanan Drive Thru “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tibanndanu*, 7(2), 129–137.
- Lestari, S. A. (2021). Layanan “SAPA RATU” Strategi Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.6016>
- Magdalena, I., Salsabila, A., Krianasari, D. A., & Apsarini, S. F. (2021). Implementasi Model Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas III SDN Sindangsari III. *PANDAWA*, 3(1), 119–128.
- Maulidiyah, A., & Roesminingsih, E. (2020). Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 08(04), 389–400.
- Parinduri, R. H. (2019). Peranan LAPER BE-ON (Layanan Perpustakaan On line) untuk pendidikan jarak jauh dalam era globalisasi. *IQRA` : Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.30829/iqra.v13i1.4367>
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Kencana.
- Rahmi, N., & Aprida, N. (2023). Stategi dan Tantangan Pelestarian Manuskrip di Perpustakaan Rumoh Manuskrip Aceh. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.37108/shaut.v15i1.998>
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan Layanan Perpustakaan. *Ta'allum*, 04(02), 277–292.
- Rosad, A. M. (2019). Impelementasi Pendidikan Karakter Melalui Managemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), Article 02. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Syafryanto, E. (2015). Implementasi Pembelajaran Pnedidikan Agama islam Berwawasan Rekontruksi Sosial. *Al-Tadzakiyyah*, 6, 65–80.
- Yudisman, S. N. (2020). Analisis Peran Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Publik Dari Perspektif Teori Sosial Public Sphere Jurgen Habermas. *Maktabatuna*, 2(2), 157–172.