

## Inovasi Layanan *Drive Thru* “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta

<sup>1</sup>Meyza Indriyani, <sup>2</sup>Labibah

<sup>1</sup>Pascasarjana, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

<sup>2</sup>UPT Perpustakaan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

[meyzaindryani@gmail.com](mailto:meyzaindryani@gmail.com), [labibah@uin-suka.ac.id](mailto:labibah@uin-suka.ac.id)

DOI: [10.30742/tb.v7i2.2944](https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2944)

Received: 13-Juni-2023

Revised: 10-Agust-2023

Accepted: 2-Okt-2023

### ABSTRACT

**Purpose Research.** This research was conducted to determine the innovation of the drive thru service "book borrowing and returning" at the DPAD DIY Library Service Center in meeting the needs of users. **Research methods.** This research uses a descriptive approach with qualitative methods and data collection techniques, namely observation, interviews, and literature studies. **Analysis data.** Data analysis techniques in the form of reduction, presentation, and conclusion/data verification.

**Results.** The results state that drive thru service innovation is based on 5 indicators of innovation criteria, namely: 1) has novelty showing that drive thru service innovation is new ideas, ideas, and inventions to serve users, 2) effectively shows that drive thru service innovation is very effective in helping and facilitating book borrowing and returning, 3) useful shows that drive thru service innovation is needed to meet user needs, Especially for the agency itself, 4) it can be transferred/replicated showing that Drive Thru service innovation can be used as an example, reference, and applied to other agencies, 5) Sustainability shows that Drive Thru service innovation is strongly supported to be maintained both from the agency and the user community.

**Keywords:** Innovation, Borrowing and Returning Books, Drive Thru Services.

### ABSTRAK

**Tujuan Penelitian.** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui inovasi layanan *drive thru* “peminjaman dan pengembalian buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. **Metode penelitian.** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi pustaka. **Data analisis.** Teknik analisis data berupa reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data.

**Hasil Penelitian.** Hasilnya menyatakan bahwa inovasi layanan *drive thru* berdasarkan 5 indikator kriteria inovasi, yaitu: 1) memiliki kebaruan menunjukkan bahwa inovasi layanan *drive thru* merupakan gagasan, ide, dan penemuan baru untuk melayani pengguna, 2) efektif menunjukkan bahwa inovasi layanan *drive thru* sangat efektif dalam membantu dan mempermudah peminjaman dan pengembalian buku, 3) bermanfaat menunjukkan bahwa inovasi layanan *drive thru* sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, terutama bagi instansi itu sendiri, 4) dapat ditransfer/ direplikasi menunjukkan bahwa

inovasi layanan *drive thru* dapat dijadikan contoh, rujukan, dan diterapkan bagi instansi lain, 5) berkelanjutan menunjukkan bahwa inovasi layanan *drive thru* sangat didukung untuk dipertahankan baik dari pihak instansi maupun masyarakat pengguna.

**Kata Kunci:** Inovasi, Peminjaman dan Pengembalian Buku, Layanan *Drive Thru*.

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan era globalisasi teknologi dan informasi di institusi pendidikan sangat berpengaruh dalam mencerdaskan dan meningkatkan pengetahuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang mana mengacu pada sumber informasi yang dikelola dan dipergunakan untuk pengguna, yang disebut sebagai perpustakaan. UU No. 43 Tahun 2007 mengenai perpustakaan, mengatakan bahwa institusi pengelola sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam pendidikan, penelitian, informasi dan rekreasi dalam wujud karya tulis, cetak, dan rekam ialah perpustakaan (Asari et al., 2022). Dalam menghadapi perkembangan tersebut, perpustakaan diharuskan lebih efektif dan efisien untuk mengelola informasi. Salah satunya perpustakaan umum, yang memiliki peran aktif dalam memberikan sumber informasi yang relevan bagi pemustaka.

UU No. 43 Tahun 2007 :l ayat 6, perpustakaan tanpa perbedaan umur, gender, kelompok, ras, agama, dan kualitas sosial-ekonomi dikhususkan kepada masyarakat luas untuk sarana pendidikan sepanjang hayat, yang dikenal sebagai perpustakaan umum (Perpustakaan Nasional, 2007). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa semua orang adalah objek layanan perpustakaan, tanpa adanya perbedaan apapun. Oleh sebab itu, layanan perpustakaan diharuskan untuk menyediakan dan mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas dan berinovasi dalam memenuhi kepuasan dan kebutuhan pemustaka.

Rahmah, (2018) mengungkapkan, layanan prima dilihat dari cepat, akurat, mudah, natural, dan memadai bagi pemustaka menjadi tolak ukur kemajuan dan kemunduran layanan perpustakaan. Oleh karena itu, dalam mewujudkan pelayanan prima bagi pemustaka perpustakaan sebagai pusat informasi diharuskan untuk inovatif dan tanggap mengikuti perkembangan teknologi inovasi.

Inovasi ialah inovasi baru secara langsung atau tidak langsung dalam bidang pelayanan publik yang bermanfaat untuk masyarakat (PermenPAN dan RB Republik Indonesia, 2018). Mulgan, Albury & Kurniawan mengatakan, inovasi yang berhasil ialah adanya prosedur, hasil layanan hingga sistem pelayanan baru dari produk pengembangan nyata yang dikreasikan dan implementasikan (Maysara & As'ari, 2021). Sebagai upaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik, KemenPAN dan RB telah mengimplementasikan garis haluan dari tahun 2014. Diharapkan setiap Lembaga pelayanan publik, baik pusat maupun daerah dapat mengembangkan gagasan inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Basuki, Kasmad, & Nasrulhaq, 2018)

Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY salah satu perpustakaan umum di Yogyakarta dengan Visi dan Misi untuk mengembangkan inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi yang memiliki 26 layanan perpustakaan, untuk memenuhi kebutuhan pemustaka perpustakaan berinovasi menciptakan layanan perpustakaan

baru, yaitu “Layanan *Drive Thru*” pada tahun 2020. Awal mula terciptanya layanan *Drive Thru* pada saat pandemi *Covid-19* sebagai pencegahan penularan *Covid-19* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY berusaha memberikan pelayanan secara efektif dan efisien melayani pemustaka untuk peminjaman dan pengembalian buku tanpa harus masuk ke dalam perpustakaan, namun tetap menjaga protokol kesehatan.

Layanan *drive thru* salah satu inovasi layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang bertujuan dalam mempermudah dan mendukung pengguna dalam peminjaman dan pengembalian buku tanpa masuk ke dalam perpustakaan. Inovasi layanan *drive thru* terinovasi dari waralaba makanan seperti *McDonalds*, *Burger King*, *KFC* yang memiliki kelebihan pelayanan yang efisien untuk kepuasan pelanggan. Sehingga, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY berinovasi dengan menciptakan layanan *drive thru* untuk membantu dan mempermudah pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Penelitian terdahulu yang menjadi kajian dalam penelitian ini dilaksanakan oleh Sukirno (2020) tentang Dokter Pustaka sebagai inovasi layanan berbasis aplikasi dalam mencari informasi ilmiah tanpa datang ke perpustakaan. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fachrizi, Abdurahman, Luaylik, & Husein (2021) tentang inovasi layanan Halo Pemustaka dalam antar-jemput peminjaman dan pengembalian buku tanpa datang ke perpustakaan. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Berdasarkan penjabaran diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan *drive thru* “peminjaman dan pengembalian buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Manfaat penelitian ini dapat mengetahui dan memahami tentang inovasi layanan perpustakaan, terutama layanan *drive thru*. Adapun penelitian ini berfokus pada inovasi sistem peminjaman dan pengembalian layanan *drive thru*. Oleh sebab itu, penelitian ini berjudul “Inovasi Layanan *Drive Thru* “Peminjaman dan Pengembalian Buku” di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Layanan Perpustakaan**

UU RI No. 43 Tahun 2007:4 mengenai perpustakaan, menyatakan bahwa pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan, menumbuhkan minat baca, mengembangkan wawasan dan pengetahuan, serta meningkatkan kehidupan bangsa merupakan tujuan perpustakaan (Gunawan, 2022). Lasa Hs mendefinisikan bahwa layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka saat menggunakan perpustakaan disebut layanan perpustakaan (Prabowo & Heriyanto, 2013). Maka dari itu, dapat dijabarkan bahwa layanan perpustakaan adalah bentuk aktivitas di mana perpustakaan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pemustaka.

### **2. Layanan *Drive Thru***

Layanan *drive thru* atau lantatur (layanan tanpa turun) adalah suatu perusahaan yang memberikan pelanggan bentuk layanan menunggu di kendaraannya dan pesan bawa pulang. Pelayanan dengan proses cepat seperti makanan siap saji, bank kendaralawat, dan lain sebagainya tersedia di layanan ini (Suryanto, Handayani, & Riani, 2020).

### 3. Inovasi Pelayanan Publik

Kata inovasi bermakna pembaharuan terhadap suatu hal. Dampaknya memberikan manfaat lebih dari perubahan sebelumnya. Hal ini, berkaitan pula dengan perpustakaan dalam menciptakan inovasi layanan perpustakaan yang mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan pemustaka (Gunawan, 2022). Menurut Rogers dan Shoemaker (dalam buku *Inovasi Pendidikan*, 2012) inovasi ialah gagasan, tindakan yang dianggap baru oleh seseorang. Buku *Innovative Government* oleh Sangkala (2013), menjabarkan empat strategi inovasi: 1) Menyediakan layanan terintegrasi, 2) Melibatkan warga, 3) melakukan kerjasama/kolaborasi, 4) Menggunakan Teknologi Informasi (TI).

Penentuan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi standar yang memuaskan dan baik bagi pelanggan ialah inovasi dalam pelayanan (Coule & Patmore dalam Putra & Niswah, 2021). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ialah kumpulan kegiatan pemenuhan keperluan pelayanan untuk masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disuguhkan sesuai dengan peraturan undang-undangan (Setyawan, Kalalinggi, & Anggraeiny, 2019).

PermenPAN dan RB Republik Indonesia (2021), menetapkan kriteria inovasi layanan, yakni: 1) Memiliki Kebaruan, 2) Efektif, 3) Bermanfaat, 4) Dapat Ditransfer/Direplikasi, dan 5) Berkelanjutan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif ialah teknik untuk mengamati objek menurut alamiah dan instrumen kuncinya adalah peneliti (Sugiyono, 2018). Subjeknya (informan) ialah pustakawan dan pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Adapun kriteria dalam pemilihan informan, yaitu: 1) Pustakawan dan Staf yang berwenang di bagian layanan perpustakaan ekstensi, 2) Staf perpustakaan di bagian layanan *drive thru*, 3) Pemustaka yang telah memanfaatkan layanan *drive thru* sekurang-kurangnya 5x (lima kali), yang bersedia menjadi informan dan dari berbagai usia. Objek penelitian yaitu inovasi layanan *drive thru*.

Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengatakan terus terang kepada informan dari awal hingga akhir penelitian mengenai inovasi layanan *drive thru*. Wawancara dilakukan secara semistruktur kepada informan. Teknik analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY adalah sebuah institusi atau unit yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan fasilitas perpustakaan kepada masyarakat. Balai Layanan Perpustakaan dilengkapi dengan koleksi buku, majalah, dan sumber informasi lainnya yang dapat dipinjam oleh anggota perpustakaan. Berdasarkan Visi dan Misi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam memaksimalkan pelayanan kepada pemustaka, menciptakan sebuah inovasi yang dikenal dengan layanan *drive thru*. Awalnya inovasi layanan *drive thru* ini sebuah layanan peminjaman dan pengembalian buku yang disebabkan oleh pandemi *Covid-19*, hingga saat ini masih beroperasi dengan efektif dan efisien. Sehingga, dalam menjabarkan inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY, peneliti menerapkan Kriteria Inovasi dari PermenPAN dan RB Republik Indonesia (2021) tentang pelayanan publik, mencakup 5 (lima) indikator, sebagai berikut:

### I. Memiliki Kebaruan (*Novelty*)

Memiliki kebaruan ialah gagasan atau variasi dari inovasi pelayanan publik yang sudah ada (PermenPAN dan RB Republik Indonesia, 2021). Berdasarkan definisi tersebut, komponen kebaruan dari inovasi layanan *drive thru* ialah sebuah ide dan penemuan baru di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY pada tahun 2020, sesuai dengan pernyataan pustakawan bidang pelayanan perpustakaan ekstensi, sebagai berikut:

“Layanan *drive thru* ini jenis pelayanan baru sejak tahun 2020 saat pandemi *Covid-19*, pemustaka tidak bisa datang ke perpustakaan karena berbagai macam perbatasan, tidak bisa masuk, masuk pun ada berbagai batasan yang ketat, akhirnya kita mengadakan layanan *drive thru* ini, bagaimana caranya pemustaka tetap bisa meminjam buku tanpa masuk ke perpustakaan”. (HP/03/04/2023)

Semua inovasi tentu memiliki komponen kebaruan dan ide yang menarik. Inovasi layanan *drive thru* ini adalah kreasi baru, yang awal mulanya tercipta dikarenakan *Covid-19*, hingga sampai saat ini inovasi tersebut menjadi sangat membantu dan mudah untuk meminjam dan mengembalikannya tanpa harus masuk ke perpustakaan, hal ini serupa dengan yang dikatakan oleh pengguna (informan) layanan *drive thru*, sebagai berikut:

“Iya, tentunya sangat membantu sekali saat saya sedang terburu-buru dan tidak sempat untuk masuk ke perpustakaan, layanan *drive thru* ini solusi yang tepat dalam peminjaman dan pengembalian buku tanpa berlama-lama antri di perpustakaan”. (MI/04/04/2023)

Dilihat dari hasil wawancara dua informan di atas dapat diketahui, bahwa inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebuah inovasi gagasan, ide, dan penemuan baru untuk melayani pemustaka melalui loket *drive thru*. Dimana mekanisme layanan *drive thru* berupa membantu dan mempermudah peminjaman dan pengembalian buku bagi pemustaka.

## 2. Efektif (*Effectiveness*)

Efektif ialah menunjukkan pencapaian yang nyata dan solusi dalam menyelesaikan masalah (PermenPAN dan RB Republik Indonesia, 2021). Berdasarkan definisi tersebut, inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memiliki tujuan dan pencapaian hasil yang ditetapkan. Yang mempunyai tujuan pelayanan dalam membantu dan mempermudah pemustaka. Seperti yang dikatakan oleh pustakawan bidang pelayanan perpustakaan ekstensi, sebagai berikut:

“Tujuan kami menciptakan layanan *drive thru* ini, pemustaka menjadi terbantu dan lebih mudah ketika buru-buru dan tidak banyak waktu, ya tinggal pinjam aja ke aplikasi si Yokca dan ambil bukunya ke loket *drive thru*, dan layanan *drive thru* ini selalu tersedia setiap harinya”. (HP/03/04/2023)

Dari pernyataan pustakawan diatas juga diperkuat dengan pernyataan salah satu pengguna layanan *drive thru*, sebagai berikut:

“Iya, dengan adanya layanan *drive thru* ini sangat membantu dan mempercepat dalam peminjaman dan pengembalian buku, saya tidak perlu mencari buku ke rak dan menghemat waktu saya juga”. (MI/04/04/2023)

Berdasarkan hasil pernyataan dua informan diatas dapat diketahui bahwa keefektifan inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sangat membantu dan mempermudah pelayanan, serta memberi solusi yang tepat bagi pemustaka yang terburu-buru dan tidak banyak waktu untuk meminjam dan mengembalikan buku tanpa masuk ke perpustakaan.

## 3. Bermanfaat (*Significance*)

Bermanfaat ialah inovasi yang dibuat menjadi kepentingan dan perhatian publik (PermenPAN dan RB Republik Indonesia, 2021). Dari definisi itu, inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY mempunyai manfaat bagi masyarakat (pengguna perpustakaan) dan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY itu sendiri selaku instansi yang menerapkannya. Seperti yang diungkapkan oleh pustakawan bidang pelayanan perpustakaan ekstensi, sebagai berikut:

“Inovasi layanan *drive thru* sangat bermanfaat sekali bagi masyarakat pengguna, terutama bagi instansi kami, sangat dibutuhkan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang efektif dan cepat kepada masyarakat, terutama disaat pandemi *Covid-19* kemarin, hingga manfaatnya berlangsung sampai saat ini”. (HP/03/04/2023)

Dari pernyataan diatas samahalnya dengan yang diungkapkan oleh pengguna layanan *drive thru*, sebagai berikut:

“Iya, layanan *drive thru* ini sangat bermanfaat bagi saya yang kurang suka berlama di perpustakaan untuk mencari koleksi di rak dan juga membantu dalam menghemat waktu, karena pelayanannya yang sangat cepat”. (MI/04/04/2023)

Berdasarkan pernyataan dua informan diatas, dapat diketahui bahwa kebermanfaatan inovasi layanan *drive thru* sangat dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, terutama bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY itu sendiri, sangat bermanfaat dalam menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan efektif untuk masyarakat pengguna dalam bentuk layanan *drive thru* untuk peminjaman dan pengembalian buku tanpa masuk ke perpustakaan.

#### 4. Dapat Ditransfer/ Direplikasi (*Transferability*)

Dapat ditransfer/ direplikasi ialah suatu inovasi yang bisa berperan sebagai contoh, landasan, dan diimplementasikan bagi instansi pelayanan publik lainnya (PermenPAN dan RB Republik Indonesia, 2021). Dari definisi tersebut, inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY bisa dijadikan contoh dan rujukan bagi instansi lain juga, terutama di bidang perpustakaan. Hal ini dijabarkan oleh pustakawan bidang pelayanan perpustakaan ekstensi, sebagai berikut:

“Iya Mbak, tentu saja layanan *drive thru* ini bisa diterapkan juga di instansi lain, baik di perpustakaan maupun unit pelayanan publik lainnya, samahalnya kami mendapat ide inovasi layanan *drive thru* ini sendiri dari waralaba makanan yang cepat saji, seperti *McDonalds*, *Burger King*, dan lain sebagainya.” (HP/03/04/2023)

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dapat dijadikan contoh, rujukan, dan diterapkan bagi instansi lain, baik dari sistem dan pelayanannya yang direplikasi dari waralaba *McDonalds* berupa loket di satu lokasi. Contoh instansi yang mengimplementasikan layanan *drive thru* ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Yogyakarta yang dikenal layanan SAPA RATU.

#### 5. Berkelanjutan (*Sustainability*)

Berkelanjutan ialah sebuah inovasi yang memiliki jaminan untuk dipertahankan seperti dukungan program, anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan (PermenPAN dan RB Republik Indonesia, 2021). Dari definisi tersebut, inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY diharapkan terus berlanjut dan dipertahankan hingga saat ini, sesuai dengan pernyataan oleh pustakawan bidang pelayanan perpustakaan ekstensi, sebagai berikut:

“Iya, untuk ke depannya layanan *drive thru* ini akan tetap dipertahankan, dikarenakan pelayanan ini terbukti dalam membantu dan mempermudah pemustaka untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku, sehingga

sangat mendukung untuk mempertahankan inovasi layanan *drive thru* ini, dan juga dari pihak Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sangat mendukung dengan program layanan *drive thru* ini, baik dari segi anggaran dan perundang-undangan.” (HP/03/04/2023)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa ke depannya inovasi layanan *drive thru* akan berlanjut dan ditingkatkan, dikarenakan mendapat dukungan dari beragam pihak, baik dari pihak Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dan masyarakat pengguna. Hal ini diperkuat dari pernyataan pemustaka sebagai pengguna layanan *drive thru*, sebagai berikut:

“Iya, saya sangat mendukung layanan *drive thru* ini tetap dipertahankan, karena dengan adanya layanan ini sangat membantu dan menghemat waktu saya dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan”. (MI/04/04/2023)

Dari pernyataan pemustaka diatas, dapat diketahui bahwa adanya layanan *drive thru* ini sangat didukung untuk dipertahankan, karena telah terbukti sangat membantu dan mempermudah pemustaka mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan efektif.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan *drive thru* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sudah berjalan dengan baik, dapat diambil kesimpulan diantaranya memiliki kebaruan, inovasi layanan *drive thru* ialah sebuah inovasi gagasan, ide dan penemuan baru untuk pelayanan perpustakaan. Efektif, inovasi layanan *drive thru* sangat efektif dalam membantu dan mempermudah peminjaman dan pengembalian buku tanpa masuk ke dalam perpustakaan. Bermanfaat, inovasi layanan *drive thru* sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, terutama bagi pihak instansi itu sendiri. Dapat ditransfer/ direplikasi, inovasi layanan *drive thru* bisa dijadikan contoh, rujukan, dan diterapkan bagi instansi lain, baik dari sistem dan pelayanannya. Berkelanjutan, inovasi layanan *drive thru* sangat didukung untuk dipertahankan baik dari pihak instansi maupun masyarakat pengguna, karena terbukti sangat membantu dan mempermudah pemustaka mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asari, A., Rachmaningsih, D. M., Rahmah, E., Widiyawati, A. T., Saryono, D., Handayani, F., ... Fahrullah. (2022). *Manajemen Perpustakaan* (M. Sari, ed.). Padang: Get Press.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 207–216.



- <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- Fachrizi, A. R., Abdurahman, Luaylik, N. F., & Husein, M. B. (2021). Inovasi Pelayanan “Halo Pemustaka” Pasca Pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 24(2), 96–101.
- Gunawan, R. (2022). Inovasi Pelayanan Era New Normal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 2(2), 151. <https://doi.org/10.24198/inf.v2i2.42123>
- Maysara, & As’ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. , (2018).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. , (2021).
- Perpustakaan Nasional. *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007*. , (2007). Jakarta.
- Prabowo, A., & Heriyanto. (2013). Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book) oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri I Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(2), 1–9. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip%5CnANALISIS>
- Putra, A. W., & Niswah, F. (2021). Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 25–38. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p25-38>
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya* (1st ed.). Jak: Prenadamedia Group.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno. (2020). Dokter Pustaka Inovasi Layanan Masa Pademi Covid-19 di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada. *Pustkaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 12, 171–185.
- Suryanto, Handayani, N. S., & Riani, N. (2020). Mengadopsi Layanan McDonald’s sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19. *Pustablibia: Journal of Library and Information Science*, 4(2), 225–244. <https://doi.org/10.18326/pustablibia.v4i2.225-244>