



# Eksistensi layanan *drive thru* di perpustakaan perguruan tinggi pada era *new normal*

Nadia Rifka Rahmawati\*, Anis Masruri

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Jl. Laksda Adisucipto, Papringan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, Indonesia

*Paper type:*  
Research article

*Article history:*  
Received December 29, 2022  
Revised April 10, 2023  
Accepted April 12, 2023  
Published April 30, 2023

*Keywords:*

- Drive thru services
- Library services
- New normal era

## Abstract

*Introduction.* Library services during the Covid-19 pandemic have decreased even to the point that services are completely closed. This happens because the virus is easily spread through the air, causing limited community activities outside the home. To overcome this problem, the library provides service innovations that can be used during a pandemic, namely drive thru services. The purpose of this study is to describe the existence of libraries in the new normal era so that many libraries adopt drive thru services.

*Methodology.* The method used in this research is a library research method with a qualitative approach. Library research technique is a technique that takes data sources in the form of books as the object of study.

*Results and discussion.* This drive-thru service adopts fast food franchise services. This service became an innovation and alternative service when the COVID-19 pandemic entered Indonesia. To maintain the existence of the library finally, innovate to provide this service. This service is considered effective because of the lack of direct physical contact with other people in addition to reducing the crowding and spread of the covid-19 virus.

*Conclusion.* Currently, the pandemic has begun to recede. But that doesn't detract from drive thru service. In this new normal era, drive thru services should increasingly exist and improve this drive thru service to provide better and better service.

## 1. Pendahuluan

Sekitar awal tahun 2020, Indonesia dilanda dengan virus yang sangat berbahaya. Virus tersebut bernama Covid-19. Virus yang terdeteksi berasal dari Kota Wuhan, Tiongkok ini masuk dan merebak di Indonesia melalui *droplet* di udara. Resiko penularan *droplet* ini dapat terjadi apabila seseorang tidak memakai masker bahkan ketika seseorang berbicara, batuk atau pun bersin. Pertukaran *droplet* yang terbawa oleh udara dapat menyebabkan seseorang dapat tertular satu dengan yang lain (Adrian, 2021). Dinas Kesehatan Jawa Tengah mengungkapkan apabila virus ini dapat menular dan menyebabkan sakit radang saluran pernapasan. Hampir banyak masyarakat yang terkena virus ini hingga rumah sakit pun tidak dapat menampung pasien karena saking banyaknya orang yang terkena virus tersebut. Banyak juga di antara mereka yang akhirnya meninggal karena tidak dapat tertolong akibat kurangnya obat, tenaga medis atau pun tempat di rumah sakit (Ariyanto, 2022).

\* Corresponding author.

Email address: [nadialrifka@gmail.com](mailto:nadialrifka@gmail.com) (N. R. Rahmawati), [anis.masruri@uin-suka.ac.id](mailto:anis.masruri@uin-suka.ac.id) (A. Masruri)



Virus ini akhirnya muncul sebagai pandemi yang membawa pengaruh signifikan cukup besar dan menjadi kekhawatiran tersendiri bagi kehidupan masyarakat sehingga menyebabkan mobilitas masyarakat menjadi terbatas. Pada mulanya, kehidupan masyarakat sangatlah bebas dan tidak terbatas. Masyarakat bebas untuk ke mana saja tanpa harus khawatir akan tertular penyakit dan virus seperti Covid-19. Namun setelah virus ini muncul, mobilitas masyarakat pun terbatas dan terjadi penurunan. Masyarakat dihimbau untuk *lockdown*, bekerja dan sekolah dari rumah dan karantina mandiri. Bahkan pemerintah juga melarang untuk berpergian ke luar negeri dan membatasi warga asing untuk masuk ke Indonesia. Semua kebijakan tersebut untuk membatasi mobilitas manusia dan interaksi antar manusia.

Untuk mengantisipasi semakin merebaknya virus tersebut, pemerintah pun mengambil langkah untuk memutus mata rantai penyebarannya. Ada pun kebijakan yang diambil seperti melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), penggalakan vaksin, menjauhi kerumunan, menggunakan masker apabila di luar rumah, rajin mencuci tangan, makan makanan yang bergizi, olah raga dan berjemur minimal 10 menit. Masyarakat diminta untuk selalu waspada dan tetap menjalankan himbauan tersebut demi kesehatan masing-masing.

Akibat langkah antisipasi tersebut, menyebabkan kehidupan masyarakat berubah menjadi era kebiasaan baru (*new normal*). *New normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Sederhananya, *new normal* ini hanya melanjutkan kebiasaan-kebiasaan yang selama ini dilakukan saat diberlakukannya *lockdown* atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Ramidah, 2020). Masyarakat tetap boleh melakukan kegiatan di luar rumah seperti bekerja, berbelanja bahkan bersekolah, namun kegiatan tersebut dibatasi dan harus menerapkan protokol kesehatan yang telah disarankan oleh pemerintah. Pemerintah menyarankan untuk selalu menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak ketika berada di luar rumah. Hal ini menyebabkan hampir semua layanan masyarakat juga harus menerapkan protokol kesehatan demi keamanan bersama. Salah satu tempat layanan masyarakat tersebut ialah perpustakaan.

Mengingat mobilitas di perpustakaan yang sangat tinggi, maka pada masa pandemi Covid-19 perpustakaan menjadi salah satu tempat yang wajib menjalankan protokol kesehatan. Semua jenis perpustakaan memberikan batasan layanan bagi pemustaka yang akan berkunjung dengan berbagai aturan. Dapat diambil contoh seperti perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang memberi aturan bahwa semua pemustaka yang akan berkunjung wajib mematuhi aturan dengan memakai masker dan menjalani seluruh protokol kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2020).

Banyak layanan yang disediakan oleh perpustakaan dan layanan tersebut mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan. Salah satunya yaitu layanan akses *online* perpustakaan (Aksaramaya, 2020). Layanan itu merupakan layanan perpustakaan digital yang dapat diakses melalui *gadget* pemustaka darimana pun sehingga dapat mempermudah pemustaka untuk mengaksesnya di mana saja. Pemustaka tidak harus mengunjungi perpustakaan secara fisik untuk dapat mengakses koleksi yang dimiliki perpustakaan, namun cukup meng*install* aplikasi di *gadgetnya* kemudian mendaftarkan diri melalui aplikasi tersebut. Setelah itu, baru pemustaka bisa mendapatkan akses seluruh koleksi dan boleh meminjamnya untuk dibaca dengan jangka waktu tertentu.

Koleksi digital yang dimiliki perpustakaan tidak dapat dibaca setiap pemustaka apabila belum meng*install* aplikasi dan mendaftarkan diri. Tentu saja hal ini menyebabkan masalah bagi mereka. Oleh karena itu, para pemustaka yang belum dapat meng*install* dan mendaftarkan diri tersebut harus meminjam buku tercetak dan membacanya di rumah,

namun terkadang koleksi digital yang dimiliki perpustakaan itu tidak selalu sama dengan buku versi tercetak yang dimiliki dan disimpan di perpustakaan. Di samping itu, pemanfaatan koleksi digital harus menggunakan media yang sesuai dengan aplikasi dan pemustaka hanya dapat membacanya saja, tanpa bisa mengkopi, dan menyimpan isinya pada media yang dimiliki. Hal ini berbeda dengan buku cetak yang dapat difotokopi pada bagian-bagian tertentu. Buku cetak juga dapat dibaca di mana saja, kapan saja asalkan ada cahaya yang memadai. Oleh karena itu, masih banyak pemustaka yang menyukai buku cetak dari pada buku digital.

Dengan adanya pandemi Covid-19 menyebabkan larangan bagi pemustaka datang langsung ke perpustakaan untuk meminjam buku cetak yang diperlukan. Tentu saja ini menimbulkan masalah baik bagi perpustakaan selaku penyedia informasi dan pemustaka selaku pengguna informasi. Masalah yang ada ini memerlukan inovasi. Inovasi dapat ditemukan dengan mengamati dan mengadaptasi dari aktivitas-aktivitas lain yang memiliki kesamaan pada titik tertentu dengan perpustakaan dalam memberikan layanan. Salah satu aktivitas yang memiliki kesamaan dengan perpustakaan adalah layanan makanan dan minuman cepat saji yang disediakan waralaba.

Waralaba makanan cepat saji (*fastfood*) yang mendunia seperti McDonald's, Burger King, KFC banyak digandrungi oleh masyarakat di Indonesia. Salah satu keunggulan waralaba ini adalah pelayanan yang cepat dan efisien dengan kualitas yang bagus. Selain itu juga menerapkan layanan *drive thru* dan layanan pesan antar untuk memudahkan pelanggan dalam memesan makanannya. Pelanggan tidak perlu turun dari kendaraannya untuk memesan makanan sehingga terkesan lebih praktis dan cepat.

Layanan *drive thru* cocok diterapkan kapan saja apalagi selama masa *new normal* seperti saat ini. Karena layanan *drive thru* hanya mempertemukan penjual dengan pembeli melalui jendela dalam waktu yang singkat sehingga menghindari dengan kontak fisik langsung antara keduanya. Sama halnya dengan layanan pesan-antar, kurir mengantarkan pesanan ke alamat tujuan. Hal ini mampu mengurangi mobilitas masyarakat untuk pergi ke luar rumah sehingga tidak terjadi kerumunan.

Dalam layanan pesan-antar dan *drive thru* ini, dapat dicoba untuk diaplikasikan oleh perpustakaan. Perpustakaan dapat mengadopsi layanan yang dimiliki waralaba cepat saji untuk menjadi alternatif supaya pustakawan dan pemustaka tidak melangsungkan kontak fisik secara langsung. Hal ini juga dapat meminimalisir kerumunan yang terjadi di perpustakaan. Sebagai contoh, Perpustakaan IAIN Purwokerto yang sekarang sudah berubah nama menjadi UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri sudah mulai menerapkan layanan *drive thru* untuk layanan sirkulasi. Inovasi Perpustakaan IAIN Purwokerto di masa pandemi Covid-19 dengan membuka layanan sirkulasi *drive thru* dengan peminjaman melalui *google form* untuk pemesanan buku yang akan dipinjam. Layanan ini dirasa efektif karena meminimalisir timbulnya kerumunan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 (Hariadi, 2021).

Pada era *new normal* sekarang ini, perpustakaan perlu mencoba layanan *drive thru* untuk diterapkan di perpustakaannya masing-masing. Meskipun sekarang masuk pada era *new normal*, layanan *drive thru* seyogyanya tetap terus dijalankan sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang prima. Kajian mengenai layanan pada era *new normal* sebetulnya telah banyak dipublikasikan meskipun tidak secara spesifik pada layanan *drive thru* terutama di perpustakaan perguruan tinggi. Tulisan ini mencoba menyajikan inovasi layanan baru supaya banyak perpustakaan dapat menerapkan layanan *drive thru* ini untuk dilaksanakan dengan baik di perpustakaan.

Terdapat beberapa tinjauan teoritis terkait dengan pembahasan latar belakang di atas sebagai berikut: Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, layanan atau pelayanan adalah menyediakan segala sesuatu yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Menurut pendapat lain, yakni Kotler dalam Laksana mengemukakan bahwa layanan merupakan

suatu tindakan yang dapat diberikan kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan (Laksana, 2018).

Pada kehidupan sehari-hari, layanan sering dikaitkan dengan pemberian sesuatu sesuai kebutuhan atau permintaan pihak lain. Dapat diambil contoh, pramusaji yang menyediakan hidangan untuk para pembelinya. Jika dikaitkan dengan konteks perpustakaan, layanan tidak lepas dari bagaimana perpustakaan dapat memberikan kepuasan atau fasilitas kepada pengguna yang membutuhkan, salah satunya adalah penyediaan dan diseminasi informasi.

Akibat masuknya globalisasi, pemahaman mengenai informasi dan internet mengalami peningkatan. Bahkan di tengah era *new normal* sekarang ini, perpustakaan dituntut untuk tetap memberikan pelayanan prima dan menyediakan informasi relevan bagi pemustakanya. Seperti yang diungkapkan oleh Sukaesih, layanan perpustakaan merupakan ujung tombak kegiatan di perpustakaan sebagai kegiatan diseminasi informasi yang dapat dilihat langsung oleh pemustaka (Sukaesih, 2019). Definisi lain mengenai layanan perpustakaan juga diungkapkan oleh Rahmah. Menurutnya, layanan perpustakaan ialah penyelenggaraan kegiatan yang di dalamnya perlu melakukan perencanaan, karena terjadi proses pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media (Rahmah, 2018).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan ialah layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka dalam memanfaatkan bahan pustaka yang dimiliki. Selain itu, perpustakaan merupakan sebagai salah satu tempat yang menyediakan segala bentuk informasi baik koleksi cetak dan non-cetak secara tepat dan akurat. Oleh karena itu, koleksi yang dimiliki tentu harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pada akhirnya perpustakaan dapat memudahkan pemustaka untuk mencari dan mendapatkan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Layanan *drive thru* atau lalantur (akronim untuk layanan tanpa turun; Bahasa Inggris: *Drive-through*) adalah suatu bisnis yang menyediakan jenis layanan pesan bawa pulang kepada pelanggan tanpa harus meninggalkan dan menunggu di kendaraannya. Layanan ini memberikan sensasi kilat seperti makanan cepat saji melalui kendaraan lewat (*drive-through*) ataupun sejenisnya.

Untuk menerima pesanan dan menerima barang pelanggan menerima layanan yang disajikan sementara melalui jendela atau mikrofon dan pelanggan akan tetap menunggu di mobilnya, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu. Perlu untuk diketahui bahwa layanan *drive thru* ini pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada tahun 1940-an dan kemudian layanan tersebut dapat menyebar ke negara lain (Wikipedia, 2020).

Layanan *drive thru* di Indonesia juga sudah mulai diterapkan di beberapa tempat seperti waralaba makanan cepat saji bahkan di kantor kepolisian yaitu SAMSAT. Sebagai contoh berikut cara atau prosedur pelayanan *drive thru* di waralaba makanan cepat saji (McDonalds, 2020): (1) Masuk jalan masuk khusus bertanda *drive thru* di area tersebut; (2) Berhenti di pos bertanda "Pesanan Di Sini" kemudian pesan menu yang tersedia dan berbicara melalui COD (*Customer Order Display*); (3) Bayar pesanan di pos berlabel "Bayar Di Sini"; (4) Ambil pesanan McDonald's Anda di pos bertanda "Pick Up Order". Oleh karena itu, melihat penerapan layanan *drive thru* di beberapa waralaba cepat saji, bukan tidak mungkin layanan *drive thru* juga dapat diterapkan pada layanan sirkulasi perpustakaan.

Pemerintah Indonesia mendefinisikan *new normal* sebagai tatanan baru untuk beradaptasi dengan Covid-19. Achmad Yurianto, Juru Bicara Pemerintah untuk Penanganan Covid-19, mengatakan *new normal* merupakan tatanan baru, kebiasaan baru, dan perilaku baru berdasarkan adaptasi untuk mendorong pola hidup bersih dan sehat (Rikin, 2020). Menurut Wiku Adisasmita, Ketua Tim Pakar Percepatan Penanganan

Covid-19, *new normal* adalah perubahan perilaku untuk menjalankan aktivitas normal namun dengan tambahan penerapan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran Covid-19 (Chaerul, 2020).

Pandemi Covid-19 berdampak besar pada aspek sosial, ekonomi, dan keuangan. Pandemi ini juga memaksa kita untuk mengubah cara kita berinteraksi satu sama lain. Melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi, Pemerintah memberikan panduan pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat kerja. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir risiko dan dampak Covid-19 di tempat kerja khususnya di area perkantoran dan industri di mana banyak orang berkumpul dalam satu tempat (Menteri Kesehatan, 2020).

Meskipun layanan pada masa pandemi sudah banyak dikaji, namun pada kajian ini peneliti berfokus pada layanan *drive thru* di perguruan tinggi. Walaupun sudah ada beberapa perpustakaan perguruan tinggi yang menjalankan layanan *drive thru* dengan berbagai macam cara seperti di Perpustakaan IAIN Purwokerto, namun layanan ini menarik untuk dikaji lebih mendalam karena tidak semua perpustakaan perguruan tinggi melakukan inovasi layanan *drive thru* pada masa pandemi dan *new normal*. Layanan *drive thru* bisa menjadi salah satu alternatif layanan untuk meningkatkan atau pun menambah layanan di perpustakaan. Penulis juga mencoba memberikan gambaran singkat mengenai layanan *drive thru* yang dapat diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi sehingga dapat menjadi keunikan dari kajian ini. Oleh karena itu, kajian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran tentang eksistensi dari layanan *drive thru* di perpustakaan perguruan tinggi pada era *new normal*.

## 2. Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi pustaka (*library research*) dengan pendekatan kualitatif. Metode studi pustaka (*library research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengambil dan mengumpulkan sumber data dan informasi berupa buku-buku sebagai objek kajiannya (Mustafidah, 2020). Menurut pendapat Zed (2023) metode studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari berita, artikel, jurnal penelitian maupun dokumentasi dari berbagai sumber lain yang kemudian dilakukan analisis data. Pendekatan pada penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang berusaha menjabarkan hasil data yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata tertulis atau ucapan dari seseorang dan perilaku atau fenomena yang diteliti oleh subjek penelitian (Moleong, 2021). Metode tersebut digunakan untuk menggambarkan data riil secara mendalam.

Analisis data yang digunakan ialah dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif ialah metode untuk memperoleh data secara mendalam yang mengandung makna dan dapat mempengaruhi substansi penelitian secara signifikan (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, penulis mencoba menangkap semua teori yang relevan untuk kemudian dianalisis bersamaan dengan data sehingga dapat ditarik kesimpulan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Sejak pandemi covid-19 merebak di Indonesia, banyak tempat umum yang mengharuskan setiap tempat mewajibkan untuk melakukan protokol kesehatan, seperti halnya juga perpustakaan. Perpustakaan tetap harus memberikan layanan prima kepada pemustaka. Meskipun wabah virus tersebar, pemustaka tetap membutuhkan informasi di perpustakaan bahkan lebih banyak lagi supaya dapat mengetahui perkembangan informasi virus tersebut dari sumber yang terpercaya seperti di perpustakaan, contohnya di perpustakaan perguruan tinggi.

Pemustaka perpustakaan perguruan tinggi yang notabene mahasiswa dan dosen tetap membutuhkan informasi untuk kegiatan pembelajaran dan penelitian. Adanya wabah yang merebak tidak menyurutkan kreativitas pemustaka untuk tetap mencari informasi meskipun melalui jarak jauh atau pun dilakukan pembatasan secara fisik dalam mendapatkannya. Perpustakaan berupaya melakukan berbagai macam inovasi untuk melayani pemustaka dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan jaga jarak guna memutus mata rantai tersebarnya virus tersebut.

Perkembangan informasi di kalangan mahasiswa masa sekarang ini sangatlah cepat dan mengharapkan adanya akses informasi secara mudah dan tepat. Hal itu didukung dengan berkembangnya teknologi komputer dan internet dengan pesat. Dengan hal tersebut, dapat dikategorikan dalam era internet. Pada era tersebut sistem atau layanan perpustakaan sudah mulai berkembang dan diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Sulistyio Basuki mengungkapkan bahwa sistem yang akan dipilih digunakan hendaknya merupakan sistem yang tidak membutuhkan waktu lama untuk proses sirkulasi dan sifatnya ekonomis dalam hal tenaga, uang dan materi (Basuki, 2022).

Layanan yang diterapkan sudah memudahkan mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Mereka dapat mencari, memilih dan mengambil koleksi yang diinginkan secara mandiri. Layanan lain juga diterapkan seperti layanan perpustakaan digital. Mahasiswa dapat mengakses seluruh koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan melalui *smartphone* yang dimiliki tanpa harus datang ke perpustakaan. Walaupun begitu, tidak jarang tetap ada mahasiswa yang membutuhkan atau lebih senang dengan buku bentuk fisik. Perpustakaan juga memberikan layanan informasi melalui sosial media yang dimiliki seperti pembuatan informasi grafis tentang perpustakaan dan pengumuman guna memudahkan mahasiswa memperoleh informasi. Tidak jarang ada juga yang memberikan layanan melalui *WhatsApp* perpustakaan di mana mahasiswa dapat langsung meminta bantuan kepada pustakawan melalui nomor yang tertera. Inovasi yang dilakukan ini sebagai upaya perpustakaan dalam memberikan respon mengenai semua pertanyaan dari pemustaka dengan cepat dan tepat.

Masa *new normal* seperti sekarang ini, kegiatan di perpustakaan tetap harus dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Meskipun pandemi Covid-19 saat ini perlahan mulai berkurang, namun kewaspadaan tetap harus ditingkatkan. Masyarakat tidak boleh lengah begitu saja dengan virus yang berbahaya ini. Dengan mengadopsi layanan *drive thru* seperti yang dilakukan oleh beberapa waralaba makanan cepat saji, perpustakaan seyogyanya dapat meniru layanan tersebut.

Pelayanan cepat dan efisien menjadi unggulan dari sistem pelayanan tersebut. Terlebih lagi jika sebelumnya suatu perpustakaan telah menerapkan layanan yang sangat mengakomodir mahasiswa yang merupakan *net generation*, sistem ini menjadi pelengkap untuk *new normal* seperti saat ini. Dengan melihat pelayanan waralaba makanan cepat saji, yang cukup mendatangi bagian pemesanan, pembayaran dan pengambilan makanan yang terkoneksi dengan *intercom* dengan tetap berada di kendaraan, meminimalisir kontak fisik yang dilakukan. Di sinilah nampak terjadi pembatasan atau jaga jarak sesuai dengan protokol kesehatan.

Layanan perpustakaan yang dirasa tepat untuk layanan *drive thru* ialah layanan sirkulasi. Dalam dunia perpustakaan, istilah sirkulasi dikenal dengan istilah peminjaman. Namun, layanan sirkulasi tidak hanya sekedar bagian peminjaman tetapi suatu kegiatan menyeluruh di antaranya pengembalian dan perpanjangan waktu pinjam koleksi serta pembuatan statistik perpustakaan (Rochmah, 2016). Seperti yang diungkapkan Eviendrita, (2019), layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian yang di dalamnya terjadi peredaran koleksi serta pelaksanaan tata tertib perpustakaan sesuai dengan sistem dan ketentuan yang berlaku di perpustakaan. Layanan sirkulasi dihadapkan dengan kondisi di mana pustakawan dan pemustaka berinteraksi secara langsung, sehingga hal ini dapat menyebabkan kontak fisik erat terjadi. Meskipun mengadopsi layanan *drive thru* waralaba makanan cepat saji, terdapat beberapa efektifitas yang didapatkan apabila diterapkan pada layanan perpustakaan yakni kecepatan, kemudahan dan kenyamanan (Ruliansyah, 2021). Pemustaka dengan cepat dapat memperoleh koleksi yang diinginkan dengan memesan terlebih dahulu kepada pustakawan. Pemustaka juga dengan mudah mengetahui informasi mengenai ketersediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Setelah mendapatkan informasi itu, pemustaka dapat mengganti dengan koleksi sejenis atau bahkan tidak jadi meminjam. Selain itu, masa *new normal* mengharuskan pemustaka menjaga jarak satu dengan yang lain sehingga dengan adanya layanan ini tidak perlu khawatir apabila bersinggungan di dalam perpustakaan.

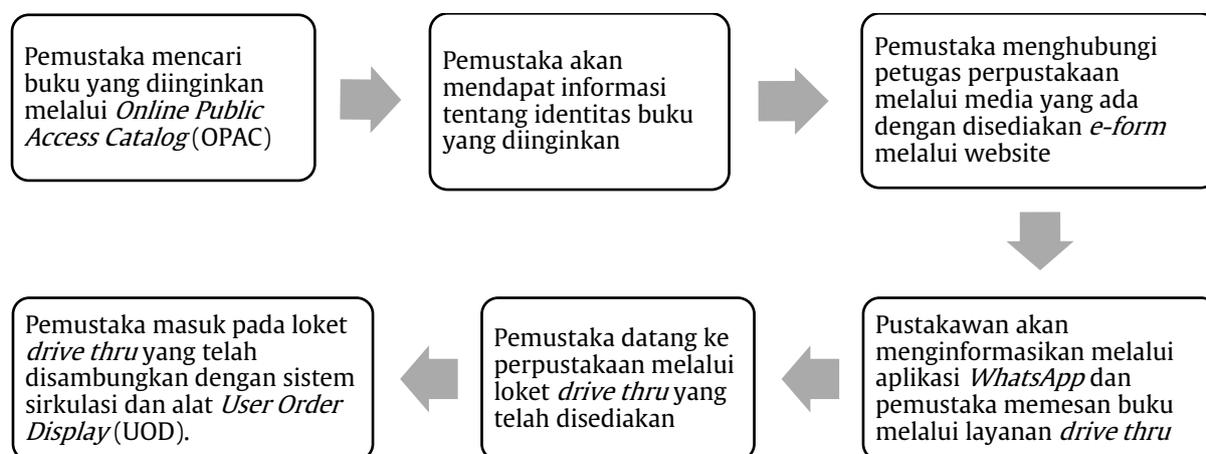
Era *new normal* seperti tahun 2021-2022 merupakan masa transisi dari masa pandemi ke masa endemi. Angka penyebaran pandemi Covid-19 sudah mulai melandai bahkan informasinya sudah tidak sekuat ketika awal masa pandemi terjadi tahun 2020-2021. Hal ini karena masa *new normal* ini, pandemi sudah menjadi endemi. Seperti yang disampaikan oleh Muhadjir Effendy, Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK) bahwa apabila pandemi sudah menjadi endemi otomatis sudah menjadi penyakit biasa seperti tuberkolosis atau pun berbagai penyakit yang berhubungan dengan bakteri, virus dll (Novrizaldi, 2022). Oleh sebab itu, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) mulai dilonggarkan dan tidak seketat masa pandemi awal terjadi. Masyarakat sudah boleh beraktivitas di luar rumah dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Begitu juga di perpustakaan. Perpustakaan sudah mulai tampak memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan tetap menjalankan protokol kesehatan yang berlaku. Perpustakaan tetap mempertahankan layanan yang dimiliki dan menambah layanan yang semula belum ada menjadi ada, seperti layanan *drive thru* ini. Layanan *drive thru* ini cocok diterapkan ketika masa pandemi karena minim terjadi kontak fisik.

Era *new normal* ini perpustakaan tetap mempertahankan layanan tersebut untuk memudahkan pemustakanya yang ingin akses dengan cepat tanpa harus turun dan masuk ke perpustakaan. Dengan memesan koleksi kepada pustakawan, pemustaka dapat langsung mendapatkan koleksi yang diinginkan dengan cepat. Meskipun banyak perpustakaan yang sudah membuka jam layanan perpustakaan kembali seperti biasanya, namun layanan *drive thru* ini dianggap efektif untuk pemustaka yang ingin akses secara cepat ataupun tidak memiliki banyak waktu ke perpustakaan untuk meminjam atau pun mengembalikan koleksi buku. Mereka dapat meminjam atau mengembalikan koleksi melalui jendela *intercom* layaknya memesan masakan cepat saji.

Namun telah terdapat beberapa perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang melakukan layanan *drive thru* seperti Perpustakaan IAIN Purwokerto dan Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Pelaksanaan layanan *drive thru* di Perpustakaan IAIN Purwokerto terjadi saat masa pandemi dimulai. Meskipun telah memiliki sumber koleksi digital, Perpustakaan IAIN Purwokerto tidak ingin mengecewakan pemustakanya karena sebagian besar pembelajaran dan penyusunan tugas akhir masih memerlukan buku teks secara fisik. Oleh karena itu, agar kebutuhan informasi tetap dapat dimanfaatkan Perpustakaan IAIN melakukan inovasi dengan membuka layanan *drive thru*.

Tidak jauh beda dengan Perpustakaan IAIN Purwokerto, Perpustakaan Universitas Negeri Malang juga melakukan layanan *drive thru*. Tersedia jalur khusus untuk layanan *drive thru*. Jalur ini tersedia dengan mengelilingi gedung perpustakaan. Perpustakaan UM memilih jalur di sebelah selatan sebagai jalur masuk dan sebelah timur sebagai jalur keluar. Koleksi yang dilayanan hanya melayani koleksi Karya Ilmiah Lembaga Universitas Malang yang terdiri dari Pidato Ilmiah Guru Besar, Karya Dosen dan Karya Mahasiswa (Disertasi, Tesis dan Skripsi) yang sudah terdigitalisasi (2010 ke atas) serta kumpulan hasil seminar Universitas Negeri Malang. Dalam memanfaatkan layanan *drive thru*, pemustaka harus memasuki jalur *drive thru* sesuai antrian.

Kajian ini mencoba menggambarkan skema inovasi pelaksanaan layanan *drive thru* di perpustakaan dengan beberapa tahapan. Pertama, pemustaka mencari buku yang diinginkan melalui *Online Public Access Catalog* (OPAC). OPAC ini merupakan sarana temu kembali informasi di perpustakaan yang dapat diakses dari mana saja, dan tidak harus datang ke perpustakaan. Kedua, setelah pemustaka mendapatkan informasi tentang buku yang diinginkan tersebut, pemustaka mencatat judul, pengarang, penerbit dan nomor panggil (*call number*) nya. Ketiga, pemustaka menghubungi petugas perpustakaan melalui media yang ada dengan disediakan *e-form* melalui website perpustakaan untuk menanyakan ketersediaan buku tersebut. Keempat, pustakawan akan menginformasikan melalui aplikasi *WhatsApp* mengenai ketersediaan buku yang dicari beserta jadwal pengambilan buku tersebut, kemudian pemustaka memesan buku melalui layanan *drive thru*. Kelima, pemustaka datang ke perpustakaan untuk mengambil buku yang dipesan tanpa harus masuk ke ruang koleksi perpustakaan, tetapi hanya di bagian depan perpustakaan melalui loket *drive thru* yang telah disediakan. Guna memudahkan pembaca mengenai prosedur layanan, berikut disajikan bagan alur pelaksanaan layanan *drive thru*:



Gambar 1. Alur Layanan *Drive Thru*

Layanan *drive thru* ini dapat berguna untuk menanggulangi adanya kontak fisik antara pemustaka dengan pustakawan secara langsung supaya pelayanan tetap aman dan nyaman. Namun dengan adanya penambahan layanan *drive thru* ini, perpustakaan juga sepatutnya harus menambah sarana prasarana serta fasilitas pendukung. Sudah seyogyanya banyak perpustakaan dapat mengaplikasikan layanan *drive thru* untuk menambah layanan perpustakaan mereka, karena tidak semua pemustaka mempunyai waktu yang sama untuk datang ke perpustakaan.

Pada kajian ini peneliti mencoba memberikan inovasi model layanan *drive thru* yang dapat diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Dengan mengadaptasi model *drive thru* dari waralaba makanan cepat saji, dengan layanan tanpa harus turun dari kendaraan

guna menyingkat waktu layanan. Dengan menyediakan layanan *drive thru* ini, pustakawan dan staff lainnya saling bersinergi untuk memberi kepuasan kepada pemustaka akan kebutuhan informasi mereka. Koleksi yang dilayankan pada layanan ini merupakan koleksi sirkulasi yang dapat dipinjam untuk dibawa pulang. Jenis koleksi pada layanan ini berupa koleksi tercetak dan buku teks yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan adanya layanan ini, perpustakaan kemudian menyediakan fasilitas berupa jalur khusus di luar gedung perpustakaan yang mengelilingi gedung. Jalur dibuat agak panjang dan lebar guna menghindari kemacetan. Pada jalur tersebut juga disediakan pos atau loket untuk pemustaka sehingga dapat mengambil dan mengembalikan pesanan koleksi. Loket yang disediakan sudah terhubung dengan komputer yang terkoneksi dengan sistem sirkulasi dan alat *User Order Display* (UOD).

#### 4. Kesimpulan

Layanan *drive thru* merupakan salah satu layanan inovasi yang dapat diterapkan pada layanan sirkulasi dalam masa pandemi. Bahkan setelah pandemi usai pun, layanan ini masih dapat diterapkan. Sesuai dengan tujuan kajian ini guna memperoleh gambaran mengenai eksistensi dari layanan *drive thru* di perpustakaan perguruan tinggi, keberadaan layanan ini dapat dianggap penting meskipun pandemi telah menjadi endemi, karena layanan ini dapat digunakan untuk menambah layanan perpustakaan yang sebelumnya telah ada. Dapat dilihat pada beberapa perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang telah mencoba berinovasi melakukan layanan *drive thru* seperti di Perpustakaan IAIN Purwokerto dan Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang sudah mulai menjalankan layanan ini ketika pandemi awal terjadi meskipun saat itu masih secara sederhana dengan menggunakan *google form*.

Saran yang penulis berikan ialah pelayanan perpustakaan yang cepat layaknya layanan waralaba makanan cepat saji. Layanan tersebut bernama layanan *drive thru*. Layanan ini diharapkan mampu memberikan solusi untuk layanan perpustakaan yang lebih baik lagi serta dapat diterapkan supaya pelayanan perpustakaan semakin prima dan efektif mengingat tidak semua pemustaka yang berkunjung memiliki waktu lebih untuk melakukan layanan sirkulasi di perpustakaan. Layanan yang cocok untuk layanan *drive thru* ini ialah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi ini merupakan ujung tombak akhir perpustakaan karena pada layanan ini berinteraksi langsung antara pustakawan dengan pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

#### Daftar Pustaka

- Adrian, K. (2021). *Transmisi COVID-19 via udara, ini yang perlu Anda ketahui*. Alodokter.Com. <https://www.alodokter.com/transmisi-covid-19-via-udara-ini-yang-perlu-anda-ketahui>
- Aksaramaya. (2020). *IPusnas / Perpustakaan digital library*. IPusnas. <https://ipusnas.id/>
- Ariyanto. (2022). *Asal mula dan penyebaran virus corona dari wuhan ke seluruh dunia*. Bappeda NTB. <https://bappeda.ntbprov.go.id/asal-mula-dan-penyebaran-virus-corona-dari-wuhan-ke-seluruh-dunia/>
- Basuki, S. (2022). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Chaerul, A. A. (2020). *Pelayanan publik di era new normal*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--pelayanan-publik-di-era-new-normal>

- Eviendrita. (2019). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan. *MAKTABATUNA : Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 1(2), 151–160. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna/article/download/1869/1388>
- Hariadi, A. dkk. (2021). Layanan sirkulasi dengan menggunakan sistem drive thru di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. *Warta Perpustakaan Pusat UNDIP: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 14(1), 4–9. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/article/view/12232>
- Laksana, F. (2018). *Manajemen pemasaran*. Graha Ilmu.
- McDonalds. (2020). *Cara pesan melalui drive thru*. [http://www.mcdonalds.co.id/layanan/drive thru](http://www.mcdonalds.co.id/layanan/drive%20thru)
- Menteri Kesehatan. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di tempat kerja perkantoran dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustafidah, H., & Suwarsito. (2020). *Dasar-dasar metodologi penelitian*. UM Purwokerto Press.
- Novrizaldi. (2022). *Jika Covid 19 sudah menjadi endemi, penanganannya jadi seperti penyakit biasa*. <https://www.kemendiknas.go.id/jika-covid-19-sudah-menjadi-endemi-penanganannya-jadi-seperti-penyakit-biasa>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2020). *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. <https://www.perpusnas.go.id/>
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan layanan perpustakaan: Teori dan aplikasi*. Prenadamedia Group.
- Ramidah. (2020). *New normal di tengah pandemi Covid-19*. Kasie HI KPKNL Padangsidempuan. <https://www.djkn.kemendiknas.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>
- Rikin, A. S. (2020). *Tatanan new normal butuh perubahan perilaku individu*. Beritasatu.Com. <https://www.beritasatu.com/news/637971/tatanan-new-normal-butuh-perubahan-perilaku-individu>
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan layanan perpustakaan. *Ta'allum*, 4(2), 277–292. <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>
- Ruliansyah, M., & Maskuri Sutomo. (2021). Analisis efektivitas layanan drive thru menurut persepsi konsumen: Studi kasus KFC cabang Juanda di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(4), 366–374.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukaesih & Yusuf Winoto. (2019). *Dasar-dasar pelayanan perpustakaan*. CV Intishar Publishing.
- Wikipedia.(2020). *Lantatur*.Wikipedia.<https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Lantatur&oldid=17082672>
- Zed, M. (2023). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.