

Pemanfaatan Layanan *Whatsapp Gateway* sebagai Sistem Notifikasi Pinjaman (SINOPI) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan

Yuyun Siti Khoeriyah, Rosiana Nurwa Indah, Farah Ruqayah
Universitas Islam Nusantara
yuyunsitikhoeriyah@gmail.com; rosiananurwaindah@uninus.ac.id;
farahruqayah@uninus.ac.id

Naskah diterima: 19-04-2021, direvisi: 2-06-2021, disetujui: 03-06-2021

ABSTRACT

This study aims to determine the use of the whatsapp gateway service in the loan notification system (SINOPI) at the Pekalongan City Library and Archives Service. The method used in this research is a qualitative method with descriptive analysis. The data collection technique used in this research is by conducting interviews. The informants in the study used purposive sampling technique, namely the technique of determining informants based on certain criteria. This study resulted in the finding that this service could at least minimize the delay in returning books by as much as 20 copies per day. This service has been used by all users who have registered as members of the Pekalongan City Regional Library. With this system, the service for extending the loan period is automatically served by the server without having any officers on guard and without having to come to the library location. This application development is easy to use and understand by its users and easy to access. The obstacles that often occur are notification information that is not conveyed or cannot be read by users due to several factors including; a power cut by PLN so that the server is down and unable to send notifications, the registered user cellphone number is no longer active / changed the number, because the internet subscription (kouta) of the user has run out and notifications are ignored.

Keywords: service utilization, whatsapp gateway, loan notification system

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan layanan *whatsapp gateway* sebagai sistem notifikasi pinjaman (SINOPI) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara. Informan dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa dengan adanya layanan ini setidaknya dapat meminimalisir keterlambatan pengembalian buku sebanyak 20 eksemplar perharinya. Layanan ini sudah digunakan oleh semua pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Daerah Kota Pekalongan. Dengan sistem ini layanan perpanjang masa pinjaman otomatis dilayani oleh *server* tanpa harus ada petugas yang berjaga dan tanpa harus datang ke lokasi perpustakaan. Pengembangan aplikasi ini mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya serta mudah dalam proses aksesnya. Adapun kendala yang sering terjadi adalah informasi notifikasi tidak tersampaikan atau tidak dapat dibaca oleh pemustaka karena beberapa faktor diantaranya ; pemadaman listrik oleh PLN sehingga *server down* dan tidak dapat mengirimkan notifikasi, nomor *handphone* pemustaka yang telah didaftar sudah tidak aktif / ganti nomor, karena langganan internet (kouta) pemustaka sudah habis dan diabaikannya notifikasi.

Kata Kunci : pemanfaatan layanan, *whatsapp gateway*, sistem notifikasi pinjaman

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi pada abad 21 menyebabkan ilmu pengetahuan berkembang dengan pesat. Teknologi dapat diterapkan di berbagai aspek kehidupan diantaranya dunia industri, perkantoran, perbankan, pusat-pusat penjualan, termasuk perpustakaan. Menurut Sulistyobasuki pengguna perpustakaan terdiri dari berbagai kelompok dan usia, sebagai pembaca mereka memerlukan bahan bacaan yang berbeda-beda tingkat intelektual, penyajian, bentuk fisik dan bentuk huruf.¹ Di katakan baik perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

¹ Sulistyobasuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Putaka Utama, 1993), hlm.41.

Dalam perkembangan layanan perpustakaan saat ini disesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Sistem layanan yang terkomputerisasi mampu mengefektifkan layanan perpustakaan, sehingga transaksi seperti pencarian, peminjaman, pengembalian dan pengelolaan data dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Suhendar mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan sirkulasi adalah untuk memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk membaca di rumah. Seringkali membaca buku di perpustakaan tidak selesai dibaca atau memang sebagian pemustaka tidak mempunyai waktu luangnya untuk membaca dan sebagian ada yang gemar membaca. Maka bahan pustaka tersebut boleh dipinjam untuk dibawa pulang dengan syarat yang bersangkutan telah menjadi anggotaperpustakaan.²

Dulu sebagian besar perpustakaan hanya berisi buku-buku saja dan orang-orang memerlukan informasi yang dibutuhkan harus pergi ke perpustakaan namun sekarang telah beralih ke internet , bahkan dapat melakukan peminjaman buku berbentuk *e-book*. Perpustakaan harus dapat memaksimalkan layanan yang ada dengan membuat perkembangan-perkembangan baru untuk mempermudah pengguna dalam mengakses informasi.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan merupakan salah satu perpustakaan umum dan didirikan oleh Pemerintah kota Pekalongan sebagai Sarana Pembangunan untuk Peningkatan Sumber Daya manusia yang berkelanjutan dengan ciri "*long live education*" sebagai wujud kepedulian Pemerintah untuk mencerdaskan Masyarakat Kota Pekalongan dengan lokasi strategis mudah dijangkau dan terhindar dari keramaian kota yang dapat mengganggu pemustaka.³Yakni sekarang beralamatkan di Jl. Jetayu No. 02 Kota Pekalongan. Anggota atau pengunjung perpustakaan terdiri dari masyarakat kota pekalongan dan luar kota pekalongan. Masyarakat

² Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan : Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar* (Jakarta: Prenadamedia, 2014), hlm.183.

³ DINARPUS, "Profil," accessed June 1, 2021, <https://digilib.pekalongankota.go.id/profil-kami.html>.

kota pekalongan sendiri mempunyai karakteristik secara umum adalah masyarakat produktif artinya hampir 80 % adalah usia pekerja. Berkaitan dengan hal tersebut maka kunjungan secara rutin ke perpustakaan itu sangat sedikit karena keterbatasan waktu mereka dalam mengakses perpustakaan secara langsung.

Teknologi telah membawa perubahan pada layanan perpustakaan saat ini dan tidak lepas dari *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak) dan *brainware* (orang).⁴ Sebelum adanya pademi perpustakaan kota pekalongan akan ramai dikunjungi oleh masyarakat pada hari jumat, sabtu dan minggu. Karena rata-rata libur nya pada hari tersebut. Kota pekalongan juga sudah menyangand gelar kota ramah anak, hal tesebut juga berpengaruh pada layanan perpustakaan. Selain melayani peminjaman buku perpustakaan kota pekalongan juga sebagai tempat rekreasi keluarga karena terdapat fasilitas ruang bermain anak. Sedangkan untuk menunjang masyarakat yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung, sudah disiapkan aplikasi perpustakaan digital “iPekalongankota” yang dapat diunduh *diplaystore* gratis. Jadi masyarakat dapat membaca bahan bacaan secara langsung *via online* dimana saja dan kapan saja.

Selain itu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan menggunakan layanan perpustakaan melalui aplikasi *whatsapp* sebagai sarana untuk berbagi informasi kepada pemustakanya. Selain untuk perpanjangan masa pinjam buku pemustaka bisa cek daftar buku peminjaman. Dampak dari sistem otomasi ini dapat memperingan tugas pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka karena lebih cepat dalam pekerjaannya daripada manual.⁵ Untuk meningkatkan mutu layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan dengan layanan sistem notifikasi pinjaman (SINOPI) ini ingin mempermudah dalam perpanjangan koleksi . Dimana

⁴ Farah Ruqayah and Tina Mintarsih, “Kompetensi Brainware Dalam Eksistensi Sistem Informasi Open Library,” *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 1, no. 1 (2018): 103–12, <http://103.66.199.204/index.php/JILS/article/view/275>.

⁵ Sutisna Sutisna, “Pemanfaatan Automasi Dalam Penelusuran Informasi Di Bapusipda Jawa Barat,” *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 2, no. 2 (2019): 227–38, <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/726>.

pemustaka tidak harus melakukan perpanjangan dengan mendatangi perpustakaan, namun bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan memiliki banyak koleksi buku maupun literatur, dimana sebelum penggunaan sistem notifikasi pinjaman melalui aplikasi *whatsapp* ini sering sekali menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pengembalian buku. Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah sebuah sistem notifikasi pemberitahuan kepada pemustaka mengenai jatuh tempo buku yang dipinjam oleh pemustaka dapat dimanfaatkan. Adapun tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui kemudahan dan manfaat sistem notifikasi pinjaman (SINOPI) menggunakan layanan *whatsapp gateway*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Banyak penelitian terdahulu yang mengembangkan sistem notifikasi sebagai pengingat peminjaman maupun pengembalian buku dalam layanan perpustakaan, penelitian pertama dilakukan oleh Pramita dengan judul “Pengembangan Program Notifikasi berbasis Komputer untuk Memperlancar Proses Pengembalian Buku Pinjam Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha”. Dalam penelitian ini diketahui bahwa pengembangan notifikasi via *facebook* membantu pustakawan untuk mengelola bahan pustaka dengan efektif untuk mengingatkan pemustaka dalam pengembalian bahan pustaka dan program ini sudah cukup baik dan cukup memuaskan baik dilihat dari isi maupun tampilan muka. Namun dalam akun *facebook* pemustaka masih ada yang menggunakan nama yang cukup bervariasi, sehingga sulit untuk dideteksi melalui fasilitas *search*.⁶

Kedua, penelitian oleh Putri dengan judul “Notifikasi Email Sebagai Pengingat Pengembalian Buku Pada Perpustakaan Berbasis Website Terintegrasi dengan *Radio Frequency Identification* (RFID) dan *Quick Respon*

⁶ Ni Putu Pramita Utami, “Pengembangan Program Notifikasi Berbasis Komputer Untuk Memperlancar Proses Pengembalian Buku Pinjaman Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha,” *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)* 1, no. 1 (2012), <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jst-undiksha.v1i1.6018>.

Code (QR Code)”. *Penggunaan Radio Frequency Identification (RFID)* sebagai kartu identitas pengunjung bisa digunakan untuk peminjaman maupun pengembalian buku dan *Quick Respon Code (QR Code)* bisa digunakan sebagai identifikasi buku. Selain itu admin dapat mengolah data, melakukan pendaftaran buku dan anggota. Pada aplikasi ini juga memberikan notifikasi email untuk keterlambatan buku hingga hilangnya buku yang dipinjam sehingga mempermudah administrator dalam pengolahan data.⁷

Berdasarkan hasil penelitian diatas, ada beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaanya yaitu pada penerapan sistem notifikasi informasi pinjaman bahan pustaka di perpustakaan untuk meminimalisir keterlambatan pengembalian buku. Adapun perbedaannya terletak pada media sosial yang digunakan. Media yang digunakan dalam sistem notifikasi pinjaman (SiNOPI) penelitian ini menggunakan media sosial *whatsapp gateway*. SiNOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman) *Whatsapp Gateway* adalah modifikasi dari sistem sebelumnya yaitu *SMS Gateway*. kecenderungan masyarakat saat ini adalah membeli kouta internet dan tidak pulsa reguler. sehingga masyarakat / pemustaka sulit untuk perpanjang masa pinjaman karena harus mempunyai pulsa reguler untuk mengirimkan SMS perpanjang masa pinjaman. Dengan adanya perkembangan situasi tersebut SiNOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman) dimodifikasi agar dapat mengirimkan notifikasi dan menerima sintak melalui *Whatsapp*. Penelitian ini akan lebih fokus pada pemanfaatan layanan perpustakaan khususnya dalam layanan *WhatsappGateway* dalam sistem notifikasi pinjaman (SiNOPI) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan dengan tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui kemudahan dan manfaat dari sistem notifikasi pinjaman koleksi.

Perpustakaan umum sebagai salah satu lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.⁸ Perpustakaan umum merupakan tempat yang teramat penting

⁷ Tiara Putri Amanda, Abdul Rakhman, and Irma Salamah, “Notifikasi Email Sebagai Pengingat Pengembalian Buku Pada Perpustakaan Berbasis Website Terintegrasi Dengan RFID Dan QR Code,” *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika)* 4, no. 1 (2019): 65–73, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30645/jurasik.v4i1.118>.

⁸ Yanuar Yoga Prasetyawan et al., “Peran Perpustakaan Umum Kabupaten Gunung Kidul

bagi masyarakat, karena tempat tersebut menyediakan akses kepada sumber daya informasi yang beragam serta sumber daya sosial yang mampu meningkatkan kualitas hidup mereka. Hadirnya perpustakaan sebagai pusat belajar dan informasi menjadi keterbatasan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan informasi. Penting bagi perpustakaan untuk mengikutsertakan dan melibatkan masyarakat pemustakanya dalam memenuhi kebutuhan informasi, hal tersebut dilakukan agar layanan dan informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.⁹

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama dan merupakan barometer kemajuan bangsa serta keberhasilan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik serta dikehendaki oleh masyarakat pemakai.¹⁰Layanan yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya adalah layanan yang efektif. Dikatakan efektif jika penyediaan informasi sesuai, waktu yang leluasa, bebas dalam memanfaatkan layanan, suasana yang menyenangkan, sikap atau perilaku petugas yang perhatian, tata tertib sesuai, adanya fasilitas dan kemudahan yang lain.¹¹

Henderson mengemukakan manfaat teknologi informasi bagi pemakai adalah (1) menyediakan akses yang cepat dan mudah, (2) menyediakan akses bagi pemakai selama 24 jam apabila TIDioperasikan selama 24 jam, (3) menyediakan akses padainformasi yang tidak terbatasi dari berbagai teknis sumber, (4) menyediakan informasi yang lebih mutakhir, (5) menyediakan

Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Pesisir Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Jurnal Pustaka Budaya* 5, no. 1 (2018): 53–60, <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/pb.v5i1.1462>.

⁹ LIPI Rahartri, “‘Whatsapp’ Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspipetek,” *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* 21, no. 2 (2019): 147–56, <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/552>.

¹⁰ Katarina Debora Silalahi and Yona Primadesi, “Tinjauan Layanan Anak Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat,” *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 3, no. 1 (2014): 159–64, <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/5720>.

¹¹ Asep Saeful Rohman, “Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung,” *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 3, no. 1 (2020): 17–36, <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/800>.

data dari berbagai sumber.¹²

Layanan perpustakaan haruslah dilengkapi untuk tercapainya sistem kegiatan pelayanan yang lebih baik serta teratur. Pengembangan perpustakaan didukung oleh perangkat telekomunikasi bertujuan untuk mempermudah pengolahan serta layanan kepada pemustaka kapanpun dan dimanapun.¹³ *Whatsapp Gateway* merupakan layanan yang digunakan oleh pengguna nya untuk bisa berbagi pesan baik untuk mengirim maupun menerima. Dengan adanya *Whatsapp Gateway* ini kita dapat menyebarkan pesan ke ratusan nomor secara otomatis dan cepat tanpa harus mengetik ratusan nomor dan pesan di ponsel karena akan diambil secara otomatis dari *database* tersebut sehingga dapat menghemat waktu.¹⁴

Aplikasi *whatsapp* saat ini banyak digunakan sebagai media komunikasi masyarakat modern dan telah meningkat pula penggunaannya di kalangan pemustaka ketika menanyakan terkait kebutuhan bahan pustaka maupun memerlukan jasa informasi Ada pun alasan orang Indonesia menggunakan *Whatsapp* dibanding media chat lainnya yaitu : 1). *Whatsapp* memiliki aplikasi chat yang sangat sederhana, 2). Terhubung langsung dengan nomor yang ada di kontak telepon/HP, 3). sebagai pengganti sms yang praktis, 4). bukan media untuk 'kepo' atau 'stalking', 5). mudah dipahami dan hemat data internet, 6). gratis dan tidak ada iklan.¹⁵

3. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Peneliti memilih penelitian kualitatif karena peneliti berusaha mengungkapkan pengalaman seseorang

¹² Fauzan Fauzan and Sri Ati Suwanto, "Analisis Pemanfaatan Aplikasi IPusnas Berbasis Android Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 7, no. 4 (2018): 11–20, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22944>.

¹³ Fauzan and Suwanto.

¹⁴ Kompasiana, "Whatsapp Gateway Untuk Berbisnis?," Kompasiana.com, 2020, hlm.1, <https://www.kompasiana.com/klikquick/5e0ee1f0097f361c147486c2/whatsapp-gateway-untuk-berbisnis?page=1>.

¹⁵ Rahartri, 'Whatsapp' Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek."

mengenai sebuah fenomena dalam pemanfaatan dan kemudahan layanan *whatsapp gateway* di perpustakaan. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyonopenelitian kualitaitaif dapat menghasilkan informasi yang deskriptif artinya yaitu memberikan gambaran secara menyeluruh dan jelas terhadap apa yang diteliti.¹⁶ Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dengan petugas layanan perpustakaan serta pengunjung yang dilaksanakan pada tanggal 19 Januari 2021. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengolah transkrip hasil wawancara yang telah diperoleh dari informan akan disajikan dalam bentuk tulisan sesuai dengan yang diperoleh tanpa mengubahisinya Informan dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu.

Kriteria informan yang pertama merupakan petugas layanan perpustakaan serta pengunjung yang sudah menjadi anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan. Kedua, pengunjung harus pernah menggunakan layanan *whatsapp gateway*, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Informan Penelitian di DINARPUS

No.	Inisial Informan	Pekerjaan	Jumlah
1.	LA	Pustakawan DINARPUS	1 orang
2.	MR	Staff IT DINARPUS	1 orang
Masyarakat umum atau pengunjung			
3.	ULS	a) Mahasiswa UNDIP	1 orang
4.	SIT	b) Mahasiswa IAIN Pekalongan	1 orang
5.	AF	c) Pegawai Kantor	1 orang
6.	AP	d) Pegawai swasta	1 orang
7.	ES	e) Guru SDN PODOSUGIH 1	1 orang
			Jumlah 7 orang

Sumber :Peneliti (2021)

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm.35.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan merupakan salah satu perpustakaan umum yang memberikan pelayanan bagi masyarakat untuk menambah informasi yang dibutuhkan atau sebagai pusat penelitian dan refreasing bagi semua lapisan masyarakat tanpa membedakan umur, ras, agama, dan status sosial. Berdasarkan data tahun 2020 peminjaman koleksi yang paling sering dipinjam oleh pemustaka yaitu di kelas 800.

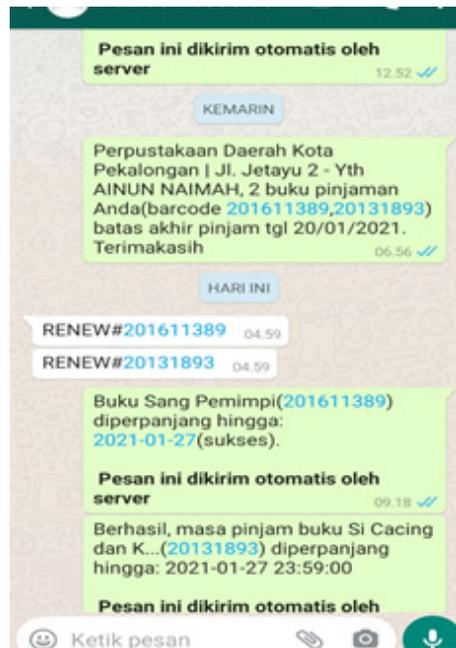
Tabel 2. Data pinjaman per kelas DINARPUS tahun 2020

DDC	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	F	R
Jumlah di pinjam	131	257	772	606	172	201	441	531	1507	211	8	23

Sumber: DINARPUS (2021)

Diera globalisasi ini merupakan era yang menawarkan dengan segala kecanggihan serta kemudahan, sehingga dapat memunculkan ide-ide dan inovasi baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.¹⁷ Secara pengembangan aplikasi ini dikembangkan oleh DINARPUS secara mandiri yang terintegrasi oleh sistem otomasi. *Whatsapp Gateway* adalah pengembangan dari sistem *SMS Gateway* yang diluncurkan pada bulan april 2017. Sedangkan *WA Gateway* mulai dikembangkan pada tahun 2019. Dengan adanya layanan ini setidaknya dapat meminimalisir keterlambatan pengembalian buku sebanyak 20 eksemplar perharinya. Layanan ini sudah digunakan oleh semua pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Daerah Kota Pekalongan. Karena setiap peminjaman buku yang dilakukan oleh pemustaka (H-1) sebelum jatuh tempo tanggal pengembalian buku akan dikirim pesan melalui *whatsapp* ke nomor pemustaka yang terdaftar di sistem. Pesan tersebut dikirim otomatis oleh *server* berikut adalah contoh notifikasi nya:

¹⁷ Rosiana Nurwa Indah, "Kontribusi Lembaga Informasi Di Era Disrupsi Dan Globalisasi," *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 2, no. 1 (2019): 79-92, <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/518>.



Gambar 1. Contoh pesan yang diterima pengguna dalam perpanjangan buku

Sumber: Informan (2021)

Penulis mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan layanan *whatsapp gateway* sebagai sistem notifikasi pinjaman (SINOPI) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan berdasarkan yang dikemukakan oleh Henderson, diantaranya : (1) menyediakan akses yang cepat dan mudah, (2) menyediakan akses bagi pemakai selama 24 jam apabila TIdioperasikan selama 24 jam, (3) menyediakan akses padainformasi yang tidak terbatas dari berbagai teknis sumber, (4) menyediakan informasi yang lebih mutakhir, (5) menyediakan data dari berbagai sumber. Layanan perpustakaan merupakan manajemen untuk mengelola seluruh informasi serta pengetahuan. Kegiatan ini penting dilakukan oleh perpustakaan agar mudah diakses dan tersedia bagi pemakainya.¹⁸

¹⁸ Rahmat Fadhli and Rifqi Zaeni Achmad Syam, "Manajemen Data Pada Asean Youth Friendship Network (Ayfn): Praktek Kerangka Operasional Manajemen Data Dalam Knowledge

Berdasarkan hasil wawancara penulis pertama, layanan WA Gateway menyediakan akses yang cepat dan mudah. Informasi ini didapat dari hasil wawancara dengan salah satu pemustaka, berikut kutipanya.

“Saya sudah menjadi anggota perpustakaan di DINARPUS kurang lebih selama 4 tahun, dengan adanya layanan ini sangat mempermudah saya mendapatkan informasi. Apalagi kan sekarang rata-rata sudah menggunakan whatsapp jadi sangat mudah, pelayanan yang di berikan pun cepat”. (ES, Wawancara, Januari, 2021)

Dengan dasar tersebut Perpustakaan daerah Kota Pekalongan mengembangkan Aplikasi SINOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman) *WA Gateway* agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan perpustakaan secara cepat dimanapun dan kapanpun karena aplikasi ini tidak bergantung pada ada atau tidak nya petugas serta tidak terbatas waktu jam buka kantor. Hal ini dilihat dari jawaban pemustaka yang merasa puas akan layanan yang diberikan perpustakaan kepada mereka. Pelayanan yang diberikan DINARPUS mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi.

Kedua, menyediakan akses bagi pemakai selama 24 jam apabila TI dioperasikan selama 24 jam. Hal ini terlihat bahwa layanan ini 24 jam dalam 1 minggu, artinya layanan ini dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Informasi ini sesuai dengan pernyataan informan LA sebagai berikut.

“Inovasi layanan WA Gateway ini sangat membantu dalam pekerjaan pustakawan, bisa meminimalisir keterlambatan nuga, terlebih lagi pemustakanya tidak harus datang ke perpustakaan dengan layanan ini bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam soalnya kan sudah otomatis ada balesan dari sistemnya. Untuk layanan ini bisa ke nomor 085600004788. Sebelum adanya layanan ini penagihan buku itu dulu pernah ada kasus anggota perpustakaan orang kabupaten pernah ditagih sampai nyari-nyari alamatnya. Dijalani seperti itu petugas kita kan terbatas akhirnya tidak diberlakukan lagi penagihan ke rumah-rumah, kalau ditelpon tidak bisa ya sudah buku yang dipinjam statusnya masih hilang”. (LA, Wawancara, Januari, 2021)

Dengan sistem ini layanan perpanjang masa pinjaman otomatis dilayani oleh server tanpa harus ada petugas yang berjaga dan tanpa harus datang ke lokasi perpustakaan. Dengan mengirimkan sintak/kode perpanjang masa pinjaman ke nomor 085600004788 maka masa pinjaman buku otomatis bertambah. Sebelum adanya SINOPI untuk penagihan buku dilakukan dengan menghubungi / menelepon nomor yang terdaftar satu per satu atau mengunjungi secara langsung ke alamat yang terdaftar namun karena terbatasnya SDM maka tidak dilakukan kembali dan buku yang dipinjam statusnya masih hilang..

Ketiga, dengan wawancara selanjutnya informan MR menjelaskan bahwa menyediakan akses pada informasi yang tidak terbatas dari berbagai teknis sumber. Berikut kutipannya

“SINOPI WA Gateway ini bisa dikembangkan dan diimplementasikan ke platform lain tidak hanya di perpustakaan saja , misalnya bisa cek jadwal dokter, nformasi pajak , eticketing, absen sekolah. Selain dari default message dari point 1 – 7 , sistem WA Gateway Perpustakaan dapat mengirimkan informasi tentang agenda kegiatan/acara yang sedang atau akan berlangsung seperti pameran buku, gerakan kota batik membaca (kobaca), info pendaftaran pelatihan ketrampilan, jambore perpustakaan, pameran bedah buku, pameran hari jadi kota pekalongan”. (MR, Wawancara, Januari, 2021).

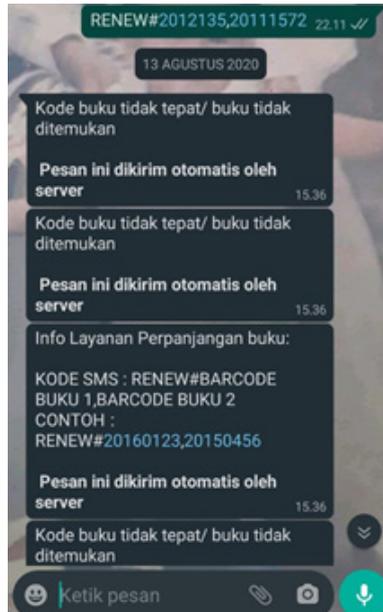
Dalam wawancara ini MR menjelaskan bahwa SINOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman) *WA Gateway* dapat dikembangkan dan diimplementasikan di platform lain, artinya ruang lingkupnya tidak hanya pada sistem perpustakaan. Sistem ini dapat dikembangkan sebagai eticketing, seperti pendaftaran online pasien, cek ketersediaan kamar pada rumah sakit, cek jadwal dokter, informasi pajak retribusi, disinkronisasikan dengan absensi sekolah mengirimkan notifikasi kepada orang tua bahwa anaknya sudah berada di sekolah dan yang lain. Sistem yang sudah berbasis API (*Application Programming Interface*) jadi dapat diintegrasikan ke berbagai sistem yang support. Dengan layanan ini perpustakaan juga mengirimkan informasi tentang agenda kegiatan/acara yang sedang atau akan berlangsung seperti pameran buku, gerakan kota batik membaca (kobaca), info pendaftaran

pelatihan ketrampilan, jambore perpustakaan, pameran bedah buku, pameran hari jadi kota pekalongan. Berikut adalah sintak / kode pada SiNOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman)

- 1 : Perpanjang Masa Pinjaman Buku | RENEW#KODEBUKU
- 2 : Cek skorsing keanggotaan | CEKSKORISNG#NOMOR ANGGOTA
- 3 : Cek masa aktif kartu anggota | MASAAKTIF#NOMOR ANGGOTA
- 4 : Usul buku baru
- 5 : Cek Pinjaman Buku | CEKPINJAMAN#NOMOR ANGGOTA
- 6 : Info Jam Buka Perpustakaan
- 7 : Kirim saran / masukan

Sebagian dari pemustaka mengatakan mereka menggunakan layanan *Whatsapp gateway* ini untuk mencari tahu cek masa aktif anggota , cek pinjam buku dan perpanjangan masa pinjam buku karena rata-rata dari informan sudah lama menjadi anggota perpustakaan tidak perlu lagi mengetahui info jam buka perpustakaan dan memberi saran/masukan ke perpustakaan. Salah satu pemustaka mengatakan bahwa dengan adanya layanan ini perpanjangan buku lebih efektif dan cepat . Namun terkadang mengalami *error system* sehingga informasi notifikasi tidak tersampaikan atau tidak dapat dibaca oleh pemustaka. Berikut Informasi ini berdasarkan informan .

“Kalau untuk ke perpustakaan bisa langsung pas jam kerja buat perpanjangan, kalau buat pengembalian juga sebenarnya juga bisa di drop box depan gerbang, tapi kalau masalah server WA itu kadang mengalami error system, padahal buku yang dipinjam belum pernah diperpanjang tapi layanan yang tertulis sudah pernah diperpanjang 2 kali”. (SIT, Wawancara, Januari, 2021).



Gambar 2. Pesan yang diterima *error sytem*

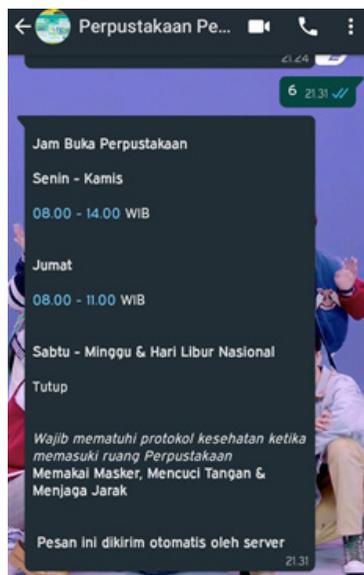
Sumber: Informan (2021)

Keempat, menyediakan informasi yang lebih mutakhir. DINARPUS memiliki sumber daya informasi dan telah terorganisir dengan baik. Sistem temu kembali informasi berjalan lancar serta *up to date*. Hal ini disampaikan oleh informan sebagai berikut.

“Tentunya tetap *up to date*, untuk peminjaman buku kalau misalkan diperpustakaan buku masih dipinjam tapi kalau waktunya dalam jangka peminjaman ya kita suruh tunggu, kalau buku yang dicari tidak ada kita menyarankan untuk buku apa saja yang di inginkan nanti kalau ada pengadaan buku kita masukan judul-judul buku tersebut, pengadaan buku kan biasanya diadakan setahun sekali” . (LA, Wawancara, Januari, 2021)

Menurut salah satu staff IT DINARPUS sistem ini akan dikembangkan ke sosial media yang lain karena tidak menutup kemungkinan apabila regulasi dari *Whatsapp* berubah berbayar dan penggunaanya berpindah ke sosial media yang lain maka sistem ini juga harus menyesuaikan media apa yang trend banyak digunakan oleh masyarakat agar informasi mudah dan cepat

dikirimkan. Berdasarkan hasil wawancara menurut informan ,peringat / notifikasi sangat dibutuhkan seseorang agar mengetahui sesuatu hal dibeberapa hari kedepan. Guna memenuhi kebutuhan dan memudahkan pemustaka dalam mengakses perpustakaan. Sebagai salah satu sarana publik yang melayani masyarakat secara umum. Perpustakaan daerah Kota Pekalongan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mudah diakses dan gratis. Untuk kesadaran masyarakat dengan adanya sistem yang di bangun, mulai respon yang mengikuti peraturan yang berlaku



Gambar 3. Informasi jam buka perpustakaan

Sumber: Informan (2021)

Kelima, menyediakan data dari berbagaisumber, dengan memanfaatkan perpustakaan dapat diperoleh data atau informasi untuk memecahkan berbagai masalah, sumber untuk menentukan kebijakan tertentu, serta berbagai hal yang sangat penting untuk keperluan belajar.¹⁹Hal ini sesuai

¹⁹ Fadli Fadli, "Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Trend Dalam Pembelajaran Mandiri Di Perguruan Tinggi," *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2014): 130–36, <http://103.55.216.56/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/130>.

pernyataan dari informan.

“Untuk memanfaatkan koleksi disini saya bisa mendapatkan informasi yang saya butuhkan, terlebih dalam mengerjakan tugas akhir mahasiswa. Apalagi dengan adanya layanan ini saya bisa mengusulkan buku baru itu sangat membantu ” (ULS, Wawancara, Januari, 2021)

“Pencantuman kedua alamat link tersebut bertujuan agar memudahkan masyarakat saat ingin mendaftar anggota dan mencari buku lewat katalog online agar lebih informatif. Sedangkan untuk promosi layanan WA gateway perpustakaan menggunakan media cetak dan elektronik. Media cetak berupa brosur, dan mmt. Media elektronik berupa iklan layanan masyarakat di Radio Kota Batik dan TV Batik.” (MR, Wawancara, Januari, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara layanan whatsapp ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan pemustaka selain menyediakan notifikasi pinjaman melalui *whatsapp gateway* ini pengguna bisa mendapatkan informasi seperti pendaftaran anggota perpustakaan melalui <http://bit.ly/RegPerpusPkl> dan juga bisa melihat katalog online perpustakaan di <https://ucs.perpustakaankotapekalongan.net/>.Layanan *whatsapp gateway* ini juga dipromosikan melalui media cetak seperti brosur dan mmt sedangkan media elektronik berupa iklan layanan masyarakat di Radio Kota Batik dan TV Batik.

Adapun pengecekan keterlambatan langsung dilakukan oleh sistem, dan akan dikirimkan notifikasi kepada pemustaka yang mempunyai pinjaman buku. *History* dan laporannya dapat di download dan data transaksi sirkulasi penagihan buku sudah terdokumentasikan pada sistem *back end WA Gateway* .Tujuan utama sistem ini adalah agar pemustaka tepat waktu dalam mengembalikan pinjaman buku dan memudahkan pemustaka untuk memperpanjang masa pinjaman ,karena sebelum penggunaan layanan beberapa pemustaka pernah terlambat mengembalikan buku sehingga terkena skorsing atau hukuman tidak boleh pinjam untuk sementara waktu.



Gambar 4. Pesan Layanan SINOPI

Sumber: Informan (2021)

Menurut data DINARPUS jumlah keterlambatan banyak dilakukan oleh warga luar kota pekalongan, hal tersebut karena faktor mobilitas yang jauh sehingga masyarakat tidak ada waktu untuk mengembalikan buku. Faktor lain yg mengakibatkan masyarakat telambat mengembalikan buku adalah karena terbatasnya jam layanan. Untuk menunjang hal tersebut perpustakaan daerah membuat DROP BOX (kotak pengembalian buku 24 jam, yang disimpan didepan gedung perpustakaan) tujuannya adalah bagi masyarakat yang akan mengembalikan buku sedangkan layanan sudah tutup maka buku dapat dimasukan kedalam DROP BOX tersebut. Namun dalam penerapan layanan *whatsapp gateway* ini sering terjadi *eror system* dan informasi notifikasi tidak tersampaikan atau tidak dapat dibaca oleh pemustaka karena beberapa faktor diantaranya:

1. Pemadaman listrik oleh PLN sehingga *server down* dan tidak dapat mengirimkan notifikasi
2. Nomor handphone pemustaka yang telah didaftar sudah tidak aktif / ganti nomor.

3. Langganan internet (kouta) pemustaka sudah habis sehingga tidak dapat menerima notifikasi
4. Diabaikannya notifikasi , terkadang pesan sudah dibaca namun tetap diabaikan oleh pemustaka.

5. KESIMPULAN

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan membangun sebuah sistem notifikasi atau pemberitahuan kepada pemustaka mengenai tanggal jatuh tempo buku yang dipinjam oleh pemustaka. Dengan adanya SINOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman) *WA Gateway* meminimalisir keterlambatan pengembalian buku kurang lebih 20 eksemplar buku per harinya. Dilihat dari pengamatan sebelum adanya SINOPI, kecenderungan pemustaka apabila mempunyai pinjaman maka akan sulit untuk mengembalikan. Selain itu layanan *Wa gateway* aktif 24 jam dalam 1 minggu, artinya layanan ini dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Dengan sistem ini layanan perpanjang masa pinjaman otomatis dilayani oleh server tanpa harus ada petugas yang berjaga dan tanpa harus datang ke lokasi perpustakaan. Pengembangan aplikasi ini sistem yang mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya serta mudah dalam proses aksesnya. Adapun kendala yang sering terjadi adalah informasi notifikasi tidak tersampaikan atau tidak dapat dibaca oleh pemustaka karena beberapa faktor diantaranya ; pemadaman listrik oleh PLN sehingga server down dan tidak dapat mengirimkan notifikasi, nomor handphone pemustaka yang telah didaftar sudah tidak aktif / ganti nomor, karena langganan internet (kouta) pemustaka sudah habis dan diabaikannya notifikasi.

6. SARAN

Adapun saran berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan , secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa SINOPI dapat dimanfaatkan dan digunakan dengan baik oleh pengelola perpustakaan maupun oleh pemustaka yang menggunakan layanan ini. Ketika pemadaman

listrik pengelola perpustakaan perlu menyiapkan seperti jenset agar bagian peminjaman selalu diprioritaskan untuk tetap menyala dan dapat melayani pengguna dalam proses sirkulasi. Peneliti juga berharap ada baiknya melakukan *update* sistem agar untuk updating data nomor *handphone* bekerjasama dengan petugas layanan perpustakaan agar setiap pemustaka melakukan peminjaman buku untuk menyampaikan adanya SINOPI (Sistem Notifikasi Pinjaman) *WA Gateway* serta menanyakan langsung apakah nomor *handphone* yang sudah terdaftar disistem apakah masih aktif atau tidak. Sedangkan dari sisi sarana dan prasana adalah dengan mengusulkan pengadaan kelengkapan peralatan kepada pihak-pihak terkait agar sistem dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Tiara Putri, Abdul Rakhman, and Irma Salamah. "Notifikasi Email Sebagai Pengingat Pengembalian Buku Pada Perpustakaan Berbasis Website Terintegrasi Dengan RFID Dan QR Code." *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika)* 4, no. 1 (2019): 65–73. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30645/jurasik.v4i1.118>.
- Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Putaka Utama, 1993.
- DINARPUS. "Profil." Accessed June 1, 2021. <https://digilib.pekalongankota.go.id/profil-kami.html>.
- Fadhli, Rahmat, and Rifqi Zaeni Achmad Syam. "Manajemen Data Pada Asean Youth Friendship Network (Ayfn): Praktek Kerangka Operasional Manajemen Data Dalam Knowledge Management." *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 1, no. 1 (2018): 16–28. <http://103.66.199.204/index.php/JILS/article/view/247>.
- Fadli, Fadli. "Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Trend Dalam Pembelajaran Mandiri Di Perguruan Tinggi." *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2014): 130–36. <http://103.55.216.56/index.php/khizanah-al-hikmah/article/>

view/130.

- Fauzan, Fauzan, and Sri Ati Suwanto. "Analisis Pemanfaatan Aplikasi IPusnas Berbasis Android Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 7, no. 4 (2018): 11–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22944>.
- Indah, Rosiana Nurwa. "Kontribusi Lembaga Informasi Di Era Disrupsi Dan Globalisasi." *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 2, no. 1 (2019): 79–92. <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/518>.
- Kompasiana. "Whatsapp Gateway Untuk Berbisnis?" Kompasiana.com, 2020. <https://www.kompasiana.com/klikquick/5e0ee1f0097f361c147486c2/whatsapp-gateway-untuk-berbisnis?page=1>.
- Prasetyawan, Yanuar Yoga, Ika Krismayani, Mecca Arfa, and Arina Faila Saufa. "Peran Perpustakaan Umum Kabupaten Gunung Kidul Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Pesisir Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Pustaka Budaya* 5, no. 1 (2018): 53–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/pb.v5i1.1462>.
- Rahartri, LIPI. 'Whatsapp' Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspipstek." *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* 21, no. 2 (2019): 147–56. <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/552>.
- Rohman, Asep Saeful. "Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung." *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 3, no. 1 (2020): 17–36. <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/800>.
- Ruqayah, Farah, and Tina Mintarsih. "Kompetensi Brainware Dalam Eksistensi Sistem Informasi Open Library." *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 1, no. 1 (2018): 103–12. <http://103.66.199.204/index.php/JILS/article/view/275>.
- Silalahi, Katarina Debora, and Yona Primadesi. "Tinjauan Layanan Anak Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat." *Ilmu*

Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan 3, no. 1 (2014): 159–64. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/5720>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2020.

Suhendar, Yaya. *Panduan Petugas Perpustakaan : Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jakarta: Prenadamedia, 2014.

Sutisna, Sutisna. “Pemanfaatan Automasi Dalam Penelusuran Informasi Di Bapusipda Jawa Barat.” *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 2, no. 2 (2019): 227–38. <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/726>.

Utami, Ni Putu Pramita. “Pengembangan Program Notifikasi Berbasis Komputer Untuk Memperlancar Proses Pengembalian Buku Pinjaman Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.” *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)* 1, no. 1 (2012). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jst-undiksha.v1i1.6018>.