

***BOOK DELIVERY ORDER* SEBAGAI SEBUAH *BRANDING*
INSTITUSI DAN IMPLEMENTASI *SUSTAINABLE*
DEVELOPEMNET GOALS: STUDI KASUS PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA YOGYAKARTA**



Oleh:

Ajrun 'Azhim Al As'hal

NIM: 23200012015

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh

Gelar Master of Arts (M.A.)

Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajrún 'Azhim Al As'hal
NIM : 23200012015
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 04 Desember 2025

Saya yang menyatakan,



Ajrún 'Azhim Al As'hal

NIM: 23200012015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajrun 'Azhim Al As'hal
NIM : 23200012015
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini bebas dari plagiasi. Jika terbukti plagiasi dikemudian hari, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 04 Desember 2025

Saya yang menyatakan,



Ajrun 'Azhim Al As'hal

NIM: 23200012015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1500/Un.02/DPPs/PP.00.9/12/2025

Tugas Akhir dengan judul : Book Delivery Order Sebagai Sebuah Branding Institusi dan Implementasi Sustainable Development Goals : Studi Kasus Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AJRUN 'AZHIM AL AS'HAL, S.IP
Nomor Induk Mahasiswa : 23200012015
Telah diujikan pada : Kamis, 18 Desember 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I
Ahmad Rafiq, S.Ag., M.Ag., MA., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 6946f746bc340



Penguji II
Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 69494251eb1b0



Penguji III
Dr. Labibah, MLIS.
SIGNED

Valid ID: 694908676b370



Yogyakarta, 18 Desember 2025
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S.Ag., M.A.
SIGNED

Valid ID: 6946a3a076

SUNAN KALIJAGA UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul: **BOOK DELIVERY ORDER SEBAGAI SEBUAH BRANDING INSTITUSI DAN IMPLEMENTASI SUISTAINABLE DEVELOPMENT GOALS: STUDI KASUS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA YOGYAKARTA**

Yang telah ditulis oleh:

Nama : Ajrun 'Azhim Al As'hal
NIM : 23200012015
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Arts (M.A.)*

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 04 Desember 2025
Pembimbing


Dr. Tatrikhuddin, S.Ag., M.Pd.

ABSTRAK

Ajrun ‘Azhim Al As’hal, S.IP. (23200012015). *Book Delivery Order* Sebagai Sebuah *Branding* Institusi dan Implementasi *Sustainable Development Goals*: Studi Kasus Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta. Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan *book delivery order* melalui layanan Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka (JAMILA) di Perpustakaan Kota Yogyakarta dan dampaknya terhadap peningkatan *Branding* perpustakaan sekaligus mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030, khususnya poin 4 (pendidikan berkualitas) dan 16.10 (akses informasi publik).

Metode yang digunakan berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pengambilan informan menggunakan *purposive sampling* yang terdiri dari 1 pustakawan pengelola layanan JAMILA, 1 pustakawan bagian layanan sirkulasi, dan 1 pustakawan bagian pengantar buku serta 7 pemustaka pengguna layanan. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik, sedangkan analisis data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara tematik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan JAMILA mampu menghadirkan layanan perpustakaan yang adaptif terhadap gaya hidup modern tanpa mengurangi nilai edukatif dan sosialnya. Layanan ini terbukti efektif menjangkau pemustaka dengan keterbatasan waktu dan mobilitas, ditunjukkan oleh peningkatan tren penggunaan dan penerimaan positif masyarakat. Selain itu, JAMILA memperkuat *Branding* Perpustakaan Kota Yogyakarta melalui lima dimensi *Branding* Liddle (2007) *awareness, loyalty, promotion, prestige, dan clarity* serta membangun citra lembaga yang inovatif, kredibel, serta responsif terhadap kebutuhan publik (*internal Branding*). Layanan ini juga meningkatkan budaya kerja kolaboratif dan tata kelola berbasis data. JAMILA juga berkontribusi pada pencapaian SDGs 2030, khususnya poin 4 (Pendidikan Berkualitas) dan 16.10 (Akses Informasi Publik), sehingga menjadi simbol transformasi perpustakaan modern yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan analitis yang mengintegrasikan antara layanan *book delivery order* dengan penguatan *Branding* perpustakaan serta kontribusinya terhadap SDGs, sebuah perspektif yang belum banyak diangkat dalam kajian layanan perpustakaan digital maupun inovasi layanan publik di Indonesia.

Kata Kunci: *Book Delivery Order*, JAMILA, *Branding* Perpustakaan, SDGs 2030 Perpustakaan Kota Yogyakarta

ABSTRACT

Ajrun ‘Azhim Al As’hal, S.IP. (23200012015). Book Delivery Order as an Institutional Branding and the Implementation of the Sustainable Development Goals: A Case Study of the Yogyakarta City Library and Archives Office. Thesis, Interdisciplinary Islamic Studies Program, Concentration in Library and Information Science, Postgraduate School, State Islamic University (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

This study aims to analyse the book delivery service provided through the *Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka* (JAMILA) service at the Yogyakarta City Library and its impact on strengthening library *Branding* while supporting the achievement of the 2030 Sustainable Development Goals (SDGs), particularly Goal 4 (Quality Education) and Target 16.10 (Public Access to Information).

This research employs a qualitative method with a case study approach, using data collected through field observations, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, comprising one librarian managing the JAMILA service, one circulation service librarian, one delivery service librarian, and seven service users. Data validity was assessed through source and technical triangulation, while data analysis was conducted through thematic reduction, presentation, and drawing of conclusions.

The findings indicate that JAMILA successfully provides a library service that is adaptive to modern lifestyles without reducing its educational and social value. The service effectively reaches users with limited time and mobility, as evidenced by increasing usage trends and positive public reception. Furthermore, JAMILA strengthens the *Branding* of the Yogyakarta City Library through Liddle’s (2007) five *Branding* dimensions, awareness, loyalty, promotion, prestige, and clarity by building an innovative, credible, and community-responsive institutional image, including strengthened internal *Branding* through collaborative work culture and data-driven management. JAMILA also contributes to the achievement of the 2030 SDGs, specifically Goal 4 (Quality Education) and Target 16.10 (Public Access to Information), positioning it as a symbol of an inclusive, adaptive, and sustainable modern library transformation. The novelty of this study lies in its analytical approach that integrates the evaluation of book delivery services with library *Branding* enhancement and its contribution to the SDGs, an angle that has received limited attention in previous research on digital library services and public service innovation in Indonesia.

Keywords: Book Delivery Order, JAMILA, Library *Branding*, SDGs 2030, Yogyakarta City Library

KATA PENGANTAR

Segala Puji tak berhenti atas kehadiran Allah S.W.T. segala nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menuntaskan serta menyusun Tesis ini dengan berbagai macam kemudahan untuk menyelesaikan tesis yang berjudul **“Book Delivery Order Sebagai Sebuah Branding Institusi dan Implementasi Sustainable Development Goals: Studi Kasus Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta”**. Shalawat serta salam tentu selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad S.A.W., sebagai satu-satunya suri tauladan umat islam yang ada dimuka bumi.

Sangat bersyukur tiada henti penulis sampaikan karena dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk tesis ini. Tentunya tesis ini terselesaikan dengan baik dengan diiringi doa, dukungan, serta kerja cerdas. Tesis ini tentunya memiliki tujuan untuk melengkapi syarat untuk meraih gelar Master (S2) dalam program studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Pascasarjana, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penulisan ini tentunya penulis mendapatkan banyak doa, dukungan, serta bantuan dari banyak pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi, S.Ag., MA., M.Phil., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S. Ag., M.A selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

3. Bapak Najib Kailani, S.Fil.I., M.A., Ph.D selaku ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd., selaku dosen pembimbing utama yang senantiasa memberikan arahan dengan penuh kesabaran serta ketelitiannya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan Tesis ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya untuk seluruh energi, tenaga yang bapak berikan selama membimbing penulis.
5. Bapak Ahmad Rafiq, S.Ag., M.Ag., M.A., Ph,D, selaku ketua sidang serta Ibu Dr. Labibah, S.Ag., M.Lis selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan pertanyaan konstruktif serta menguji ke dalaman penelitian ini.
6. Seluruh dosen serta staf prodi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pandangan serta ilmu baru kepada penulis.
7. Kepada Perpustakaan Kota Yogyakarta yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk meneliti salah satu programnya yang sangat luar biasa.
8. Kepada Para Informan yang telah berkenan untuk meluangkan waktu sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
9. Kakak Shinta Dewi, Muhammad Inayat dan Mega Adjie Wikhda selaku teman penulis dan teman kepenulisan yang hebat selama hampir 2 tahun ini

10. Teman-teman seperjuangan Maydani Nur Majida, Ghalib Muhammad Syukri Al-Ghifari, Rahmiyanti Sihombing, Triningsih, Firullah Qudbi Habibin, Redi Aswari, Egun Dalan, dan Muhammad Luthfi Ihsan serta Salamah. Terima kasih telah memberikan warna dan pengalaman yang mendalam kepada penulis.

Tentunya dalam kepenulisan Tesis ini tak jauh dari kata sempurna, jika terdapat kekeliruan dalam tesis ini penulis memohon maaf serta kepada Allah mohon ampun. Besar harapan penulis agar nantinya tesis ini berguna kedepannya baik untuk penulis maupun pembaca. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam kepenulisan tesis ini.

Yogyakarta, 04 Desember 2025



Ajrun 'Azhim Al As'hal

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO DAN DEDIKASI

Mengantar Buku, Menanam Harapan, Menuai Pengetahuan

*Setiap Langkah Pengantaran Adalah Perjalanan Menuju
Masyarakat Berpengetahuan*

Tesis ini penulis dedikasikan untuk:

- Kedua orang tua Ibu Bibit Sri Wahyuni dan Bapak Bambang Mulyono serta Seluruh Keluarga yang setiap hari memberikan support mental, finansial, dan pastinya do'a.
- Terimakasih kepada Bibiku tercinta Nur Hidayah yang setiap bulan tidak lupa memberikan uang jajan bagi keponakan tersayangmu ini
- Adik tersayang, Hijran Raid Syadza dan Kinza Azfa Taqiy. Terima kasih sudah hadir dan menemani penulis hingga detik ini. Jangan pernah menyesal menjadi adik dari kakak ganteng dan lucu ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTO DAN DEDIKASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Signifikansi Penelitian.....	8
D. Kajian Pustaka.....	9
E. Kerangka Teoritis.....	13
1. Layanan Perpustakaan.....	13
2. <i>Book Delivery Order</i>	18
3. <i>Branding</i> Perpustakaan.....	24
4. <i>Sustainable Development Goals 2030</i>	35
5. Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka (JAMILA).....	39
F. Metode Penelitian.....	43

1. Jenis Penelitian	43
2. Subjek dan Objek Penelitian	45
3. Sumber Data	46
4. Waktu dan Tempat Penelitian	48
5. Instrumen Penelitian	48
6. Teknik Pengumpulan Data	50
7. Teknik Keabsahan Data	55
8. Teknik Analisis Data	56
G. Sistematika Pembahasan	58
BAB II GAMBARAN UMUM	60
A. Perpustakaan Kota Yogyakarta	60
B. Definisi JAMILA	62
C. Struktur & Penyelenggaraan	63
D. Jam Operasional	63
E. Persyaratan Pemustaka	63
F. Prosedur Layanan JAMILA	64
G. Prosedur Pengembalian Buku	65
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Layanan <i>Book Delivery Order</i> di Perpustakaan Kota Yogyakarta	67
1. Latar Belakang Pengembangan JAMILA	67
2. Analisis Ketepatan Layanan JAMILA di Perpustakaan Kota Yogyakarta	73
3. Analisis Tren Layanan JAMILA	83
B. Dampak Layanan <i>Book Delivery Order</i> Terhadap Peningkatan <i>Branding</i> Perpustakaan dalam Mendukung <i>Sustainable Development Goals</i> 2030 di Perpustakaan Kota Yogyakarta	86
1. Dampak Layanan JAMILA terhadap <i>Branding</i> Perpustakaan Kota Yogyakarta	86
2. Kontribusi JAMILA terhadap Pencapaian SDGs 2030	101
3. Dampak JAMILA dalam Meningkatkan <i>Branding</i> Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam Mendukung SDGs 2030 Poin ke-4 dan 16.10	107
4. Strategi Keberlanjutan dan Penguatan Dampak Sosial JAMILA	109

BAB IV PENUTUP	113
A. Simpulan	113
1. Layanan <i>Book Delivery Order</i> di Perpustakaan Kota Yogyakarta.....	113
2. <i>Dampak Layanan Book Delivery Order Terhadap Peningkatan Branding Perpustakaan dalam Mendukung Sustainable Development Goals 2030 di Perpustakaan Kota Yogyakarta</i>	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115
Lampiran	128



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Alur Proses JAMILA, 65.
- Gambar 2 Proses Pengembalian Buku, 66
- Gambar 3 Pemustaka Melakukan Peminjaman melalui JAMILA, 70.
- Gambar 4 Pihak JAMILA Mempersiapkan Buku yang Dipinjam Pemustaka, 71.
- Gambar 5 Pengantaran Buku ke Pemustaka, 72.
- Gambar 6 IKM di Perpustakaan Kota Yogyakarta, 76.
- Gambar 7 Jumlah Peminjaman Layanan JAMILA Tahun 2023-2025, 86.
- Gambar 8 Feed Instagram tentang Cara Peminjaman Layanan JAMILA, 89.
- Gambar 9 Salah Satu Contoh dalam Membangun Loyalitas Pemustaka, 90.
- Gambar 10 Salah Satu Judul Pemberitaan JAMILA di Portal Berita Online, 92.
- Gambar 11 Feed Instagram tentang Layanan JAMILA, 94.
- Gambar 12 Bentuk *Clarity* dari JAMILA, 96.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Observasi Pelaksanaan Layanan JAMILA, 52.
- Tabel 2 Analisis Faktor Kecepatan, Biaya, dan Tingkat Kepuasan Layanan JAMILA, 76.
- Tabel 3 Analisis SWOT pada Layanan JAMILA, 81.
- Tabel 4 Analisis Keterkaitan Dimensi *Branding* Liddle dengan Implementasi Layanan JAMILA, 94.
- Tabel 5 Kontribusi Layanan JAMILA terhadap SDGs 2030 Poin 4 (Pendidikan Berkualitas), 104.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Catatan Lapangan, 126
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pustakawan bagian JAMILA, 130
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara bagian *Customer Service*, 135
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara bagian Pengantaran, 136
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara Pengguna JAMILA, 137
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian, 140
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Informan, 141
- Lampiran 8 Member Check Informan, 143
- Lampiran 9 Member Check Perpustakaan Kota Yogyakarta, 146
- Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Informan, 147
- Lampiran 11 Dokumentasi Kegiatan JAMILA, 149
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup, 150

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia menunjukkan komitmen kuat dalam mewujudkan *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030. Hal ini terlihat dari dimasukkannya agenda SDGs ke dalam RPJMN 2020–2024 yang dirumuskan oleh BAPPENAS.¹ Melalui Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pencapaian SDGs, pemerintah juga menegaskan percepatan pencapaian target di semua level, mulai dari pusat hingga daerah.² Kondisi ini mendorong setiap sektor untuk bergerak lebih cepat dan responsif dalam melaksanakan arahan tersebut. Perpustakaan menjadi salah satu sektor penting yang turut berperan dalam mendukung pencapaian SDGs 2030, terutama melalui peningkatan literasi, penguatan inklusi sosial, dan perluasan akses informasi.³

Salah satu layanan inovatif perpustakaan yang dapat mendukung tujuan tersebut dengan hadirnya layanan *book delivery order* di perpustakaan.⁴ Layanan *book delivery order* atau jasa antar buku adalah bentuk pelayanan peminjaman yang

¹ Maharani Putri and Nazwa Adlina Nasution, 'Penerapan Corporate Environmental and Social Responsibilities (CESR) Dalam Mewujudkan Sustainable Development Goals Di Indonesia', *ARJUNA*, 5.1 (2024), 90–114.

² Presiden RI, 'Peraturan Presiden RI. No. 111 Tahun 2022', *Kementerian Sekretariat Negara RI*, 124956, 2022, 1–11.

³ Barbara Lison, 'Libraries, Community Empowerment, and the United Nations Sustainable Development Goals: A Symbiotic Transformation', *Library Trends*, 72.4 (2024), 587–600 <<https://doi.org/10.1353/lib.2024.a949571>>.

⁴ Rexwhite Tega Enakrire and Bolaji David Oladokun, 'Artificial Intelligence as Enabler of Future Library Services: How Prepared Are Librarians in African University Libraries', *Library Hi Tech News*, 41.3 (2024), 1–5 <<https://doi.org/10.1108/LHTN-09-2023-0173>>.

dilakukan secara daring, sehingga pemustaka dapat meminjam buku atau koleksi perpustakaan tanpa perlu berkunjung langsung ke lokasi perpustakaan, sehingga bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas para pemustaka.⁵ Layanan *book delivery order* sebagai faktor penting dalam mendukung pencapaian *sustainable development goals* 2030 khususnya pada poin ke-4 tentang pendidikan berkualitas dan poin ke-16.10 tentang kemudahan akses informasi publik.⁶

Layanan *book delivery order* dapat mendukung akses inklusif terhadap sumber daya informasi bagi seluruh lapisan masyarakat,⁷ terutama bagi para pemustaka dengan keterbatasan fisik atau geografis seperti lansia, disabilitas, atau yang berada di daerah terpencil agar dapat menikmati layanan perpustakaan tanpa hambatan. Layanan ini menunjukkan responsivitas perpustakaan terhadap kebutuhan para pemustaka.⁸ Prinsip tersebut sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya mempermudah urusan orang lain dan tidak mempersulitnya, sebagaimana dalam hadis Nabi Muhammad SAW

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا، وَبَشِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا

“Permudahlah dan jangan mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari” (HR. al-Bukhari dan Muslim).

⁵ Pramudya Eko Niti Taruno, Heri Wijayanto, and Muhamad Nurul Hirkan, ‘Sistem Informarsi Pesan Antar Koleksi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Propinsi Nusa Tenggara Barat Berbasis Website Responsive’, *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, 3.2 (2022), 230–40 <<https://doi.org/10.29303/jbegati.v3i2.762>>.

⁶ Amidah Salsiah Alisjhabana and Endah Murniningstyas, *Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia: Konsep Target Dan Strategi Implementasi, Sustainable Transport, Sustainable Development*, 2021 <<https://doi.org/10.18356/9789210010788>>.

⁷ Md. Nayeem Ahmed and others, ‘Library Services Provision During the Covid-19 Pandemic: A Comparative Study Between Developing Countries’, *International Journal of Religion*, 5.5 (2024), 816–31 <<https://doi.org/10.61707/16dyrm70>>.

⁸ Aditi Gupta and others, ‘Listening to Diverse Voices: Inclusive Pedagogy and Culturally Responsive Teaching for Library Interactions’, *Reference Services Review*, 52.1 (2024), 66–85 <<https://doi.org/10.1108/RSR-04-2023-0042>>.

Layanan *book delivery order* tidak hanya berfungsi sebagai inovasi layanan, tetapi juga merepresentasikan nilai etis dan humanis dalam pelayanan publik. Keberhasilan layanan *book delivery order* dalam mendukung *sustainable development goals* 2030 dapat dibuktikan melalui berbagai penelitian dan studi kasus yang menunjukkan adanya peningkatan aksesibilitas. Meris⁹ dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa layanan ini mampu untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, sementara Anderson¹⁰ menemukan adanya peningkatan frekuensi membaca pada anak dan orang tua melalui program serupa di *Dolly Parton Imagination Library*. Sehingga layanan *book delivery order* memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.¹¹

Implementasi layanan *book delivery order* juga berpotensi dapat meningkatkan daya tarik dan *branding* pada perpustakaan.¹² *Branding* merupakan sebuah usaha yang dilakukan untuk membangun sebuah citra atau merek, sehingga memiliki keunikan dan kekhasan tertentu dibandingkan dengan kompetitor sejenis.¹³ Peningkatan *Branding* sangat penting dilakukan terutama terhadap sebuah

⁹ Meris Mandernach Longmeier and Anita K Foster, 'Accessibility and Disability Services for Libraries: A Survey of Large, Research-Intensive Institutions', *Portal: Libraries and the Academy*, 22.2 (2022), 823–53.

¹⁰ Kimberly L. Anderson and others, 'Exploring the Short-Term Impacts of a Community-Based Book Distribution Program', *Literacy Research and Instruction*, 58.2 (2019), 84–104 <<https://doi.org/10.1080/19388071.2019.1579010>>.

¹¹ Purnomo Gabriel Wahyu and Wikandani Prayoga Rizki, 'Strengthening Accessibility and Inclusivity in Libraries: The Role of Adaptive Technology in Supporting Visually Impaired Users', *Journal of Humanities Research Sustainability*, 2.1 (2024), 48–62 <<https://doi.org/10.21776/ub.knowledgedgarden.2024.2.1.15>>.

¹² Kojo Kakra Twum, Matilda Adams, and others, 'Achieving University Libraries User Loyalty through User Satisfaction: The Role of Service Quality', *Journal of Marketing for Higher Education*, 32.1 (2022), 54–72 <<https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>>.

¹³ Rama Wahyudin and M Zaky Mubarak Lubis, 'Analisis Strategi Promosi Dan *Branding* Perpustakaan Universitas Andalas Melalui Media Sosial', *Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 5.1 (2023), 89–106.

perpustakaan agar layanan yang dihadirkan dapat diakui dan dikenal oleh para pemustaka.¹⁴ *Branding* perpustakaan yang kuat tentunya akan mencerminkan komitmen lembaga dalam memberikan layanan yang berkualitas. Perpustakaan yang memiliki *Branding* juga berimplikasi pada peningkatan jumlah pemustaka dan pembangunan loyalitas pengguna.¹⁵ Hal ini sejalan dengan tren global yang serba praktis, perpustakaan melalui layanan *book delivery order* turut memperkuat *Branding* perpustakaan sebagai lembaga yang adaptif, responsif, dan relevan di era digital.

Meskipun layanan *book delivery order* menawarkan solusi kemudahan bagi para pemustaka, namun realitanya hingga kini masih banyak perpustakaan khususnya di Yogyakarta baik yang dikelola oleh pemerintah, perguruan tinggi, dan komunitas belum mampu menyelenggarakan atau bahkan terpaksa menghentikan fasilitas ini akibat berbagai kendala mulai dari terbatasnya tenaga kerja, sarana transportasi yang tidak memadai, kurangnya permintaan, hingga anggaran yang terbatas. Berbeda dengan Perpustakaan Kota Yogyakarta yang menjadi perintis dalam menghadirkan layanan *book delivery order* melalui Layanan JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) sejak tahun

¹⁴ Graham Walton, 'Theory, Research, and Practice in Library Management 5: Branding', *Library Management*, 29.8-9 (2008), 770-76 <<https://doi.org/10.1108/01435120810917369>>.

¹⁵ Farzane Sahli, Sirous Alidousti, and Nader Naghshineh, 'Branding in Libraries: Identifying Key Requirements and Dimensions to Provide a Conceptual Model', *Journal of Librarianship and Information Science*, 55.1 (2023), 151-66 <<https://doi.org/10.1177/09610006211056650>>.

2016.¹⁶ Pernyataan ini senada dengan penjelasan dari informan FR selaku pustakawan bagian layanan JAMILA.¹⁷

“Awalnya kehadiran JAMILA itu untuk membantu masyarakat Kota Yogyakarta yang ingin meminjam buku tapi terkendala waktu dan biaya. karena di sini kan masyarakatnya rata-rata sibuk bukan hanya pekerja saja, tapi juga mahasiswa hingga ibu rumah tangga yang tidak punya waktu luang untuk pergi ke Perpustakaan Kota Yogyakarta. Sehingga kami buatlah salah satu program untuk membantu masyarakat tersebut dan lahirlah Layanan JAMILA. Program ini dibentuknya sejak Tahun 2016 bahkan sebelum maraknya shoppefood, grabfood, dan gojek di Yogyakarta. Kami telah lebih dulu ada untuk mempermudah masyarakat dalam meminjam buku”

Layanan ini menjadi sebuah terobosan yang digagas untuk menjawab kebutuhan pembaca yang memiliki antusiasme tinggi untuk meminjam buku namun terkendala kesibukan sehari-hari.¹⁸ Layanan ini juga tidak dipungut biaya dalam proses pengirimannya yang berbeda dengan layanan sejenis di tempat lain.¹⁹ Layanan JAMILA beroperasi setiap hari Selasa dan Kamis untuk memberikan kemudahan akses literatur tanpa harus berkunjung langsung serta sekaligus mewujudkan misi ke-4 Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam memperluas akses informasi dan layanan pendidikan bagi masyarakat.²⁰ Kesuksesan JAMILA yang menonjolkan aspek gratis, cakupan luas, dan inklusif tidak hanya mendukung pencapaian *sustainable development goals* 2030 dalam hal pemerataan pendidikan,

¹⁶ Musaddik and Riski Nurislamingsih, ‘Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) Di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta’, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7.1 (2018), 1–10.

¹⁷ FRS (Informan Bagian Layanan JAMILA), Wawancara pada 09 September 2025 di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

¹⁸ Adminwarta, ‘Perpusda Siapkan Layanan Delivery JAMILA’, *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta*, 2015, p. 1.

¹⁹ Adminwarta, ‘Kini Kota Yogya Miliki Perpustakaan Yang Buka 20 Jam’, *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta*, 2018, p. 1.

²⁰ Adminwarta, ‘Visi Misi Perpustakaan Kota Yogyakarta’, *Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan*, p. 1.

tetapi juga menegaskan *branding* perpustakaan sebagai lembaga yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

Penelitian ini penting dilakukan karena terdapat 3 alasan fundamental di dalamnya. (1) Mendukung Pencapaian Tujuan SDGs 2030. Layanan *book delivery order* berkontribusi langsung pada SDGs ke-4 tentang Pendidikan Berkualitas dengan memastikan akses literatur yang inklusif, serta SDGs ke-16.10 tentang kemudahan akses informasi publik dengan menjangkau masyarakat marjinal. Penelitian ini penting untuk membuktikan peran perpustakaan sebagai institusi strategis dalam implementasi SDGs di tingkat lokal. (2) Penguatan *Branding* dan Relevansi Perpustakaan di Era Digital. Perpustakaan perlu membangun *Branding* yang adaptif seperti tersedianya layanan *book delivery order* yang dapat meningkatkan persepsi positif di publik tentang perpustakaan sebagai lembaga yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (3) Peningkatan Ekosistem Literasi pada Masyarakat Kota Yogyakarta. Layanan *book delivery order* berpotensi meningkatkan angka literasi Masyarakat yang berdampak pada peningkatan kualitas SDM.²¹

Alasan inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam inovasi layanan *book delivery order* yang dihadirkan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta melalui Layanan JAMILA. Layanan ini tidak hanya merepresentasikan transformasi layanan perpustakaan menuju institusi yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka di era digital, tetapi juga menjadi wujud konkret

²¹ Aning Risti Mahardita and Elsa Putri Ermisah Syafri, 'Implementasi Layanan Drive Thru Dan Delivery Order Buku Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Minat Baca Peserta Didik SDN Gajarsi', *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 3.117 (2022), 217–23
<<https://doi.org/10.30595/pssh.v3i.381>>.

komitmen perpustakaan dalam mendukung tercapainya agenda SDGs 2030, khususnya pada aspek peningkatan akses informasi dan pemerataan literasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti inovasi digital berbasis sistem daring atau pengelolaan repositori digital, penelitian ini secara khusus menempatkan layanan pengiriman buku gratis sebagai instrumen strategis dalam membangun *branding* perpustakaan sekaligus memperluas layanan inklusi. Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya terletak pada analisis layanan JAMILA sebagai bentuk layanan inovatif, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga publik yang responsif, humanis, dan berorientasi sosial. Seluruh pembiayaan layanan yang ditanggung oleh pihak Perpustakaan Kota Yogyakarta menjadi bukti nyata tanggung jawab sosial lembaga terhadap masyarakat pembaca, sekaligus menjadi nilai pembeda yang signifikan dibandingkan dengan model layanan serupa di daerah lain. Oleh karena itu, penelitian yang berjudul “*Book Delivery Order* Sebagai Sebuah *Branding* Institusi dan Implementasi *Sustainable Development Goals*: Studi Kasus pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta” ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan model layanan perpustakaan yang berkelanjutan, inklusif, serta berorientasi pada peningkatan citra dan kepercayaan publik terhadap lembaga perpustakaan di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Book Delivery Order* di Perpustakaan Kota Yogyakarta?

2. Bagaimana *Book Delivery Order* Sebagai Sebuah *Branding* Institusi dan Implementasi *Sustainable Development Goals* di Perpustakaan Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan *Book Delivery Order* di Perpustakaan Kota Yogyakarta
- b. Menganalisis *Book Delivery Order* Sebagai Sebuah *Branding* Institusi dan Implementasi *Sustainable Development Goals* di Perpustakaan Kota Yogyakarta

2. Signifikansi Penelitian

- a. Penelitian ini mampu menunjukkan bahwa layanan *book delivery order* membuat masyarakat lebih mudah mengakses berbagai koleksi yang dimiliki perpustakaan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, fisik, atau mobilitas.
- b. Penelitian ini membahas tentang strategi yang digunakan Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam implementasi *book delivery order* dalam mendukung *sustainable development goals 2030*. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan perpustakaan memiliki andil besar dalam mendukung tujuan dari pemerintah
- c. Penelitian ini penting sebab dengan adanya layanan *book delivery order* di perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan minat baca masyarakat yang sejalan dengan tujuan *sustainable development goals 2030* poin ke-

4 dalam bidang pendidikan yang berkualitas dan poin ke-16.10 tentang kemudahan akses informasi.

- d. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *book delivery order* juga dapat menjadi diferensiasi yang memperkuat *Branding* perpustakaan sebagai institusi yang inovatif dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.
- e. Hasil dari penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam mengembangkan *book delivery order* sebagai sarana peningkatan *Branding* perpustakaan yang implikasinya dapat menjadi dasar dalam membantu perpustakaan lain yang ingin menerapkan layanan serupa
- f. Penelitian ini memperlihatkan kehadiran layanan *book delivery order* dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan perpustakaan.
- g. Hasil penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi perpustakaan lain untuk mengembangkan layanan serupa atau inovasi lainnya yang sesuai dengan perkembangan teknologi.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau yang sering disebut *library research* merupakan suatu langkah penting peneliti dalam menentukan topik kajian dengan cara mencari sumber referensi seperti yang berasal dari buku, artikel, surat kabar, majalah, serta hasil penelitian lain yang telah dipublikasikan.²² Terdapat banyak penelitian yang

²² Muhammad Wahyu Ilhami and others, 'Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10.9 (2024), 462–69.

menjelaskan tentang *book delivery order* serta penelitian yang mengkaji tentang *branding* perpustakaan. Berikut beberapa kajian pustaka yang menjadi landasan peneliti:

Pertama, penelitian dari Arda Putri Winata dkk (2020) menggunakan metode studi kasus yang diperkaya dengan survei terhadap 126 pustakawan untuk menggambarkan transformasi layanan perpustakaan Indonesia pada era *new normal*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi mendorong perpustakaan untuk memvirtualisasikan hampir seluruh layanannya, termasuk penerapan layanan *book delivery* seperti yang dilakukan oleh *Jogja Library for All*. Meski penelitian ini berhasil memetakan perubahan layanan secara umum, penelitian ini memiliki kekurangan karena tidak mengkaji dampak layanan *book delivery* terhadap *branding* perpustakaan, serta tidak menghubungkannya pada agenda keberlanjutan seperti SDGs 2030. Dibandingkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini hanya melihat fenomena secara deskriptif tanpa menganalisis efek strategis layanan terhadap persepsi publik. Keunggulan penelitian yang dilakukan adalah fokus mendalam pada dampak layanan *book delivery order* terhadap peningkatan *branding* Perpustakaan Kota Yogyakarta, sekaligus menghubungkannya secara langsung dengan SDGs 2030 khususnya pada poin ke-4 dan poin ke 16.10, sehingga memberikan nilai teoretis dan praktis yang lebih luas.²³

Kedua, penelitian yang dilakukan Farzane Sahli, dkk (2023) yang melakukan penelitian kualitatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama dalam

²³ Arda Putri Winata, Raisa Fadelina, and Sulisty Basuki, 'New Normal and Library Services in Indonesia: A Case Study of University Libraries', *Digital Library Perspectives*, 37.1 (2021), 77–84 <<https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>>.

pembentukan *branding* perpustakaan, yang kemudian dikategorikan ke dalam lima dimensi: arsitektur perpustakaan, sumber daya dan layanan informasi, *personal branding* pustakawan, pemasaran, dan manajemen. Penelitian ini menawarkan kerangka konseptual *branding* secara komprehensif, namun kelemahannya adalah tidak menyoroti bagaimana layanan inovatif tertentu seperti layanan *book delivery order* dapat mempengaruhi *branding* perpustakaan secara langsung, dan tidak menghubungkan *branding* perpustakaan dengan SDGs 2030, serta dampak sosial yang lebih luas. Berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan, penelitian ini tidak menempatkan layanan perpustakaan sebagai salah satu instrumen strategis pembentuk *branding*. Keunggulan penelitian yang sedang dilakukan adalah mengisi kekosongan tersebut melalui analisis mengenai bagaimana layanan *book delivery order* dapat berkontribusi pada peningkatan *awareness*, *prestige*, *loyalty*, *promotion* dan *clarity* serta *internal branding* Perpustakaan Kota Yogyakarta, sekaligus menunjukkan kontribusinya terhadap SDGs 2030 poin ke-4 (pendidikan berkualitas) dan SDGs 2030 poin ke-16.10 (akses informasi publik).²⁴

Ketiga, penelitian yang dikaji oleh Kojo Kakra Twum, dkk (2021) menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen LIBQUAL+TM untuk menguji hubungan antara kualitas layanan, *brand image* perpustakaan, dan loyalitas pengguna di perpustakaan perguruan tinggi. Temuan mereka menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap citra perpustakaan, dan citra tersebut pada akhirnya memperkuat loyalitas pemustaka. Kekurangan penelitian ini adalah tidak mengkaji jenis layanan tertentu yang dapat membentuk *brand image*,

²⁴ Sahli, Alidousti, and Naghshineh.

serta tidak mempertimbangkan konteks pelayanan publik, inovasi layanan fisik, ataupun relevansinya terhadap SDGs 2030. Dibandingkan penelitian yang sedang dikaji, penelitian ini masih bersifat umum dan tidak menyentuh layanan *book delivery order* secara spesifik. Keunggulan penelitian yang sedang dikaji adalah menunjukkan secara langsung bagaimana satu jenis layanan inovatif yaitu *book delivery order* melalui JAMILA yang digunakan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta dapat menjadi strategi *branding* yang efektif pada perpustakaan publik, sehingga memberikan kontribusi nyata.²⁵

Dari ketiga penelitian terdahulu, terlihat bahwa tidak ada yang secara spesifik mengkaji dampak layanan *book delivery order* terhadap *branding* perpustakaan maupun kaitannya dengan SDGs 2030. Penelitian Winata dkk (2020) hanya mengkaji tentang transformasi layanan; Sahli dkk (2023) fokus pada konsep *branding* tanpa menghubungkannya dengan layanan inovatif; dan Twum dkk (2021) hanya meneliti hubungan kualitas layanan dan *brand image* secara umum tanpa menyinggung layanan *book delivery order*. Sebaliknya, penelitian yang sedang dilakukan lebih unggul karena mengintegrasikan layanan *book delivery order*, peningkatan *branding* perpustakaan, dan SDGs 2030 dalam satu analisis yang komprehensif. Penelitian ini menunjukkan secara langsung bagaimana *book delivery order* melalui Layanan JAMILA memperkuat *awareness, prestige, clarity, loyalty, promotion, dan internal Branding* Perpustakaan Kota Yogyakarta sekaligus

²⁵ Kojo Kakra Twum, Andrews Agya Yalley, and others, 'The Influence of Public University Library Service Quality and Library Brand Image on User Loyalty', *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18.2 (2021), 207–27 <<https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>>.

mendukung SDGs 2030 poin ke-4 dan SDGs 2030 poin ke-16.10. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah yang belum dijawab penelitian sebelumnya.

E. Kerangka Teoritis

1. Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh aktivitas kelembagaan perpustakaan, karena di dalamnya tercermin fungsi sosial, edukatif, dan kultural yang menghubungkan koleksi dengan pengguna. Secara konseptual, layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memfasilitasi akses, pemanfaatan, dan diseminasi informasi bagi pemustaka melalui interaksi antara pustakawan, sumber informasi, dan teknologi.²⁶ Menurut ALA (*American Library Association*),²⁷ layanan perpustakaan adalah upaya sistematis untuk menyediakan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh sumber daya informasi sesuai kebutuhan intelektual, profesional, maupun rekreasionalnya.

Layanan dalam konteks ilmu perpustakaan modern tidak lagi dimaknai sekadar kegiatan teknis seperti peminjaman atau penelusuran informasi,²⁸ tetapi telah berevolusi menjadi bentuk pelayanan berbasis

²⁶ Ebenezer Acheampong and Franklin Gyamfi Agyemang, 'Enhancing Academic Library Services Provision in the Distance Learning Environment with Mobile Technologies', *The Journal of Academic Librarianship*, 47.1 (2021), 102279 <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102279>>.

²⁷ ALA, *Access to Library Resources and Services*, 2025 <<https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/access>>.

²⁸ Mutiara Shalehah Misbah, 'Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Di Era Modern Sebagai Sumber Informasi Bagi Pemustaka', *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3.2 (2021), 1–10 <<https://doi.org/10.24952/ktb.v3i2.3087>>.

pengalaman pengguna (*user experience based service*).²⁹ Hal ini berarti keberhasilan layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi, melainkan juga oleh kualitas interaksi, kenyamanan akses, serta kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan informasi secara personal. Layanan perpustakaan berfungsi sebagai jembatan antara sumber pengetahuan dan masyarakat pengguna. Selain itu, perkembangan teknologi informasi menjadikan layanan perpustakaan semakin beragam bentuknya dari layanan fisik hingga digital, dari interaksi langsung hingga berbasis sistem daring (*online service*). Perpustakaan modern menuntut pustakawan mampu berperan sebagai fasilitator informasi, bukan sekadar penjaga koleksi.³⁰ Dengan demikian, layanan perpustakaan adalah refleksi dari dinamika masyarakat informasi yang terus berkembang, di mana akses terhadap informasi merupakan hak dasar dan kebutuhan publik yang harus dijamin. Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang inovatif menjadi kebutuhan yang tak terelakkan dalam menjawab tuntutan zaman.

Inovasi layanan seperti *book delivery order* yang digagas oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan bentuk konkret dari transformasi layanan perpustakaan menuju sistem yang lebih adaptif,

²⁹ Vaishali Kaushal and Rajan Yadav, 'The Role of Chatbots in Academic Libraries: An Experience-Based Perspective', *Journal of the Australian Library and Information Association*, 71.3 (2022), 215–32 <<https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2106403>>.

³⁰ Fadya Ramadhany Budyman, Desriyeni, and Aivan Sondra, 'Peran Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Unit Pelaksana Administrasi Perpustakaan Isi Padang Panjang Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka', *Jurnal Syntax Admiration*, 5.12 (2024), 5481–87 <<https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1758>>.

proaktif, dan berkeadilan informasi. Layanan ini menjadi fokus utama dalam penelitian ini karena menunjukkan bagaimana perpustakaan mampu memperluas jangkauan literasi dan pengetahuan sekaligus memperkuat citra kelembagaan dalam mendukung tercapainya SDGs 2030.

b. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Tujuan utama layanan perpustakaan adalah memastikan setiap individu memiliki kesempatan yang setara untuk memperoleh, memahami, dan memanfaatkan informasi dalam rangka mendukung pendidikan, penelitian, dan pembelajaran sepanjang hayat (*lifelong learning*).³¹ Layanan perpustakaan berperan penting dalam menciptakan masyarakat yang literat informasi, mampu berpikir kritis, dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan sosial maupun ekonomi berbasis pengetahuan.

Secara fungsional, layanan perpustakaan memiliki beberapa peran strategis:³²

- 1) Fungsi edukatif, yakni membantu proses belajar formal maupun non-formal melalui penyediaan sumber informasi yang relevan.

³¹Rohmaniyah Rohmaniyah and Kartika Sari, 'Peran Perpustakaan Dalam Mengembangkan Literasi Dan Pengetahuan Masyarakat', *DE FACTO: Journal Of International Multidisciplinary Science*, 2.02 (2024), 127–38 <<https://doi.org/10.62668/defacto.v2i02.1023>>.

³²Sri Utami, Agung Rachmadi, and Hasbullah Hasbullah, 'Strategi Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Di Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP MEKTAN)', *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, 3.2 (2022) <<https://doi.org/10.57084/bej.v3i2.881>>.

- 2) Fungsi informatif, yaitu memberikan data, fakta, dan pengetahuan yang akurat untuk menunjang pengambilan keputusan atau penelitian.
- 3) Fungsi rekreatif, dengan menyediakan bahan bacaan yang bersifat hiburan, inspiratif, atau reflektif untuk keseimbangan psikologis pengguna.
- 4) Fungsi sosial dan kultural, yaitu memperkuat nilai-nilai kemasyarakatan, budaya baca, dan pelestarian warisan intelektual bangsa.

Saat ini, dalam konteks perpustakaan digital dan masyarakat 5.0 tujuan layanan telah berkembang menjadi sarana dalam pemberdayaan informasi (*information empowerment*),³³ di mana perpustakaan tidak hanya menyediakan pengetahuan, tetapi juga membentuk kemampuan masyarakat untuk mengelola dan menciptakan informasi baru. Dengan demikian, fungsi layanan perpustakaan adalah menjamin keterhubungan antara pengetahuan dan kemajuan peradaban.

c. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan perpustakaan sangat beragam dan berkembang sesuai kebutuhan pemustaka serta kemajuan teknologi. Secara umum, dapat

³³Albertoes Pramoekti Narendra and others, 'Transformasi Perpustakaan Umum Gunungkidul Yogyakarta Dalam Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi', *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 10.1 (2024), 43–52 <<https://doi.org/10.14710/lenpust.v10i1.60199>>.

diklasifikasikan menjadi dua kategori besar: layanan teknis dan layanan pengguna atau pemustaka.³⁴

- 1) Layanan Preservasi dan Konservasi, yaitu upaya perpustakaan untuk menjaga seluruh bahan koleksi tetap awet sehingga bisa digunakan dalam jangka waktu yang panjang
- 2) Layanan Sirkulasi, yaitu kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan pengelolaan koleksi yang dipinjam. Ini merupakan bentuk layanan paling dasar yang menuntut efisiensi administrasi dan keramahan pustakawan.
- 3) Layanan Referensi dan Informasi, berfungsi membantu pengguna dalam menemukan informasi spesifik melalui koleksi referensi, basis data, atau bimbingan langsung pustakawan.
- 4) Layanan Literasi Informasi, bertujuan meningkatkan kemampuan pengguna dalam menelusur, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara etis dan efektif.
- 5) Layanan Digital, mencakup penyediaan katalog daring (OPAC), repositori institusi, *e-journal*, *e-book*, serta layanan virtual seperti chat reference atau chat bot.
- 6) Layanan Inklusif, menyediakan akses bagi pengguna difabel atau masyarakat marjinal melalui format alternatif, desain ramah disabilitas, dan sistem baca adaptif.

³⁴ Tahrir Rosadi, 'Layanan Perpustakaan Dan Pelayanan Pengguna', in *Manajemen Perpustakaan* (Yayasan Tri Eduasi Ilmiah, 2025), pp. 73–77.

- 7) Layanan *Outreach* (Jangkauan Sosial),³⁵ yaitu kegiatan proaktif perpustakaan menjangkau komunitas di luar gedung, misalnya perpustakaan keliling, *mobile library*, atau layanan jemput antar buku seperti Layanan JAMILA.

Setiap jenis layanan mencerminkan tujuan yang berbeda, tetapi semuanya berkontribusi terhadap misi utama perpustakaan: memberikan akses informasi yang adil, inklusif, dan berkelanjutan.

2. *Book Delivery Order*

a. Pengertian *Book Delivery Order*

Layanan *book delivery order* (jasa layanan pesan antar buku) yang disediakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung.³⁶ Layanan ini memungkinkan pemustaka memilih buku dari katalog perpustakaan, memesan buku tersebut, dan mengatur pengiriman buku ke alamat yang diinginkan (misalnya, rumah, kantor, atau lokasi lain). Layanan ini sering digunakan oleh perpustakaan modern yang mengintegrasikan teknologi dan sistem logistik untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka.³⁷ Menurut Anand (2017)³⁸ terdapat 3 faktor dalam menentukan ketepatan layanan *book delivery order* di perpustakaan, yaitu:

³⁵ Tri Yuliana and Rohana Ritonga, 'Outreach Program Service Planning Strategy to Increase Library Information Access', *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science*, 3.1 (2025), 11–16 <<https://doi.org/10.70489/perspektif.v3i1.673>>.

³⁶ Ahmed and others.

³⁷ Ganiyu O. Adigun, Yusuf Ayodeji Ajani, and Rexwhite T. Enakrire, 'The Intelligent Libraries: Innovation for a Sustainable Knowledge System in the Fifth (5th) Industrial Revolution', *Libri*, 74.3 (2024), 211–23 <<https://doi.org/10.1515/libri-2023-0111>>.

³⁸ Anand C.M, 'Unit 8 Document Delivery Service', *Indira Gandhi National Open University*, 2017, 5–21.

- 1) Kecepatan
- 2) Biaya
- 3) Tingkat Kepuasan

Tujuan dari layanan *book delivery order* adalah³⁹:

- 1) Memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, baik dalam bentuk koleksi cetak maupun digital
- 2) Mendorong peningkatan tingkat pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemustaka
- 3) Meningkatkan kepuasan pemustaka sehingga berdampak pada terbentuknya citra positif perpustakaan dan profesionalisme pustakawan di mata masyarakat
- 4) Memfasilitasi pemustaka dalam mengakses informasi terkini secara lebih efektif dan efisien
- 5) Mengembangkan inovasi layanan perpustakaan serta peran pustakawan dalam penyediaan informasi melalui format baru yang lebih praktis dan mudah digunakan oleh pemustaka.

b. Manfaat *Book Delivery Order*

- 1) Bagi Pemustaka:
 - a) Kemudahan akses tanpa harus datang ke perpustakaan
 - b) Menghemat waktu dan tenaga

³⁹ Erna Fitri Widayati and Pariyanti Pariyanti, 'Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal', *Pustakaloka*, 12.2 (2020) <<https://doi.org/https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v12i2.2321>>.

- c) Meningkatkan budaya literasi dan minat baca⁴⁰
 - d) Layanan yang fleksibel dan nyaman.
- 2) Bagi Perpustakaan:
- a) Meningkatkan utilisasi koleksi perpustakaan
 - b) Meningkatkan jumlah anggota perpustakaan
 - c) Meningkatkan indeks kepuasan pemustaka⁴¹
 - d) Meningkatkan citra perpustakaan sebagai institusi yang modern dan inovatif.
- 3) Bagi Masyarakat:
- a) Memperluas jangkauan layanan perpustakaan ke masyarakat yang lebih luas.
 - b) Meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital.⁴²

Dalam konteks penelitian ini, Layanan *Book Delivery Order* yang diimplementasikan melalui Layanan JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) menjadi wujud konkret dari transformasi layanan perpustakaan. Layanan JAMILA menggambarkan langkah inovatif Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam menjawab tantangan keterbatasan akses masyarakat terhadap

⁴⁰ Shafa ShafinaPutri Andita, 'Manfaat Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Minat Baca Generasi Milenial Di Era Globalisasi', *LIBRIA*, 14.2 (2022), 122–42.

⁴¹ Dwi Hanadya, Nyayu Ulyy Auliana, and M. Bambang Purwanto, 'Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2.1 (2022), 171–82 <<https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>>.

⁴² Nadia Firdausi and Mudjito, 'Layanan Prima Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Digital Quotient Siswa', *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9.1 (2021), 215–28.

bahan bacaan, khususnya bagi mereka yang tidak dapat hadir secara fisik ke perpustakaan. Melalui layanan pengantaran buku gratis, JAMILA memberikan kemudahan, memperkuat keterlibatan sosial, serta menghadirkan pengalaman literasi yang setara bagi semua kalangan yang sejalan dengan SDGs 2030 poin ke-4 tentang pendidikan yang berkualitas dan poin ke-16.10 kemudahan akses informasi.

c. Dampak *Book Delivery Order*

1) Dampak terhadap Efektivitas dan Inovasi Layanan Perpustakaan

Penerapan layanan *Book Delivery Order* membawa dampak signifikan terhadap efektivitas dan inovasi layanan perpustakaan. Melalui sistem pengantaran buku langsung ke rumah pemustaka, perpustakaan tidak hanya memperluas jangkauannya tetapi juga menunjukkan transformasi fungsi dari lembaga statis menjadi lembaga yang aktif,⁴³ dinamis, dan adaptif terhadap perubahan sosial.⁴⁴ Layanan ini memungkinkan perpustakaan menjangkau masyarakat yang selama ini terhalang oleh faktor geografis, keterbatasan waktu, atau kondisi sosial-ekonomi.

⁴³ Pei-Chun Lee, 'Place-Making in Public Libraries: Integrating Local History, Information, and Learning', *Public Library Quarterly*, 2025, 1–25 <<https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2492907>>.

⁴⁴ Tunde Toyese Oyedokun, 'Navigating the Dynamics of Present-Day Academic Libraries: An in-Depth Analysis of Strategies, Challenges, and Emerging Trends', *IFLA Journal*, 51.2 (2025), 470–89 <<https://doi.org/10.1177/03400352241291907>>.

Secara operasional, *book delivery order* menciptakan efisiensi dalam manajemen layanan,⁴⁵ mengurangi kepadatan di ruang sirkulasi, serta mengoptimalkan penggunaan koleksi yang sebelumnya kurang termanfaatkan. Inovasi ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak sekadar tempat penyimpanan pengetahuan, melainkan lembaga yang mampu memfasilitasi akses informasi secara fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

2) Dampak terhadap Kepuasan dan Keterlibatan Pemustaka

Layanan *Book Delivery Order* juga memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepuasan dan keterlibatan pemustaka. Kemudahan akses layanan yang ditawarkan, pemustaka merasa lebih diperhatikan dan dimudahkan dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.⁴⁶ Hal ini mendorong terciptanya hubungan emosional dan rasa memiliki antara pemustaka dan lembaga, karena perpustakaan hadir sebagai mitra yang peduli dan tanggap terhadap keterbatasan pengguna. Dalam jangka panjang, tingkat kepercayaan dan loyalitas pemustaka terhadap lembaga akan meningkat, ditunjukkan dengan frekuensi peminjaman yang stabil

⁴⁵ Shanhua Wu, Qian Yang, and Zhongzhen Yang, 'Integrating Express Package Delivery Service with Offline Mobile Sales: A New Potential Solution to Sustainable Last-Mile Logistics in Rural China', *International Journal of Logistics Research and Applications*, 28.2 (2025), 121–49 <<https://doi.org/10.1080/13675567.2022.2153356>>.

⁴⁶ Sanila Aslam, Munazza Jabeen, and Misbah Jabeen, 'Fostering Innovation in Smart Library Services: An in-Depth Exploration of Empowered Capabilities and Dynamic Strategies among University Librarians in Pakistan', *Information Development*, 2025 <<https://doi.org/10.1177/02666669241305379>>.

serta partisipasi yang lebih aktif dalam kegiatan literasi.⁴⁷ Maka dari itu, Layanan *Book Delivery Order* tidak hanya berperan sebagai solusi teknis pelayanan, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk membangun kedekatan sosial dan psikologis antara perpustakaan dan masyarakat.

3) Dampak terhadap Citra, Reputasi, dan Keberlanjutan Perpustakaan

Layanan *Book Delivery Order* turut memperkuat citra dan reputasi perpustakaan sebagai lembaga publik yang inovatif dan berorientasi pada pelayanan kemanusiaan. Layanan ini memperlihatkan bahwa perpustakaan mampu beradaptasi dengan tantangan zaman tanpa kehilangan nilai-nilai dasarnya sebagai pusat pembelajaran dan informasi. Melalui layanan pengantaran buku gratis, perpustakaan menunjukkan komitmen terhadap prinsip keberlanjutan⁴⁸ baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun pendidikan karena memberikan kesempatan yang setara bagi semua kalangan untuk mengakses bahan bacaan.

Dampak jangka panjangnya adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap eksistensi perpustakaan sebagai institusi modern yang tidak hanya menyediakan sumber informasi, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan literasi dan kesejahteraan masyarakat. Sehingga layanan *book delivery order* dapat dianggap

⁴⁷ Nima Soltani-Nejad and others, 'Developing a Model to Identify the Factors Contributing to User Loyalty of University Libraries', *The Journal of Academic Librarianship*, 47.5 (2021), 102386 <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102386>>.

⁴⁸ Mia Høj Mathiasson and Henrik Jochumsen, 'Libraries, Sustainability and Sustainable Development: A Review of the Research Literature', *Journal of Documentation*, 78.6 (2022), 1278–1304 <<https://doi.org/10.1108/JD-11-2021-0226>>.

sebagai langkah strategis dalam membangun citra positif, memperluas jangkauan pengguna, serta memastikan relevansi perpustakaan di era digital dan global saat ini.

3. *Branding* Perpustakaan

a. Pengertian *Branding* Perpustakaan

Branding Perpustakaan adalah proses membangun citra, identitas, dan reputasi perpustakaan di mata masyarakat.⁴⁹ Tujuannya adalah untuk menciptakan persepsi positif, meningkatkan kesadaran akan keberadaan perpustakaan, dan membedakan perpustakaan dari institusi lainnya. *Branding* yang efektif dapat menarik lebih banyak pengguna, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi, edukasi, dan budaya. Menurut Liddle (1991)⁵⁰ keuntungan peningkatan *branding* perpustakaan adalah,

- 1) *Awareness* (kesadaran) menjelaskan bahwa perpustakaan yang memiliki *branding* yang kuat maka masyarakat terutama pemustaka akan sadar akan kehadiran layanan yang diberikan oleh perpustakaan.
- 2) *Loyalty* (loyalitas) menjadi sebuah keuntungan bagi sebuah perpustakaan sebab membuat pemustaka atau pengguna akan merasa dihargai karena menganggap perpustakaan memiliki

⁴⁹ Naurah Lisnarini, Dandi Saputra, and Yanti Setiani, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Branding Perpustakaan Jakarta : Studi Fenomenologi Peserta Acara Night at Library Volume 6', *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 3.1 (2025), 107–16 <<https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jikma.v3i1.2961>>.

⁵⁰ D Liddle, 'Best Value - the Impact on Libraries: Practical Steps in Demonstrating Best Value', 20.4 (1991), 201–11.

merek yang unggul. Layanan yang dipromosikan dengan baik akan mendorong lebih banyak pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Proses *branding* membuat layanan perpustakaan yang awalnya hanya berfokus pada hal transaksional menjadi lebih berorientasi pada hubungan.

3) *Promotion* (promosi). *Branding* perpustakaan yang baik akan mengubah citra dan *image* buruk di pikiran para pemustaka. Sehingga adanya strategi promosi di tingkat regional hingga nasional membuat posisi perpustakaan semakin kuat di mata masyarakat.

4) *Prestige* (prestise). Perpustakaan yang memiliki *branding* yang tinggi maka akan membuat pemustaka berharap atau berekspektasi mendapatkan layanan yang tinggi juga. Sehingga dibutuhkan kepercayaan diri pada pustakawan dalam melayani setiap pemustaka.

5) *Clarity* (kejelasan). *Branding* yang bagus berarti berfokus pada tujuan dan kualitas. Seperti pada perpustakaan yang memiliki *branding* yang bagus maka perpustakaan mengetahui tujuan dari layanan dari perpustakaan yaitu untuk siapa layanan diberikan, melalui apa tujuan tersebut ingin dicapai, harapan apa yang ingin diwujudkan dalam hal penyampaian yang menjadi pusat hubungan antara perpustakaan dan pemustaka.

Pada penelitian ini, *Branding* dipahami sebagai dampak strategis dari penerapan Layanan *Book Delivery Order* melalui Layanan JAMILA yang mampu untuk memperkuat citra dari Perpustakaan Kota Yogyakarta sebagai lembaga publik yang kreatif, inovatif, dan responsif terhadap perubahan, serta berkomitmen pada layanan berkelanjutan yang sejalan dengan program pemerintah yaitu SDGs 2030.

b. Tujuan *Branding* Perpustakaan

Tujuan membangun *branding* perpustakaan adalah untuk menciptakan identitas yang kuat, membangun citra positif, dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang peran dan nilai perpustakaan.⁵¹ *Branding* yang efektif membantu perpustakaan menjadi lebih dikenal, dikunjungi, dan dihargai oleh masyarakat. Berikut adalah penjelasan lengkap tentang tujuan membangun *branding* perpustakaan:

1) Meningkatkan Kesadaran Masyarakat tentang Perpustakaan⁵²

a) Memperkenalkan Perpustakaan

Branding membantu masyarakat mengenal keberadaan perpustakaan, layanan, dan program yang ditawarkan

b) Mengubah Persepsi

Banyak orang masih memandang perpustakaan sebagai tempat yang kuno atau tidak relevan. *Branding* bertujuan untuk

⁵¹ Najwa Auliyatul Faizah and others, 'Branding Sekolah: Pendekatan Manajemen Pemasaran Di Era Kompetitif', *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Kearifan Lokal (JIPKL)*, 4.6 (2024), 827–42.

⁵² Yekti Azizah and Umi Halwati, 'Strategi Branding Sekolah Dalam Meningkatkan Awareness Masyarakat', *DIRASAH: Jurnal Study Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 6.2 (2023), 1–6 <<https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah>>.

mengubah persepsi ini dan menunjukkan bahwa perpustakaan adalah institusi modern yang adaptif terhadap perubahan zaman.

c) Menyebarkan Informasi

Branding memastikan bahwa informasi tentang layanan, koleksi, dan kegiatan perpustakaan dapat diakses oleh masyarakat luas.

2) Membangun Citra Positif

a) Menciptakan Citra yang Menarik⁵³

Branding membantu perpustakaan menciptakan citra yang menarik, ramah, dan inklusif.

b) Menonjolkan Keunggulan

Branding memungkinkan perpustakaan untuk menonjolkan keunggulannya, seperti koleksi buku yang lengkap, fasilitas modern, atau program-program inovatif.

c) Membangun Kepercayaan

Citra positif yang konsisten akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan.

3) Meningkatkan Kunjungan dan Partisipasi Masyarakat

a) Menarik Pengguna Baru

⁵³ Endang Katanti and others, 'Analisis Pengaruh Aktivitas Duta Baca Dalam Meningkatkan Citra Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara', *JIPKA*, 3.2 (2024), 130–39.

Branding yang efektif dapat menarik orang-orang yang sebelumnya tidak tertarik atau tidak tahu tentang layanan perpustakaan.

b) Meningkatkan Frekuensi Kunjungan

Citra yang positif dan program yang menarik, masyarakat akan lebih sering mengunjungi perpustakaan.

c) Mendorong Partisipasi

Branding mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam program-program perpustakaan, seperti workshop, diskusi buku, atau kegiatan literasi.

4) Membedakan Diri dari Lembaga Lain

a) Menonjolkan Keunikan

Branding membantu perpustakaan menonjolkan keunikan dan keunggulannya dibandingkan dengan institusi serupa, seperti toko buku, platform digital, atau pusat informasi lainnya.

b) Menciptakan Identitas Khusus

Branding yang kuat membuat perpustakaan dapat memiliki identitas yang khas dan mudah dikenali oleh masyarakat.

5) Membangun Loyalitas Pengguna

a) Menciptakan Hubungan Emosional

Branding yang baik dapat menciptakan hubungan emosional antara perpustakaan dan pengguna, sehingga mereka merasa terhubung dan setia.

b) Mendorong Rekomendasi

Pengguna yang puas dengan layanan perpustakaan akan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga meningkatkan jumlah pengguna baru.

6) Meningkatkan Dukungan dan Pendanaan

a) Menarik Perhatian Pemerintah dan Sponsor

Branding yang kuat dapat menarik perhatian pemerintah, sponsor, atau donor untuk memberikan dukungan finansial atau sumber daya lainnya.

b) Membangun Aliansi Strategis

Branding memudahkan perpustakaan untuk menjalin kerjasama dengan institusi lain, seperti sekolah, universitas, atau perusahaan.

c. Komponen *Branding* Perpustakaan

Branding perpustakaan memerlukan perencanaan yang matang dan pemahaman mendalam tentang komponen-komponen yang membentuk identitas dan citra perpustakaan.⁵⁴ *Branding* yang efektif tidak hanya mencakup elemen visual, tetapi juga nilai, pengalaman, dan komunikasi yang konsisten. Berikut merupakan komponen dalam *Branding* perpustakaan:

⁵⁴ Steven Yehezkiel Sinaga and Laksmi Laksmi, 'Peran Branding Dan Tagline Lead Dalam Membangun Budaya Organisasi Perpustakaan Universitas Kristen Krida Wacana', *Paradigma: Jurnal Kajian Budaya*, 11.3 (2021), 355 <<https://doi.org/10.17510/paradigma.v11i3.483>>.

1) Identitas Visual:⁵⁵

- a) Logo: Desain logo yang unik dan mudah dikenali, mencerminkan nilai dan karakter perpustakaan.
- b) Warna dan Tipografi: Pemilihan warna dan font yang konsisten untuk semua materi promosi.
- c) Slogan: Kalimat singkat yang menggambarkan misi atau keunggulan perpustakaan.

2) Nilai dan Misi:

- a) Menetapkan nilai-nilai inti perpustakaan (misalnya, inklusivitas, inovasi, keberlanjutan).
- b) Menyampaikan misi perpustakaan secara jelas kepada masyarakat.

3) Pengalaman Pengguna:

- a) Menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, mulai dari layanan yang ramah, fasilitas yang nyaman, hingga program-program menarik.
- b) Memastikan konsistensi dalam pelayanan dan komunikasi.

4) Komunikasi dan Promosi:

- a) Menggunakan media sosial, *website*, dan platform digital untuk mempromosikan layanan dan program perpustakaan.

⁵⁵ Ajrun 'Azhim Al As'hal and others, 'Strategi Teknologi Augmented Reality (AR) Sebagai Upaya Membangun Brand Equity Perpustakaan Di Era Society 5.0', *Publication Library and Information Science*, 5.1 (2021), 18 <<https://doi.org/10.24269/pls.v5i1.3854>>.

b) Membuat konten yang menarik dan relevan, seperti artikel, video, atau infografis.

5) Program dan Aktivitas:

a) Menyelenggarakan kegiatan yang memperkuat citra perpustakaan, seperti bedah buku, *workshop*, pameran, atau kegiatan literasi.

d. Manfaat *Branding* Perpustakaan

Manfaat *Branding* Perpustakaan sangat signifikan dalam membangun citra, meningkatkan kunjungan, dan memperkuat peran perpustakaan di masyarakat. *Branding* yang efektif tidak hanya membantu perpustakaan dikenal lebih luas,⁵⁶ tetapi juga menciptakan nilai tambah yang membuat perpustakaan menjadi institusi yang relevan dan dicintai oleh masyarakat.

1) Mendorong Inovasi dan Pengembangan

a) Mendorong Kreativitas

Branding mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dalam layanan, program, dan fasilitas agar tetap relevan.

b) Mengikuti Tren Terkini

Perpustakaan dapat lebih mudah mengadopsi teknologi dan tren terbaru, seperti layanan digital atau program interaktif.

c) Meningkatkan Kualitas Layanan

⁵⁶ Peeter W.J. Verlegh, 'Perspectives: A Research-Based Guide for Brand Activism', *International Journal of Advertising*, 43.2 (2024), 388–402 <<https://doi.org/10.1080/02650487.2023.2228117>>.

Branding yang kuat mendorong perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

2) Memperkuat Peran Sosial dan Budaya

a) Mendorong Literasi dan Pendidikan

Branding membantu perpustakaan mempromosikan program literasi dan pendidikan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

b) Menjadi Pusat Komunitas

Citra yang positif, perpustakaan dapat menjadi tempat berkumpulnya masyarakat untuk belajar, berdiskusi, dan berpartisipasi dalam kegiatan budaya.

c) Mempromosikan Kebudayaan Lokal

Branding memungkinkan perpustakaan menonjolkan koleksi dan program yang berkaitan dengan kebudayaan lokal, sehingga memperkuat identitas daerah.

3) Meningkatkan Efektivitas Komunikasi

a) Menyampaikan Pesan dengan Jelas

Branding memastikan pesan perpustakaan disampaikan secara konsisten dan efektif kepada masyarakat.

b) Memudahkan Promosi

Identitas visual yang kuat, promosi program dan layanan perpustakaan menjadi lebih mudah dan efektif.

c) Membangun Hubungan dengan Media

Branding yang baik membuat perpustakaan lebih menarik bagi media, sehingga mendapatkan liputan yang lebih luas.

4) Menciptakan Dampak Jangka Panjang

a) Membangun Warisan

Branding yang kuat menciptakan warisan positif bagi perpustakaan, membuatnya dikenang dan dihargai oleh generasi mendatang.

b) Meningkatkan Keberlanjutan

Citra yang baik dan dukungan masyarakat, perpustakaan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan zaman.

c) Mendorong Transformasi Sosial⁵⁷

Branding membantu perpustakaan menjadi agen perubahan dalam masyarakat, mendorong literasi, inklusi, dan pembangunan berkelanjutan, inovasi dan pengembangan.

e. *Internal Branding* dalam Perspektif Kotler dan Relevansinya terhadap Layanan JAMILA

Branding dalam konteks organisasi layanan publik, tidak hanya dibangun melalui komunikasi eksternal kepada masyarakat, tetapi juga melalui proses internal yang melibatkan seluruh sumber daya manusia di

⁵⁷ Varun Gupta, 'From Hype to Strategy: Navigating the Reality of Experimental Strategic Adoption of AI Technologies in Libraries', *Reference Services Review*, 02, 2024 <<https://doi.org/10.1108/RSR-08-2024-0042>>.

dalam organisasi. Philip Kotler memandang konsep ini melalui pendekatan *internal marketing*, yang kemudian berkembang menjadi landasan konseptual *internal branding*.⁵⁸ *Internal branding* menurut Kotler menekankan pentingnya memperlakukan karyawan sebagai *internal customers* yang perlu dipahami, dilatih, dimotivasi, dan diselaraskan agar mampu menyampaikan nilai dan janji layanan institusi secara konsisten kepada pengguna eksternal. *Internal branding* berfungsi sebagai mekanisme strategis untuk memastikan bahwa visi, misi, dan nilai layanan organisasi tidak hanya menjadi slogan formal, tetapi benar-benar terinternalisasi dalam sikap, perilaku, dan kinerja karyawan. Keberhasilan program layanan inovatif seperti JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) tidak dapat dilepaskan dari efektivitas *internal branding* yang diterapkan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta.

1) Komunikasi Internal Indikator

- a) Kejelasan informasi visi, misi, dan janji layanan
- b) Intensitas komunikasi lintas departemen
- c) Akses karyawan terhadap informasi organisasi

2) Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Indikator

- a) Pelatihan nilai merek dan standar layanan
- b) Pengembangan kompetensi kerja

⁵⁸ Philip Kotler and Waldemar Pfoertsch, *Ingredient Branding: Making the Invisible Visible* (Springer Science & Business Media, 2010).

- c) Pembelajaran lintas fungsi
 - 3) Motivasi dan Kepuasan Karyawan Indikator
 - a) Sistem penghargaan dan insentif
 - b) Pengakuan kinerja Kepuasan kerja
 - 4) Koordinasi Antar Departemen Indikator
 - a) Kerja sama lintas divisi
 - b) Sinkronisasi proses kerja
 - c) Minimnya konflik internal
 - 5) Dukungan Manajemen Indikator
 - a) Kepemimpinan sebagai *role model* nilai merek
 - b) Konsistensi kebijakan dengan nilai organisasi
 - c) Komitmen manajemen puncak
- 4. Sustainable Development Goals 2030**

a. Pengertian *Sustainable Development Goals 2030*

Sustainable Development Goals (SDGs) 2030 merupakan serangkaian 17 tujuan pembangunan global yang disepakati oleh negara-negara anggota PBB pada 2015.⁵⁹ Agenda ini dirancang untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan bagi seluruh umat manusia. SDGs berfokus pada penanganan berbagai persoalan dunia, seperti kemiskinan, ketimpangan, perubahan iklim, kerusakan lingkungan, serta isu perdamaian dan keadilan.

⁵⁹ Anissa Oktavianatun and Nursiwi Nugraheni, 'Analisis Perkembangan Pendidikan Berkualitas Sebagai Upaya Mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1.10 (2024), 113–18.

Sustainable Development Goals 2030 atau SDGs 2030 juga menjadi lanjutan dari *Millennium Development Goals* (MDGs) yang diberlakukan pada 2000–2015, yang pada masanya menitikberatkan pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan di negara-negara berkembang.⁶⁰ Namun, MDGs dianggap belum mencakup semua aspek pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, SDGs dirancang untuk lebih inklusif, holistik, dan universal, mencakup semua negara (baik berkembang maupun maju) dan semua aspek pembangunan berkelanjutan. SDGs diadopsi pada Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan dalam KTT PBB tentang Pembangunan Berkelanjutan pada September 2015.

SDGs dalam konteks perpustakaan, memberikan kerangka nilai yang mendorong lembaga informasi untuk turut berperan sebagai agen perubahan sosial, khususnya dalam memperluas akses literasi, pendidikan berkualitas, dan keadilan informasi. Keterlibatan perpustakaan dalam mewujudkan SDGs 2030 bukan bersifat simbolik, melainkan operasional dan strategis. Salah satu wujud nyata dapat dilihat melalui inovasi layanan seperti *book delivery order* yang dihadirkan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta melalui layanan unggulannya yaitu JAMILA. Layanan ini membuktikan bahwa perpustakaan mampu menerjemahkan nilai-nilai SDGs 2030 ke dalam praktik layanan publik yang nyata, yaitu dengan

⁶⁰ Florency Victoria Tulandi Caecilia J. J. Waha and Flora Pricilla Kalalo, 'Implementasi Sustainable Development Goals Dalam Pemenuhan Hak Pendidikan Di Indonesia', *Journal Fakultas Hukum UNSRAT*, 12.4 (2024), 328–41 <<https://doi.org/10.2207/jjws.91.328>>.

memperluas akses informasi, meningkatkan literasi masyarakat, dan memperkuat *branding* kelembagaan sebagai institusi yang berkontribusi langsung terhadap pembangunan berkelanjutan.

b. Tujuan *Sustainable Development Goals 2030*

SDGs terdiri dari 17 tujuan yang saling terkait, dengan 169 target yang lebih spesifik. Berikut adalah 17 tujuan tersebut:⁶¹

- 1) Tanpa Kemiskinan (*No Poverty*): Mengakhiri kemiskinan dalam segala bentuk di mana pun.
- 2) Tanpa Kelaparan (*Zero Hunger*): Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan, meningkatkan nutrisi, dan mendukung pertanian berkelanjutan.
- 3) Kehidupan Sehat dan Sejahtera (*Good Health and Well-being*): Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua usia.
- 4) Pendidikan Berkualitas (*Quality Education*): Memastikan pendidikan inklusif dan berkualitas serta mendukung kesempatan belajar sepanjang hayat.
- 5) Kesetaraan Gender (*Gender Equality*): Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan.

⁶¹ Alisjahbana and Murniningtyas.

- 6) Air Bersih dan Sanitasi Layak (*Clean Water and Sanitation*):
Memastikan ketersediaan dan pengelolaan air bersih serta sanitasi yang berkelanjutan.
- 7) Energi Bersih dan Terjangkau (*Affordable and Clean Energy*):
Memastikan akses ke energi yang terjangkau, andal, berkelanjutan, dan modern.
- 8) Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi (*Decent Work and Economic Growth*): Mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif dan berkelanjutan, serta pekerjaan yang layak bagi semua.
- 9) Industri, Inovasi, dan Infrastruktur (*Industry, Innovation, and Infrastructure*): Membangun infrastruktur yang tangguh, mendukung industrialisasi inklusif, dan mendorong inovasi.
- 10) Pengurangan Ketimpangan (*Reduced Inequalities*): Mengurangi ketimpangan di dalam dan antarnegara.
- 11) Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan (*Sustainable Cities and Communities*): Membuat kota dan permukiman inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan.
- 12) Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab (*Responsible Consumption and Production*): Memastikan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan.
- 13) Penanganan Perubahan Iklim (*Climate Action*): Mengambil tindakan mendesak untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya.

- 14) Ekosistem Lautan (*Life Below Water*): Melestarikan dan memanfaatkan sumber daya laut secara berkelanjutan.
- 15) Ekosistem Daratan (*Life on Land*): Mengelola hutan, melawan desertifikasi, menghentikan degradasi lahan, dan memulihkan keanekaragaman hayati.
- 16) Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Kuat (*Peace, Justice, and Strong Institutions*): Mendorong masyarakat yang damai, inklusif, dan berkeadilan.
- 17) Kemitraan untuk Mencapai Tujuan (*Partnerships for the Goals*): Memperkuat sarana

5. Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka

(JAMILA)

a. Pengertian JAMILA

Perpustakaan Kota Yogyakarta selalu berupaya untuk menjadi pusat informasi dan pengetahuan yang ramah bagi masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, perpustakaan perlu menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang lebih cepat, fleksibel dan responsif.⁶² JAMILA hadir sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang mungkin tidak bisa datang langsung ke perpustakaan karena kesibukan, jarak, atau keterbatasan fisik.

⁶² B. Lalitha and others, 'Anticipating AI Impact on Library Services', *IGI Global*, May, 2024, 195–213 <<https://doi.org/10.4018/979-8-3693-5593-0.ch014>>.

JAMILA adalah layanan pengiriman buku secara langsung ke rumah atau lokasi yang ditentukan oleh pemustaka. Layanan ini memastikan bahwa masyarakat dapat menikmati koleksi buku andalan (buku-buku populer, referensi, atau bahan bacaan lainnya) tanpa harus datang ke perpustakaan.⁶³ JAMILA juga menjadi bentuk komitmen perpustakaan dalam memberikan jaminan layanan prima kepada masyarakat.

b. Tujuan JAMILA

1) Meningkatkan Aksesibilitas

Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan buku tanpa harus datang ke perpustakaan.

2) Meningkatkan Minat Baca

Kemudahan akses diharapkan minat baca masyarakat akan meningkat.

3) Mengurangi Hambatan Geografis dan Waktu

Membantu pemustaka yang tinggal jauh dari perpustakaan atau memiliki keterbatasan waktu.

4) Meningkatkan Kepuasan Pemustaka

Memberikan layanan yang ramah, cepat, dan berkualitas.

c. Keunggulan JAMILA

Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka (JAMILA) yang disediakan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki

⁶³ Yajun Guo and others, 'The Provision of Patron Services in Chinese Academic Libraries Responding to the COVID-19 Pandemic', *Library Hi Tech*, 39.2 (2020), 533–48 <<https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>>.

sejumlah keunggulan yang membuatnya menjadi layanan yang sangat bermanfaat bagi masyarakat. Keunggulan-keunggulan ini dirancang untuk memastikan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pemustaka (pengguna perpustakaan).⁶⁴ Berikut adalah penjelasan lengkap dan detail tentang keunggulan JAMILA:

1) Aksesibilitas yang Tinggi

a) Mengatasi Hambatan Jarak dan Waktu

JAMILA memungkinkan pemustaka yang tinggal jauh dari perpustakaan atau memiliki kesibukan tinggi untuk tetap mengakses koleksi buku tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

b) Layanan yang Inklusif

Layanan ini sangat membantu kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau ibu rumah tangga yang sibuk mengurus keluarga.

2) Kemudahan Proses

a) Pemesanan yang Mudah

Pemustaka dapat memesan buku melalui berbagai cara, seperti online (*website* atau aplikasi), telepon, atau langsung ke perpustakaan. Prosesnya sederhana dan *user-friendly*.

⁶⁴ Grace Ntuboderia Daniels, Humphrey Igwechi Wiche, and Onyema Nsirim, 'Librarians' ICT Skills and Effective Library Service Delivery in University Libraries in Rivers State', *Library Philosophy and Practice*, March, 2023.

b) Konfirmasi Cepat

Petugas perpustakaan akan segera memverifikasi ketersediaan buku dan menghubungi pemustaka untuk konfirmasi pesanan.

c) Pengiriman Langsung ke Rumah

Buku akan dikirimkan ke alamat yang telah ditentukan oleh pemustaka, sehingga mereka tidak perlu repot datang ke perpustakaan.

3) Gratis

a) Tanpa Ada Biaya Jasa Ongkos Kirim

Layanan JAMILA gratis untuk pemustaka yang berada dalam wilayah layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta. Ini menjadi daya tarik utama bagi masyarakat yang ingin menghemat biaya transportasi. Jika terdapat pemustaka yang berada di luar Kota Yogyakarta maka disarankan untuk melakukan *drop off* dengan pihak JAMILA

4) Layanan yang Cepat dan Efisien

a) Proses Pengiriman Cepat

Setelah pemesanan dikonfirmasi, buku akan segera dikirimkan ke alamat pemustaka dalam waktu yang singkat.

b) Pelayanan Ramah dan Profesional

Petugas perpustakaan yang menangani JAMILA terlatih untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional.

5) Inovasi Layanan Perpustakaan

a) Menjadi Pelopor Layanan Modern

JAMILA menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai institusi yang aktif dalam mempromosikan literasi dan pengetahuan.

b) Mengikuti Perkembangan Teknologi

Layanan ini memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pemesanan dan pengiriman buku, seperti melalui *website* atau aplikasi

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Zuchri Abdussamad⁶⁵ menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengkaji objek dalam konteks alamiahnya. Metode ini membuat peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih berfokus pada pemaknaan daripada generalisasi. Sedangkan menurut Rizal Safaruddin, dkk⁶⁶ penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan mengedepankan analisis yang mendalam sehingga akan menghasilkan kualitas yang lebih baik sebab kedalaman analisis berbanding lurus dengan kualitas hasil penelitian. Penelitian kualitatif menjadi sebuah model penelitian yang bersifat humanistik, dikarenakan posisi

⁶⁵ J. R RACO, *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif*, Jurnal *EQUILIBRIUM* (Makassar: Syakir Media Press, 2010), v.

⁶⁶ Rizal Safrudin and others, 'Penelitian Kualitatif', *Journal Of Social Science Research*, 3.2 (2023), 1–15.

manusia berada pada subjek utama dalam suatu fenomena dan peristiwa. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial, budaya, atau perilaku manusia secara mendalam dan holistik bukan hanya menjelaskan bagian-bagian awal dari sebuah realitas seperti yang dilakukan oleh penelitian kuantitatif dengan positivismenya.⁶⁷

Penggunaan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada penelitian ini paling tepat sebab bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana layanan *book delivery order* melalui Layanan JAMILA di Perpustakaan Kota Yogyakarta berjalan dan bagaimana dampaknya terhadap peningkatan *branding* perpustakaan dalam mendukung SDGs 2030. Dengan melakukan wawancara dengan pengelola, staf, dan pengguna, serta mengamati langsung proses layanan dan menganalisis dokumen terkait, penelitian ini bisa mengungkap berbagai aspek penting seperti kerja sama antar pihak yang mendukung keberhasilan program, inovasi-inovasi yang dilakukan, bagaimana program ini meningkatkan *branding* perpustakaan, serta kontribusinya dalam mencapai SDGs 2030. Pendekatan kualitatif dipilih karena bisa memberikan pemahaman lengkap tentang fenomena sosial ini, termasuk alasan-alasan di balik keberhasilan program yang tidak bisa diukur dengan angka-angka saja, sehingga hasil penelitian ini bisa memberikan gambaran utuh tentang bagaimana sebuah layanan pengiriman buku bisa mengubah peran dan fungsi perpustakaan di era modern ini.

⁶⁷ Muhammad Rijal Fadli, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21.1 (2021), 33–54 <<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>>.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah individu, kelompok, atau komunitas yang menjadi fokus studi untuk memahami fenomena sosial, budaya, atau perilaku tertentu. Subjek penelitian kualitatif sering disebut sebagai partisipan atau informan, karena mereka secara aktif memberikan data melalui pengalaman, perspektif, dan pemahaman mereka.⁶⁸ Subjek penelitian kualitatif lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif.⁶⁹ Pemilihan subjek penelitian perlu mempertimbangkan apakah subjek tersebut cukup representatif untuk menghasilkan deskripsi yang akurat dan menggambarkan inti dari penelitian. Pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*, yaitu peneliti secara langsung menentukan kriteria dalam pengambilan informan yang dirasa sesuai dengan kajian penelitian. Subjek pada penelitian ini yakni 10 orang yang terdiri dari 1 orang Pustakawan Bagian Pengelola Layanan JAMILA, 1 orang pustakawan bagian layanan sirkulasi, 1 orang pustakawan bagian pengantar buku, dan 7 orang pemustaka yang menggunakan Layanan JAMILA.

Penentuan informan pemustaka dilakukan secara bertahap. Pada tahap awal, peneliti mengidentifikasi seluruh data peminjaman Layanan JAMILA pada periode Januari hingga Agustus 2025, dengan jumlah total

⁶⁸ Safrudin and others.

⁶⁹ Wiwin Yuliani and Ecep Supriatna, *Metode Penelitian Bagi Pemula* (Bandung: CV. Widina Media Utama, 2023).

sebanyak 33 transaksi peminjaman. Data tersebut selanjutnya dianalisis secara administratif untuk mengidentifikasi pemustaka yang menggunakan Layanan JAMILA lebih dari satu kali. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, peneliti melakukan pemetaan calon informan pemustaka berdasarkan domisili dan jenis pekerjaan, dengan tujuan memperoleh variasi karakteristik pengalaman penggunaan layanan. Dari proses tersebut, ditetapkan 7 orang pemustaka sebagai informan penelitian. Adapun kriteria informan pemustaka dalam penelitian ini meliputi: (1) pemustaka memiliki kartu anggota perpustakaan, (2) pemustaka tercatat menggunakan Layanan JAMILA pada periode Januari hingga Agustus 2025, serta (3) pemustaka memiliki latar belakang domisili dan pekerjaan yang beragam. Penetapan kriteria ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian, bukan untuk tujuan generalisasi.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus atau sasaran yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Objek penelitian dapat berupa fenomena, peristiwa, institusi atau variabel tertentu yang ingin diteliti oleh peneliti. Adapun yang dijadikan objek penelitian pada penelitian ini yaitu *book delivery order* yang ada di Perpustakaan Kota Yogyakarta melalui Layanan JAMILA.

3. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan subjek data dari mana didapatkan Sumber data penelitian merupakan asal atau tempat diperolehnya informasi yang

digunakan dalam penelitian. Sumber data dapat berupa individu, dokumen, lembaga, atau fenomena yang menyediakan data yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Sumber data penelitian dibedakan menjadi dua jenis utama:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan. Menurut Sugiyono (2019)⁷⁰ data primer harus dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber dan tempat yang pertama ketika dilakukannya penelitian dan objek tersebut. Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan yang terkait topik kajian yaitu 1 orang Pustakawan Bagian Pengelola Layanan JAMILA, 1 orang pustakawan bagian layanan sirkulasi, 1 orang pustakawan bagian pengantar buku dan 7 orang pemustaka yang menggunakan Layanan JAMILA.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono,⁷¹ data sekunder merupakan kebalikan dari data primer. Data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti buku, jurnal, laporan, dokumen resmi, atau database. Data sekunder tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, tetapi digunakan sebagai pendukung atau pelengkap penelitian. Penelitian ini menggunakan data

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2nd edn (Bandung: Bandung: Alfabeta, 2019).

⁷¹ Sugiyono.

sekunder berupa artikel, buku, dan surat kabar daring yang memiliki keterkaitan dengan judul dari penelitian.

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 26 Februari-20 September 2025.

Lokasi dari penelitian adalah Perpustakaan Kota Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Suroto No.9, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat ukur dalam penelitian. Instrumen penelitian berfungsi untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁷² Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian utama adalah peneliti itu sendiri. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dalam menganalisis dan mengkaji objek penelitian secara akurat, sistematis, dan menyeluruh. Selain itu, peneliti juga berperan dalam menentukan fokus kajian, memilih serta menilai kualitas data, melakukan analisis, menafsirkan temuan, dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Instrumen penelitian yang diperlukan dalam memudahkan penelitian adalah:

- a. Pedoman wawancara, merupakan daftar pertanyaan atau topik yang digunakan peneliti saat melakukan wawancara dengan responden. Daftar pertanyaan disusun oleh peneliti untuk 10 orang yang terdiri dari 1 orang Pustakawan Bagian Pengelola Layanan JAMILA, 1 orang pustakawan bagian layanan sirkulasi, 1 orang pustakawan bagian pengantar buku, dan

⁷² Sugiyono.

7 orang pemustaka yang menggunakan Layanan JAMILA. Penggunaan pedoman wawancara untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan yang dibutuhkan penelitian. Pedoman wawancara disusun berdasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pertama, teori Anand mengenai book delivery order digunakan sebagai dasar dalam merumuskan pertanyaan yang berkaitan dengan mekanisme layanan, alur pemesanan dan pengantaran buku, peran pustakawan dalam proses layanan, serta pengalaman pengguna dalam mengakses layanan tersebut. Pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada teori ini diarahkan untuk menggali pemahaman informan mengenai efektivitas, kemudahan, dan keberlanjutan pelaksanaan Layanan JAMILA. Kedua, teori *branding* dari Liddle digunakan sebagai landasan dalam menyusun pertanyaan yang berkaitan dengan pembentukan citra, persepsi, dan nilai layanan perpustakaan di mata pemustaka. Pertanyaan yang merujuk pada teori ini difokuskan pada bagaimana Layanan JAMILA dipersepsikan oleh pemustaka dan pustakawan, kontribusinya terhadap identitas dan citra perpustakaan, serta dampaknya terhadap kepercayaan dan loyalitas pemustaka.

- b. *Voice Recorder*, adalah alat ini yang digunakan untuk merekam wawancara atau diskusi agar peneliti dapat menganalisis data lebih akurat. Alat ini untuk menyempurnakan penjelasan dari informan sehingga peneliti bisa mengakses data secara lengkap dan rinci.

- c. Kamera, digunakan untuk mendokumentasikan situasi lapangan, objek penelitian, atau ekspresi responden saat wawancara (jika relevan).
- d. Buku Catatan, digunakan untuk mencatat hasil observasi, wawancara, atau refleksi peneliti selama penelitian berlangsung. Buku catatan ini berisi rangkuman penting, ringkasan, dan Gambaran secara umum dari hasil wawancara yang dilakukan.
- e. Dokumentasi, merujuk pada pengumpulan data dari berbagai dokumen atau arsip yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif menjadikan data dikumpulkan bukan melalui alat, melainkan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian. Oleh karena itu, peneliti dapat berinteraksi secara metaforis dengan informan sebagai subjek penelitian saat proses pengumpulan data. Sehingga berhasil tidaknya penelitian tergantung pada kemampuan dari peneliti.⁷³ Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan berbagai pendekatan, seperti observasi partisipan, wawancara mendalam dengan subjek penelitian, serta telaah penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian.

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2019),⁷⁴ observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang berkaitan dengan objek penelitian, kemudian mencatatnya

⁷³ Asep Mulyana and others, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Widina Media Utama, 2024).

⁷⁴ Sugiyono.

secara sistematis dalam bentuk catatan lapangan. Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan observasi terstruktur terhadap aktivitas layanan *book delivery order* melalui Layanan JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Observasi ini bersifat terbuka (*open-ended*), di mana peneliti tidak hanya mencatat peristiwa yang tampak, tetapi juga melakukan interaksi ringan berupa pertanyaan umum untuk memperdalam pemahaman terhadap proses layanan yang sedang berlangsung. Kegiatan observasi dilakukan sebelum tahap wawancara dan pengumpulan data utama, dengan tujuan memperoleh gambaran awal mengenai mekanisme operasional, alur kerja pustakawan, serta pola keterlibatan pemustaka dalam Layanan JAMILA.

Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pendahuluan kepada pustakawan terkait sistem peminjaman buku, prosedur pengantaran, serta jadwal pelaksanaan layanan. Berdasarkan hasil pengamatan, diperoleh data bahwa pelaksanaan Layanan JAMILA dilakukan setiap hari Selasa dan Kamis pada pukul 09.00 hingga 12.00 WIB, dengan kegiatan meliputi proses pemrosesan permintaan buku, pengemasan koleksi, hingga pengantaran oleh petugas perpustakaan. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa layanan JAMILA hanya diperuntukkan bagi pemustaka yang berdomisili di wilayah Kota Yogyakarta. Jika ada pemustaka yang berdomisili di luar Kota Yogyakarta maka untuk pengantarannya tetap berada di wilayah Kota Yogyakarta yang sesuai dengan kesepakatan pemustaka dan pihak Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Layanan ini tidak dikenakan biaya ongkos kirim dalam proses peminjaman. Informasi ini menunjukkan adanya kebijakan inklusif dari Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam memperluas akses literasi tanpa membebani pengguna. Data hasil observasi ini kemudian dijadikan dasar untuk merancang instrumen penelitian berikutnya, sekaligus memperkuat pemahaman peneliti terhadap konteks empiris Layanan *Book Delivery Order* yang menjadi fokus kajian.

No.	Aspek yang Diamati	Indikator Pengamatan	Deskripsi Hasil Observasi Lapangan
1	Jadwal dan Waktu Pelaksanaan	a. Hari operasional layanan b. Jam layanan berlangsung	Layanan JAMILA dilaksanakan setiap hari Selasa dan Kamis pada pukul 09.00–12.00 WIB di Perpustakaan Kota Yogyakarta.
2	Mekanisme Pelayanan	a. Proses pemesanan buku oleh pemustaka b. Alur konfirmasi dan persiapan koleksi c. Prosedur pengantaran ke pemustaka	Pemustaka memesan buku melalui WA ke nomor yang telah disediakan. Pustakawan kemudian menyiapkan koleksi sesuai permintaan, melakukan pencatatan transaksi, mengemas buku, dan mengantarkannya ke alamat pemustaka.
3	Sasaran Layanan	a. Kriteria penerima layanan b. Wilayah jangkauan pengiriman	Layanan hanya diperuntukkan bagi pemustaka yang berdomisili di wilayah Kota Yogyakarta, bagi pemustaka yang berdomisili di luar Kota Yogyakarta maka untuk pengantarannya tetap berada di

			wilayah Kota Yogyakarta yang sesuai dengan kesepakatan antara pemustaka dan pustakawan
4	Biaya dan Kebijakan Akses	<p>a. Ketentuan biaya layanan</p> <p>b. Bentuk dukungan lembaga terhadap akses informasi</p>	<p>Pemustaka tidak dikenakan biaya ongkos kirim. Seluruh pembiayaan ditanggung oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan upaya pemerataan akses literasi.</p>
5	Peran Pustakawan	<p>a. Keterlibatan pustakawan dalam pelayanan</p> <p>b. Interaksi dengan pemustaka</p>	<p>Pustakawan berperan aktif dalam setiap tahap, mulai dari penerimaan permintaan, penyiapan buku, hingga komunikasi dengan pemustaka. Interaksi dilakukan dengan ramah dan informatif untuk memastikan kepuasan layanan.</p>
6	Efektivitas Pelayanan	<p>a. Ketepatan waktu pengantaran</p> <p>b. Respon pemustaka terhadap layanan</p>	<p>Pengantaran buku umumnya dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Pemustaka memberikan tanggapan positif atas kemudahan dan kecepatan layanan.</p>
7	Kendala yang Ditemui	<p>a. Hambatan teknis atau logistik</p> <p>b. Solusi yang dilakukan pustakawan</p>	<p>Kendala yang muncul antara lain cuaca hujan atau keterbatasan armada. Pustakawan menyiasati dengan melakukan penjadwalan ulang pengiriman.</p>

8	Dampak Terhadap Layanan dan Citra Perpustakaan	a. Persepsi masyarakat terhadap layanan	Layanan JAMILA meningkatkan citra perpustakaan sebagai lembaga inovatif dan responsif.
		b. Pengaruh terhadap <i>branding</i> lembaga	Masyarakat merasa lebih dekat dengan perpustakaan karena kemudahan akses yang diberikan.

Tabel 1. Observasi Pelaksanaan Layanan JAMILA

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2019)⁷⁵ Wawancara merupakan metode yang digunakan oleh peneliti dan informan untuk memperoleh data melalui interaksi langsung, di mana peneliti bertindak sebagai pengumpul informasi dan informan memberikan jawaban secara langsung. Wawancara sistematis dilakukan dengan tujuan mengumpulkan informasi yang mendalam. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua cara dalam metode wawancara yaitu secara *offline* dan *online*. Wawancara *offline* dilakukan dengan pustakawan bagian pengelola Layanan JAMILA, pustakawan bagian layanan sirkulasi, serta pustakawan bagian pengantar buku, sedangkan tujuh pemustaka diwawancarai secara daring melalui aplikasi WhatsApp dan Google Meet. Pertanyaan difokuskan pada mekanisme dan teknis layanan *book delivery order* melalui Layanan JAMILA, serta dampaknya terhadap peningkatan *branding* perpustakaan dalam mendukung SDGs 2030. Data yang diperoleh digunakan untuk menjelaskan teknis pelaksanaan layanan

⁷⁵ Sugiyono.

book delivery order dan kontribusinya terhadap penguatan *Branding* perpustakaan serta dukungan terhadap pencapaian SDGs 2030.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi merupakan langkah yang diterapkan dalam mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian berupa angka, gambar, dan yang sejenis. Adanya dokumentasi dapat memperkuat hasil dari penelitian yang dilakukan. Sejumlah dokumen yang dipakai dan mempunyai kesesuaian terhadap penelitian ini mencakup atas dokumen resmi, foto, video, alur kegiatan JAMILA, serta berita daring dan arsip dari Perpustakaan Kota Yogyakarta.

7. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode uji kredibilitas. Terdapat 3 jenis triangulasi yang digunakan pada penelitian yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.⁷⁶ Sedangkan pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek balik data yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran dan sudut pandang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan pengelola Layanan JAMILA, pustakawan bagian layanan sirkulasi, pustakawan bagian pengantar buku, serta pemustaka pengguna Layanan JAMILA. Hasil wawancara dari masing-masing informan kemudian dibandingkan untuk melihat kesesuaian, perbedaan, maupun penguatan informasi terkait pelaksanaan layanan, pengalaman

⁷⁶ Sugiyono. 121

penggunaan, dan dampaknya terhadap branding perpustakaan. Proses perbandingan ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh dan meminimalkan subjektivitas dari satu sumber data tertentu.

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari sumber yang sama melalui teknik pengumpulan data yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan dan perbandingan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap pelaksanaan Layanan JAMILA, serta dokumentasi yang relevan, seperti data peminjaman, arsip layanan, dan materi pendukung lainnya. Melalui proses ini, peneliti menilai konsistensi informasi antar teknik pengumpulan data sehingga kredibilitas data yang diperoleh dapat ditingkatkan. Setelah seluruh data dianalisis dan kesimpulan sementara ditarik, peneliti juga melakukan konfirmasi data kepada pihak Perpustakaan Kota Yogyakarta sebagai bentuk klarifikasi terhadap temuan penelitian, tanpa mengubah substansi hasil analisis peneliti. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan sesuai dengan kondisi faktual di lapangan.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian kualitatif berguna untuk mempermudah peneliti dalam mengambil kesimpulan dalam penelitian. Analisis data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data maupun setelah data berhasil dikumpulkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Analisis data pada penelitian ini untuk menjelaskan mekanisme layanan *book delivery order* melalui Layanan JAMILA di Perpustakaan Kota Yogyakarta dan menganalisis dampak

layanan *book delivery order* terhadap peningkatan *branding* perpustakaan dalam mendukung SDGs 2030. Analisis data memiliki 3 alur, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁷⁷

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang berupa merangkum, meringkas, dan memfokuskan pada data yang hanya dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitiannya. Sehingga data-data yang dianggap tidak penting dalam penelitian maka akan dibuang. Reduksi data pada penelitian ini yakni melalui penyeleksian data-data yang telah didapatkan dan menggolongkan serta memilih data yang sejalan terhadap topik penelitian yakni *book delivery order*, Layanan JAMILA, *Branding* perpustakaan, dan SDGs 2030.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menampilkan informasi secara terstruktur sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan langkah dan menarik kesimpulan. Tahap ini sangat penting untuk menghasilkan analisis kualitatif yang tepat. Data dapat ditampilkan dalam berbagai bentuk, seperti matriks, grafik, bagan, maupun uraian naratif. Tujuannya adalah menyatukan informasi secara utuh agar peneliti dapat menilai temuan dan merumuskan kesimpulan. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan setelah tahap reduksi data, yaitu dengan menyusun informasi dalam bentuk deskripsi atau narasi pada bagian hasil dan pembahasan.

⁷⁷ Sugiyono. 321

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum terungkap. Temuan tersebut bisa berupa gambaran atau uraian mengenai suatu objek yang tampak abstrak, tetapi jika dianalisis lebih jauh, memuat unsur-unsur yang sesuai dengan realitas. Hasil penelitian dapat berbentuk teori, dugaan sementara, atau hubungan sebab-akibat. Setiap kesimpulan disusun berdasarkan data yang tersedia dan dilengkapi dengan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, penarikan kesimpulan menjadi tahap akhir dari proses analisis dan pengolahan data

G. Sistematika Pembahasan

Gambaran pembahasan penelitian disampaikan dengan pembahasan yang sistematis, yaitu penyajian informasi mengenai informasi yang akan ditawarkan dalam penelitian. Dimulai dari pendahuluan dan dilanjutkan melalui Teknik penelitian, diskusi, dan penarikan kesimpulan yang semuanya disusun secara teratur dan metodis. Topik-topik berikut dibahas dalam diskusi metodis penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, landasan teori, serta metode yang digunakan

BAB II GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA

Bab II menyajikan deskripsi mengenai profil Perpustakaan Kota Yogyakarta serta penjelasan terkait Layanan JAMILA

BAB III HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi hasil analisis data penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber dan telah melalui proses pengolahan data. Seluruh temuan dipaparkan secara terperinci pada bagian ini.

BAB IV PENUTUP

Bab penutup memuat ringkasan kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis data. Selain itu, bab ini juga menyertakan rekomendasi peneliti terkait pelaksanaan layanan *book delivery order* melalui Layanan JAMILA sebagai upaya memperkuat *Branding* perpustakaan serta mendukung pencapaian program pemerintah terkait *Sustainable Development Goals 2030*.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Layanan *Book Delivery Order* di Perpustakaan Kota Yogyakarta

JAMILA mampu menghadirkan layanan yang adaptif terhadap gaya hidup masyarakat modern tanpa mengurangi nilai edukatif dan sosial dari perpustakaan. Analisis terhadap ketepatan layanan menunjukkan bahwa JAMILA dapat menjangkau pemustaka yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas, sedangkan tren penggunaannya yang terus meningkat menunjukkan penerimaan positif dari masyarakat serta keberhasilan perpustakaan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman.

2. *Dampak Layanan Book Delivery Order Terhadap Peningkatan Branding Perpustakaan dalam Mendukung Sustainable Development Goals 2030 di Perpustakaan Kota Yogyakarta*

Layanan JAMILA terbukti memperkuat *branding* kelembagaan Perpustakaan Kota Yogyakarta dan berkontribusi terhadap pencapaian SDGs 2030. Berdasarkan lima dimensi *Branding* Liddle (2007) *awareness, loyalty, promotion, prestige, dan clarity*. JAMILA membangun citra lembaga yang inovatif, kredibel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain memperkuat *branding* eksternal melalui peningkatan kesadaran dan kepercayaan publik, JAMILA juga menumbuhkan *branding* internal melalui budaya kerja kolaboratif, profesionalisme pustakawan, dan tata kelola berbasis data. Inovasi ini mendukung SDGs poin 4 (Pendidikan

Berkualitas) dan 16.10 (Akses terhadap Informasi Publik) dengan memperluas akses literasi dan pemerataan pengetahuan. Dengan demikian, JAMILA menjadi simbol transformasi perpustakaan modern yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, beberapa saran dapat diajukan sebagai berikut:

1. Perpustakaan Kota Yogyakarta perlu menambah jam operasional serta menambah layanan pengambilan buku bagi pemustaka
2. Melakukan kolaborasi baik internal maupun eksternal seperti dengan komunitas literasi, institusi pendidikan, hingga *stakeholder* terkait untuk meningkatkan keterjangkaun dari JAMILA.
3. Perpustakaan Kota Yogyakarta perlu memastikan bahwa akronim JAMILA harus selaras dengan penjelasannya yaitu Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka

DAFTAR PUSTAKA

- Abumandour, El Shaimaa Talaat, 'Public Libraries' Role in Supporting e-Learning and Spreading Lifelong Education: A Case Study', *Journal of Research in Innovative Teaching and Learning*, 14.2 (2021), 178–217 <<https://doi.org/10.1108/JRIT-06-2019-0063>>
- Acar, Ayşegül, Naci Büyükdağ, Burak Türten, Ersin Diker, and Gülsüm Çalışır, 'The Role of Brand Identity, Brand Lifestyle Congruence, and Brand Satisfaction on Repurchase Intention: A Multi-Group Structural Equation Model', *Humanities and Social Sciences Communications*, 11.1 (2024), 1102 <<https://doi.org/10.1057/s41599-024-03618-w>>
- ACH, *Wawancara Informan*, 2025
- Acheampong, Ebenezer, and Franklin Gyamfi Agyemang, 'Enhancing Academic Library Services Provision in the Distance Learning Environment with Mobile Technologies', *The Journal of Academic Librarianship*, 47.1 (2021), 102279 <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102279>>
- Adigun, Ganiyu O., Yusuf Ayodeji Ajani, and Rexwhite T. Enakrire, 'The Intelligent Libraries: Innovation for a Sustainable Knowledge System in the Fifth (5th) Industrial Revolution', *Libri*, 74.3 (2024), 211–23 <<https://doi.org/10.1515/libri-2023-0111>>
- adminwarta, 'Literasi Pendidikan Di Kota Yogya Lebih Tinggi Dari Nasional', *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta*, 2024 <<https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/36932>>
- Adminwarta, 'Kini Kota Yogya Miliki Perpustakaan Yang Buka 20 Jam', *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta*, 2018, p. 1
- , 'Perpusda Siapkan Layanan Delivery JAMILA', *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta*, 2015, p. 1
- , 'Visi Misi Perpustakaan Kota Yogyakarta', *Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan*, p. 1
- Ahmed, Md. Nayeem, Rasheedul Haque, Abdul Rahman bin S Senathirajah, Md. Ibrahim Khalil, Saif Ahmed, Syriac Nellikunel Devasia, and others, 'Library Services Provision During the Covid-19 Pandemic: A Comparative Study Between Developing Countries', *International Journal of Religion*, 5.5 (2024), 816–31 <<https://doi.org/10.61707/16dyrm70>>
- ALA, *Access to Library Resources and Services*, 2025 <<https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/access>>
- Alisjahbana, Amidah Salsiah, and Endah Murniningstyas, *Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia: Konsep Target Dan Strategi Implementasi, Sustainable Transport, Sustainable Development*, 2021 <<https://doi.org/10.18356/9789210010788>>
- Anderson, Kimberly L., Terry S. Atkinson, Elizabeth A. Swaggerty, and Kevin O'Brien, 'Exploring the Short-Term Impacts of a Community-Based Book Distribution Program', *Literacy Research and Instruction*, 58.2 (2019), 84–104 <<https://doi.org/10.1080/19388071.2019.1579010>>
- Anshari, Muhammad, Mahani Hamdan, Norainie Ahmad, and Emil Ali, 'Public Service Delivery, Artificial Intelligence and the Sustainable Development

- Goals: Trends, Evidence and Complexities’, *Journal of Science and Technology Policy Management*, 16.1 (2025), 163–81
<<https://doi.org/10.1108/JSTPM-07-2023-0123>>
- Al As’hal, Ajrun ’Azhim, Intan Faiza, Agustin Sasmitasari, and Mochammad Fikriansyah Wicaksono, ‘Strategi Teknologi Augmented Reality (Ar) Sebagai Upaya Membangun Brand Equity Perpustakaan Di Era Society 5.0’, *Publication Library and Information Science*, 5.1 (2021), 18
<<https://doi.org/10.24269/pls.v5i1.3854>>
- Aslam, Sanila, Munazza Jabeen, and Misbah Jabeen, ‘Fostering Innovation in Smart Library Services: An in-Depth Exploration of Empowered Capabilities and Dynamic Strategies among University Librarians in Pakistan’, *Information Development*, 2025
<<https://doi.org/10.1177/02666669241305379>>
- Awailiyah, Chica, Dinda Oktaviana, and Yusuf Tri Herlambang, ‘Tantangan Dan Peluang Teknologi Dalam Dinamika Kehidupan Di Era Teknologi’, *UPGRADE: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1.2 (2024), 91–96
<<https://doi.org/10.30812/upgrade.v1i2.3729>>
- Azizah, Yekti, and Umi Halwati, ‘Strategi Branding Sekolah Dalam Meningkatkan Awareness Masyarakat’, *DIRASAH: Jurnal Study Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 6.2 (2023), 1–6
<<https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah>>
- Boosabong, Piyapong, ‘Building Emotional Engagement for Empathetic Policy Design’, in *Empathetic Policy Design* (Cham: Springer Nature Switzerland, 2025), pp. 85–107 <https://doi.org/10.1007/978-3-031-75002-1_4>
- Budyman, Fadya Ramadhany, Desriyeni, and Aivan Sondra, ‘Peran Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Unit Pelaksana Administrasi Perpustakaan Isi Padang Panjang Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka’, *Jurnal Syntax Admiration*, 5.12 (2024), 5481–87
<<https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1758>>
- Buonocore, Filomena, Maria Carmela Annosi, Davide de Gennaro, and Filomena Riemma, ‘Digital Transformation and Social Change: Leadership Strategies for Responsible Innovation’, *Journal of Engineering and Technology Management*, 74 (2024), 101843
<<https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2024.101843>>
- BYW, *Wawancara Informan*, 2025
- C.M, Anand, ‘Unit 8 Document Delivery Service’, *Indira Gandhi National Open University*, 2017, 5–21
- Carmo, Inês Santos do, Susana Marques, and Álvaro Dias, ‘The Influence of Experiential Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty’, *Journal of Promotion Management*, 28.7 (2022), 994–1018
<<https://doi.org/10.1080/10496491.2022.2054903>>
- Chen, Chao-Chen, and Chen-Chi Chang, ‘Evaluating Public Library Services in Taiwan through User-Generated Content: Analyzing Google Maps Reviews’, *Electronics*, 13.12 (2024), 2393
<<https://doi.org/10.3390/electronics13122393>>
- Daniels, Grace Ntuboderia, Humphrey Igwechi Wiche, and Onyema Nsirim,

- 'Librarians' ICT Skills and Effective Library Service Delivery in University Libraries in Rivers State', *Library Philosophy and Practice*, March, 2023
- Danu, Danu Eko Agustinova, Supardi Supardi, Sutanto Tri Juni Putro Sutanto, and Riko Septiantoko Riko, 'E-Services: Implementation of Digital-Based Public Services in The 4.0 Era', *Athena: Journal of Social, Culture and Society*, 1.3 (2023), 87–92 <<https://doi.org/10.58905/athena.v1i3.40>>
- Davis, Jourdan A., 'Internal Branding for Equity Creating a Sense of Belonging in Public Sector Organizations', in *Making Sense of Identity and Equity in Public Sector Workplaces*, 1st edn (Routledge, 2025), p. 15
- Dubbelink, Sanne Ichelle, Carolina Herrando, and Efthymios Constantinides, 'Social Media Marketing as a Branding Strategy in Extraordinary Times: Lessons from the COVID-19 Pandemic', *Sustainability*, 13.18 (2021), 10310 <<https://doi.org/10.3390/su131810310>>
- Elshaer, Ibrahim A., Alaa M. S. Azazz, Sameh Fayyad, Shaimaa A. Mohamed, Amr Mohamed Fouad, and Eslam Ahmed Fathy, 'From Data to Delight: Leveraging Social Customer Relationship Management to Elevate Customer Satisfaction and Market Effectiveness', *Information*, 16.1 (2024), 9 <<https://doi.org/10.3390/info16010009>>
- Enakrire, Rexwhite Tega, and Bolaji David Oladokun, 'Artificial Intelligence as Enabler of Future Library Services: How Prepared Are Librarians in African University Libraries', *Library Hi Tech News*, 41.3 (2024), 1–5 <<https://doi.org/10.1108/LHTN-09-2023-0173>>
- Fadli, Muhammad Rijal, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21.1 (2021), 33–54 <<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>>
- Fagbola, Olaronke O., and Omotolani F. Egbebi, 'Librarians' Readiness towards Artificial Intelligence Utilization for Service Delivery in University Libraries in Kwara State, Nigeria', *Journal of Information Studies & Technology (JIS&T)*, 2025.2 (2025) <<https://doi.org/10.5339/jist.2025.13>>
- Faizah, Najwa Auliyatul, Anindya Dwi Salsabila, Nurul Asyifa, and Hesti Kusumaningrum, 'Branding Sekolah: Pendekatan Manajemen Pemasaran Di Era Kompetitif', *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Kearifan Lokal (JIPKL)*, 4.6 (2024), 827–42
- Firdausi, Nadia, and Mudjito, 'Layanan Prima Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Digital Quotient Siswa', *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9.1 (2021), 215–28
- Frederick, Donna Ellen, 'Prompt Engineering – a Disruption in Information Seeking?', *Library Hi Tech News*, 41.3 (2024), 1–5 <<https://doi.org/10.1108/LHTN-03-2024-0037>>
- FRS, *Wawancara Informan*, 2025
- Gabriel Wahyu, Purnomo, and Wikandani Prayoga Rizki, 'Strengthening Accessibility and Inclusivity in Libraries: The Role of Adaptive Technology in Supporting Visually Impaired Users', *Journal of Humanities Research Sustainability*, 2.1 (2024), 48–62 <<https://doi.org/10.21776/ub.knowledgegarden.2024.2.1.15>>
- Ghorbanzadeh, Davood, and Mohsen Sharbatian, 'The Role of Website Features

- in Creating Value Co-Creation Behaviors and Enhancing the Brand Image and Reputation of Higher Education Institutions’, *Interactive Technology and Smart Education*, 21.1 (2024), 21–43 <<https://doi.org/10.1108/ITSE-12-2021-0225>>
- Guo, Yajun, Zinan Yang, Zhishun Yang, Yan Quan Liu, Arlene Bielefield, and Gregory Tharp, ‘The Provision of Patron Services in Chinese Academic Libraries Responding to the COVID-19 Pandemic’, *Library Hi Tech*, 39.2 (2020), 533–48 <<https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>>
- Gupta, Aditi, Ying Liu, Tsung Cheng Lin, Qichen Zhong, and Tad Suzuki, ‘Listening to Diverse Voices: Inclusive Pedagogy and Culturally Responsive Teaching for Library Interactions’, *Reference Services Review*, 52.1 (2024), 66–85 <<https://doi.org/10.1108/RSR-04-2023-0042>>
- Gupta, Varun, ‘From Hype to Strategy: Navigating the Reality of Experimental Strategic Adoption of AI Technologies in Libraries’, *Reference Services Review*, 02, 2024 <<https://doi.org/10.1108/RSR-08-2024-0042>>
- Hanadya, Dwi, Nyayu Uly Auliana, and M. Bambang Purwanto, ‘Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2.1 (2022), 171–82 <<https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>>
- Hariyanti, Anggelina, and Triwik Puji Rahayu, ‘Implementation of Good Governance in Improving Public Service Performance at BNNP Central Borneo’, *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1.1 (2024), 1–6 <<https://doi.org/10.70074/jaspdt.v1i1.2>>
- Haryanto, Haryanto, Nurdin Laugu, and Sri Rohyati Zulaikha, ‘Public Libraries as Incubators for Social Inclusion and Entrepreneurship for Achieving Sustainable Development Goals (SDGs): A Progressive Transformation’, *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 10.2 (2024), 760 <<https://doi.org/10.33394/jk.v10i2.11648>>
- Heng, Kimkong, and Bunhorn Doeur, ‘Cambodia’s Aspirations to Become a Knowledge-Based Society: Challenges and Recommendations’, *Policy Futures in Education*, 22.8 (2024), 1647–61 <<https://doi.org/10.1177/14782103241234408>>
- Huda, Miftachul, ‘Towards Digital Access during Pandemic Age: Better Learning Service or Adaptation Struggling?’, *Foresight*, 25.1 (2023), 82–107 <<https://doi.org/10.1108/FS-09-2021-0184>>
- Ilhami, Muhammad Wahyu, Wiyanda Vera Nurfajriani, Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, and Win Afgani, ‘Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif’, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10.9 (2024), 462–69
- IND, *Wawancara Informan*
- Jabborova, Dilafruz, Dilfuza Mamurova, Khushvakht Khakimovna Umurova, Umida Ulasheva, Sevara Xolmuradovna Djalolova, and Azizbek Khurramov, ‘Possibilities of Using Technologies in Digital Transformation of Sustainable

- Development', ed. by G. Li, U. Subramaniam, and M. Sekar, *E3S Web of Conferences*, 491 (2024), 01002 <<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202449101002>>
- Jiang, Tan, Guang Luo, Zikai Wang, and Wenhui Yu, 'Research into Influencing Factors in User Experiences of University Mobile Libraries Based on Mobile Learning Mode', *Library Hi Tech*, 42.2 (2024), 564–79 <<https://doi.org/10.1108/LHT-11-2021-0423>>
- Kaba, Abdoulaye, Ibtehal Mahmoud Aburezeq, Fawzi Dweikat, and Ghaleb Awad ElRefae, 'The Impact of Users' Experience and Satisfaction on Users' Intention to Use Digital Library Resources', *Performance Measurement and Metrics*, 26.1 (2025), 1–16 <<https://doi.org/10.1108/PMM-09-2024-0042>>
- Katanti, Endang, Muhammad Dalimunte, Shinta Dewi, and Khoirul Jamil, 'Analisis Pengaruh Aktivitas Duta Baca Dalam Meningkatkan Citra Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara', *JIPKA*, 3.2 (2024), 130–39
- Kaun, Anne, and Michael Forsman, 'Digital Care Work at Public Libraries: Making Digital First Possible', *New Media & Society*, 26.7 (2024), 3751–66 <<https://doi.org/10.1177/14614448221104234>>
- Kaushal, Vaishali, and Rajan Yadav, 'The Role of Chatbots in Academic Libraries: An Experience-Based Perspective', *Journal of the Australian Library and Information Association*, 71.3 (2022), 215–32 <<https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2106403>>
- Kim, Seyun, Bonnie Fan, Willa Yunqi Yang, Jessie Ramey, Sarah E Fox, Haiyi Zhu, and others, 'Public Technologies Transforming Work of the Public and the Public Sector', in *Proceedings of the 3rd Annual Meeting of the Symposium on Human-Computer Interaction for Work* (New York, NY, USA: ACM, 2024), pp. 1–12 <<https://doi.org/10.1145/3663384.3663407>>
- Komariah, Neneng, Encang Saepudin, and Evi Nursanti Rukmana, 'Pelayanan Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Di Perpustakaan Desa Jendela Dunia Kabupaten Kuningan Jawa Barat', *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17.1 (2021), 112–27 <<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1298>>
- Kotler, Philip, and Waldemar Pfoertsch, *Ingredient Branding: Making the Invisible Visible* (Springer Science & Business Media, 2010)
- Kuppelwieser, Volker G., Philipp Klaus, Aikaterini Manthiou, and Linda D. Hollebeek, 'The Role of Customer Experience in the Perceived Value–Word-of-Mouth Relationship', *Journal of Services Marketing*, 36.3 (2022), 364–78 <<https://doi.org/10.1108/JSM-11-2020-0447>>
- Kusmiati, Mia, Ila Rosmilawati, and Herlina Siregar, 'Gerakan Literasi Melalui Perpustakaan Desa Dalam Membangun Pengetahuan Masyarakat Kampung Literasi Pekijing', *JAMBURA: Journal of Community Empowerment*, 6.1 (2025) <<https://doi.org/https://doi.org/10.37411/jjce.v6i1.3604>>
- Lalitha, B., K. Ramalakshmi, Hemalatha Gunasekaran, P. Murugesan, P. Saminasri, and N. Rajkumar, 'Anticipating AI Impact on Library Services', *IGI Global*, May, 2024, 195–213 <<https://doi.org/10.4018/979-8-3693-5593-0.ch014>>
- Lee, Juhyun, Julia Babcock, Thai Son Pham, Thu Hien Bui, and Myounggu Kang, 'Smart City as a Social Transition towards Inclusive Development through Technology: A Tale of Four Smart Cities', *International Journal of Urban*

- Sciences*, 27.sup1 (2023), 75–100
<<https://doi.org/10.1080/12265934.2022.2074076>>
- Lee, Pei-Chun, ‘Place-Making in Public Libraries: Integrating Local History, Information, and Learning’, *Public Library Quarterly*, 2025, 1–25
<<https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2492907>>
- , ‘Unveiling Community Resilience: The Integral Role of Public Libraries’, *Journal of Library Administration*, 64.2 (2024), 194–216
<<https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2305072>>
- Liddle, D, ‘Best Value - the Impact on Libraries: Practical Steps in Demonstrating Best Value’, 20.4 (1991), 201–11
- Lisnarini, Naurah, Dandi Saputra, and Yanti Setiani, ‘Persepsi Masyarakat Terhadap Branding Perpustakaan Jakarta : Studi Fenomenologi Peserta Acara Night at Library Volume 6’, *Jurnal Ilmiah Dan Karta Mahasiswa*, 3.1 (2025), 107–16 <<https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jikma.v3i1.2961>>
- Lison, Barbara, ‘Libraries, Community Empowerment, and the United Nations Sustainable Development Goals: A Symbiotic Transformation’, *Library Trends*, 72.4 (2024), 587–600 <<https://doi.org/10.1353/lib.2024.a949571>>
- Longmeier, Meris Mandernach, and Anita K Foster, ‘Accessibility and Disability Services for Libraries: A Survey of Large, Research-Intensive Institutions’, *Portal: Libraries and the Academy*, 22.2 (2022), 823–53
- Loureiro, Sandra Maria Correia, Eduardo Moraes Sarmiento, Francisco Vinagre, and Mónica Ferreira, ‘Human Branding: From Attachment Strength to Loyalty’, *Journal of Marketing Communications*, 31.4 (2025), 371–92
<<https://doi.org/10.1080/13527266.2023.2245826>>
- Maciá-Lillo, Antonio, Higinio Mora, Antonio Jimeno-Morenilla, Nahuel E. García-D’Urso, and Jorge Azorín-López, ‘AI Edge Cloud Service Provisioning for Knowledge Management Smart Applications’, *Scientific Reports*, 15.1 (2025), 32246 <<https://doi.org/10.1038/s41598-025-14429-7>>
- Mahardita, Aning Risti, and Elsa Putri Ermisah Syafril, ‘Implementasi Layanan Drive Thru Dan Delivery Order Buku Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Minat Baca Peserta Didik SDN Gajajari’, *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 3.117 (2022), 217–23 <<https://doi.org/10.30595/pssh.v3i.381>>
- MAI, *Wawancara Informan*, 2025
- Malik, Shahab Alam, Taqdees Fatima, Yong Jia, and Hina Pannu, ‘The Influence of Library Service Quality, Library Image, Place, Personal Control and Trust on Loyalty: The Mediating Role of Perceived Service Value and Satisfaction’, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41.4 (2024), 1111–29 <<https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2023-0167>>
- Margunaji, Agus, and Sugiyanto, ‘Kontribusi Pendidikan Kepramukaan Dalam Memperkuat Yogyakarta Sebagai Kota Pendidikan’, *DIDAKTIKA*, 13.02 (2024), 2473–90 <<https://doi.org/https://doi.org/10.58230/27454312.620>>
- Mathiasson, Mia Høj, and Henrik Jochumsen, ‘Libraries, Sustainability and Sustainable Development: A Review of the Research Literature’, *Journal of Documentation*, 78.6 (2022), 1278–1304 <<https://doi.org/10.1108/JD-11-2021-0226>>
- Mavilinda, Hera Febria, Yulia Hamdani Putri, and Akhmad Nazaruddin, ‘Is

- Storytelling Marketing Effective in Building Customer Engagement and Driving Purchase Decisions?', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14.2 (2023), 274–96 <<https://doi.org/10.18196/mb.v14i2.17830>>
- Mazdalifah, Mazdalifah, Moulita Moulita, and Nita Savitri, 'Media Literacy in Enhancing Women's Participation Towards Sustainable Development Goals in Indonesian Plantation Communities', *WSEAS TRANSACTIONS ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT*, 20 (2024), 116–26 <<https://doi.org/10.37394/232015.2024.20.13>>
- Meesad, Phayung, and Anirach Mingkhwan, 'Future Vision: Libraries as Digital-Era Beacons', 2024, pp. 137–67 <https://doi.org/10.1007/978-3-031-69216-1_5>
- Milenia, Nurbeta Dela, Yasir Riady, and Angga Warda Prasakti, 'Library Promotion Strategy in the Digital Era', *LADU: Journal of Languages and Education*, 4.1 (2024), 55–64 <<https://doi.org/10.56724/ladu.v4i1.269>>
- Miranda, Jumaria, and Nova Yanti Maleha, 'Analisis Pengaruh Strategi Branding Dalam Membangun Citra Merek Yang Kuat', *JURBIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3.2 (2025) <<https://doi.org/https://doi.org/10.61930/jurbisman.v3i2.1125>>
- Misbah, Mutiara Shalehah, 'Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Di Era Modern Sebagai Sumber Informasi Bagi Pemustaka', *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3.2 (2021), 1–10 <<https://doi.org/10.24952/ktb.v3i2.3087>>
- Mulyana, Asep, Cory Vidiati, Pri Agung Danarrahmanto, Alfiyah Agussalim, Wiwin Apriani, Fiansi, and others, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Widina Media Utama, 2024)
- Musaddik, and Riski Nurislaminingsih, 'Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) Di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7.1 (2018), 1–10
- Narendra, Albertoes Pramoekti, Elizabeth Sri Lestari, Agung Wibawa, Year Gloryanta, Ambrosius Sindu, and Anugrah Theodorus, 'Transformasi Perpustakaan Umum Gunungkidul Yogyakarta Dalam Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi', *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 10.1 (2024), 43–52 <<https://doi.org/10.14710/lenpust.v10i1.60199>>
- Niti Taruno, Pramudya Eko, Heri Wijayanto, and Muhamad Nurul Hirkan, 'Sistem Informarsi Pesan Antar Koleksi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Propinsi Nusa Tenggara Barat Berbasis Website Responsive', *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, 3.2 (2022), 230–40 <<https://doi.org/10.29303/jbegati.v3i2.762>>
- NNA, *Wawancara Informan*
- NRM, *Wawancara Informan*, 2025
- ODS, *Wawancara Informan*
- Ojasalo, Jukka, and Sami Kauppinen, 'Public Value in Public Service Ecosystems', *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 36.2 (2024), 179–207 <<https://doi.org/10.1080/10495142.2022.2133063>>

- Oktavianatun, Anissa, and Nursiwi Nugraheni, 'Analisis Perkembangan Pendidikan Berkualitas Sebagai Upaya Mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1.10 (2024), 113–18
- Oyedokun, Tunde Toyese, 'Navigating the Dynamics of Present-Day Academic Libraries: An in-Depth Analysis of Strategies, Challenges, and Emerging Trends', *IFLA Journal*, 51.2 (2025), 470–89 <<https://doi.org/10.1177/03400352241291907>>
- Ozuem, Wilson, Silvia Ranfagni, Michelle Willis, Giada Salvietti, and Kerry Howell, 'Exploring the Relationship between Chatbots, Service Failure Recovery and Customer Loyalty: A Frustration–Aggression Perspective', *Psychology & Marketing*, 41.10 (2024), 2253–73 <<https://doi.org/10.1002/mar.22051>>
- Pacios, Ana R., Manuel Núñez, and Luis Fernando Ramos Simón, 'Transparency as Social Responsibility: Librarians' and Archivists' Standpoints on Active Public Disclosure as a Mechanism for Transparency', in *Boosting the Knowledge Economy* (Elsevier, 2022), pp. 159–87 <<https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-772-9.00008-7>>
- Panda, Subhajit, and Navkiran Kaur, 'Leaving No One Behind: Achieving the Sustainable Development Goals through Accessibility for People with Disabilities', *Int J Edu Comm Tech*, 4.1 (2024), 16–26
- PBP, *Wawancara Informan*
- Peng, Jiandong, Xue Luo, Shiyi Guo, Yiwen Hu, Qi Dai, and Hong Yang, 'Understanding Post-Pandemic Spatiotemporal Differences in the Recovery of Metro Travel Behavior among Different Groups by Considering the Built Environment', *Journal of Engineering and Applied Science*, 71.1 (2024), 22 <<https://doi.org/10.1186/s44147-024-00362-5>>
- Potnis, Devendra, and Luke McDonald, 'Rural Libraries and Digital Inclusion of Farming Communities: Capabilities, Willingness, Challenges, and Needs', *Public Library Quarterly*, 2025, 1–34 <<https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2541520>>
- Prabawati, Indah, Ahmad Nizar Hilmi, Muhammad Turhan Yani, Meirinawati Meirinawati, and Suyatno Ladiqi, 'Building Institutional Capacity towards Sustainable Education: The Strategic Role of Human Resource Development in Achieving SDG-4', ed. by N. Suprpto, B.K. Prahani, M. Satriawan, L. Lisdiana, M. Abdul Ghofur, and S. Andari, *E3S Web of Conferences*, 568 (2024), 04031 <<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202456804031>>
- Prayumi Wikanti Asning, Dara Septiara, and Anis Masruri, 'Analisis Implementasi Layanan Sapa Ratu (Sarana Peminjaman Dan Pengembalian Buku Tanpa Turun Dari Kendaraan) Di Perpustakaan Kota Yogyakarta', *Library*, 1.1 (2025), 11–22 <<https://doi.org/10.69533/zy7tpm43>>
- Presiden RI, 'Peraturan Presiden RI. No. 111 Tahun 2022', *Kementerian Sekretariat Negara RI*, 124956, 2022, 1–11
- Priyanto, Ida Fajar, Agung Wibawa, and Siti Indarwati, 'Community Engagement Through Public Library Social Inclusion: The View and Practice of Librarians in Gunungkidul County, Yogyakarta, Indonesia', 2023, pp. 57–72

- <<https://doi.org/10.1108/S0065-283020230000053005>>
- Putri, Maharani, and Nazwa Adlina Nasution, 'Penerapan Corporate Environmental and Social Responsibilities (CESR) Dalam Mewujudkan Sustainable Development Goals Di Indonesia', *ARJUNA*, 5.1 (2024), 90–114
- RACO, J. R, *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif*, *Jurnal EQUILIBRIUM* (Makassar: Syakir Media Press, 2010), v
- Rahman, Md. Habibur, Azree Bin Ahmad, and Mohd Zool Hilmie Bin Mohamed Sawal, 'The Influence of Personal Factors on Resistance to Technology Adoption in University Libraries in Bangladesh', *Information Development*, 2024 <<https://doi.org/10.1177/02666669241257196>>
- Rehman, Ikhlauq ur, Uzma Majeed, and Shabir Ahmad Ganaie, 'Continuous Professional Development of LIS Professionals in Academic Libraries: Channels, Challenges and Motivation', *Global Knowledge, Memory and Communication*, 2024 <<https://doi.org/10.1108/GKMC-08-2023-0298>>
- Ríos, Ana-María, María-Dolores Guillamón, and Bernardino Benito, 'The Influence of Local Government Transparency on the Implementation of the Sustainable Development Goals in Municipalities', *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 36.4 (2024), 417–44 <<https://doi.org/10.1108/JPBAFM-12-2023-0229>>
- Rohmaniyah, Rohmaniyah, and Kartika Sari, 'Peran Perpustakaan Dalam Mengembangkan Literasi Dan Pengetahuan Masyarakat', *DE FACTO: Journal Of International Multidisciplinary Science*, 2.02 (2024), 127–38 <<https://doi.org/10.62668/defacto.v2i02.1023>>
- Romdona, Wisna, 'Kerjasama Perpustakaan FISIP Unpad Dengan Bank BRI Melalui Fasilitas Creative Hub and Knowledge Center', *Al-Ma Mun Jurnal Kajian Kepustakawanan Dan Informasi*, 6.1 (2025), 35–48 <<https://doi.org/https://doi.org/10.24090/jkki.v6i1.9712>>
- Rosadi, Tahrir, 'Layanan Perpustakaan Dan Pelayanan Pengguna', in *Manajemen Perpustakaan* (Yayasan Tri Eduasi Ilmiah, 2025), pp. 73–77
- Safrudin, Rizal, Zulfamanna, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, 'Penelitian Kualitatif', *Journal Of Social Science Research*, 3.2 (2023), 1–15
- Sahli, Farzane, Sirous Alidousti, and Nader Naghshineh, 'Branding in Libraries: Identifying Key Requirements and Dimensions to Provide a Conceptual Model', *Journal of Librarianship and Information Science*, 55.1 (2023), 151–66 <<https://doi.org/10.1177/09610006211056650>>
- Septiara, Dara, Nur Aiman, Anis Masruri, Uin Sunan Kalijaga, Fakultas Adab dan Humaniora, and Corresponding Author, 'Inovasi Layanan JAMILA (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) Pada Perpustakaan Kota Yogyakarta', *Librarium: Library and Information Science Journal*, 2.1 (2024), 24–34 <<https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/librarium>>
- Shafa ShafinaPutri Andita, 'Manfaat Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Minat Baca Generasi Milenial Di Era Globalisasi', *LIBRIA*, 14.2 (2022), 122–42
- Shoaib, Muhammad, Nusrat Ali, Behzad Anwar, and Farooq Abdullah, 'Library Services and Facilities in Higher Education Institutions during Coronavirus Disease (COVID-19) in Pakistan', *Journal of Information Science*, 51.2

- (2025), 390–403 <<https://doi.org/10.1177/01655515221141035>>
- Sinaga, Steven Yehezkiel, and Laksmi Laksmi, 'Peran Branding Dan Tagline Lead Dalam Membangun Budaya Organisasi Perpustakaan Universitas Kristen Krida Wacana', *Paradigma: Jurnal Kajian Budaya*, 11.3 (2021), 355 <<https://doi.org/10.17510/paradigma.v11i3.483>>
- Soltani-Nejad, Nima, Hossein Vakilmofrad, Farzaneh Fazli, Mohammad Karim Saberi, Abbas Doulani, and Jalal Mazloum, 'Developing a Model to Identify the Factors Contributing to User Loyalty of University Libraries', *The Journal of Academic Librarianship*, 47.5 (2021), 102386 <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102386>>
- Srirahayu, Dyah Puspitasari, Ahmad Rizki Sridadi, and Dian Ekowati, 'Leadership as an Enabler of Innovation Climate and Innovative Work Behavior in Indonesia's Public Libraries', *Public Library Quarterly*, 43.2 (2024), 260–82 <<https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2262866>>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2nd edn (Bandung: Bandung: Alfabeta, 2019)
- Sukarji, Sukarji, and Zuhri Zuhri, 'Optimizing Digital Branding to Strengthen Brand Identity in Islamic Schools: A Study of MAN 2 Tulungagung', *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 10.02 (2024), 307–16 <<https://doi.org/10.32678/tarbawi.v10i02.11336>>
- Sutriani, Sutriani, Muslim Muslim, and Abdul Haeba Ramli, 'The Influence Of Experience, Satisfaction And Service Quality On Word Of Mouth Intentions And Customer Loyalty', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12.4 (2024), 1037–52 <<https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2605>>
- Tian, Yu, and Xinwei Song, 'Emotional Expression and Brand Identity in Library Logo Design Exploration and Practice in a Historical Context', *Herança*, 7.2 (2024), 112–24 <<https://doi.org/10.52152/heranca.v7i2.861>>
- Twum, Kojo Kakra, Matilda Adams, Stephen Budu, and Rosina Akuokor Anati Budu, 'Achieving University Libraries User Loyalty through User Satisfaction: The Role of Service Quality', *Journal of Marketing for Higher Education*, 32.1 (2022), 54–72 <<https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>>
- Twum, Kojo Kakra, Andrews Agya Yalley, Gloria Kakrabah Quarshie Agyapong, and Daniel Ofori, 'The Influence of Public University Library Service Quality and Library Brand Image on User Loyalty', *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18.2 (2021), 207–27 <<https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>>
- Umadiyah, Siti, 'Pinjam Buku Di Perpustakaan Kota Yogya Tanpa Harus Datang Langsung, Bisa Manfaatkan Jamila', *Tribun.Com*, 2018 <<https://jogja.tribunnews.com/2018/09/05/pinjam-buku-di-perpustakaan-kota-yogya-tanpa-harus-datang-langsung-bisa-manfaatkan-jamila>>
- Utami, Sri, Agung Rachmadi, and Hasbullah Hasbullah, 'Strategi Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Di Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP MEKTAN)', *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, 3.2 (2022) <<https://doi.org/10.57084/bej.v3i2.881>>
- Valentini, Chiara, 'Trust Research in Public Relations: An Assessment of Its

- Conceptual, Theoretical and Methodological Foundations', *Corporate Communications: An International Journal*, 26.1 (2020), 84–106 <<https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0030>>
- Vasishta, Prihana, Navjyoti Dhingra, and Seema Vasishta, 'Application of Artificial Intelligence in Libraries: A Bibliometric Analysis and Visualisation of Research Activities', *Library Hi Tech*, 43.2–3 (2025), 693–710 <<https://doi.org/10.1108/LHT-12-2023-0589>>
- Vaziri, Maryam, Joan Llonch-Andreu, and María Pilar López Belbeze, 'Consequences of Perceived Brand Globalness and Localness on Brand Consistency and Clarity', *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 2025 <<https://doi.org/10.1108/SJME-05-2024-0133>>
- Verlegh, Peeter W.J., 'Perspectives: A Research-Based Guide for Brand Activism', *International Journal of Advertising*, 43.2 (2024), 388–402 <<https://doi.org/10.1080/02650487.2023.2228117>>
- Virnandes, Sose Rainaldo, Jun Shen, and Elena Vlahu-Gjorgievska, 'Building Public Trust through Digital Government Transformation: A Qualitative Study of Indonesian Civil Service Agency', *Procedia Computer Science*, 234 (2024), 1183–91 <<https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.114>>
- Waha, Florency Victoria Tulandi Caecilia J. J., and Flora Pricilla Kalalo, 'Implementasi Sustainable Development Goals Dalam Pemenuhan Hak Pendidikan Di Indonesia', *Journal Fakultas Hukum UNSRAT*, 12.4 (2024), 328–41 <<https://doi.org/10.2207/jjws.91.328>>
- Wahyudin, Rama, and M Zaky Mubarak Lubis, 'Analisis Strategi Promosi Dan Branding Perpustakaan Universitas Andalas Melalui Media Sosial', *Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 5.1 (2023), 89–106
- Wahyuni, Sri, Rika Jufriazia Manita, Ardana Maghfirah, and Intan Khairatun Nisa, 'Peran Strategis Perpustakaan Umum Kota Payakumbuh Dalam Meningkatkan Literasi Keluarga', *Istinarah: Riset Keagamaan, Sosial Dan Budaya*, 7.1 (2025), 17 <<https://doi.org/10.31958/istinarah.v7i1.15149>>
- Walton, Graham, 'Theory, Research, and Practice in Library Management 5: Branding', *Library Management*, 29.8–9 (2008), 770–76 <<https://doi.org/10.1108/01435120810917369>>
- Widayati, Erna Fitri, and Pariyanti Pariyanti, 'Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal', *Pustakaloka*, 12.2 (2020) <<https://doi.org/https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v12i2.2321>>
- Winata, Arda Putri, Raisa Fadelina, and Sulisty Basuki, 'New Normal and Library Services in Indonesia: A Case Study of University Libraries', *Digital Library Perspectives*, 37.1 (2021), 77–84 <<https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>>
- Wojciechowska, Maja, 'Trust as a Factor in Building Cognitive Social Capital among Library Workers and Users. Implications for Library Managers', *The Journal of Academic Librarianship*, 47.1 (2021), 102300 <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102300>>
- Wu, Shanhua, Qian Yang, and Zhongzhen Yang, 'Integrating Express Package Delivery Service with Offline Mobile Sales: A New Potential Solution to Sustainable Last-Mile Logistics in Rural China', *International Journal of*

Logistics Research and Applications, 28.2 (2025), 121–49
<<https://doi.org/10.1080/13675567.2022.2153356>>

YNI, *Wawanca Informan*

Yogyakarta, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Kota, *Sejarah Perpustakaan Kota Yogyakarta*, 2025
<<https://dpk.jogjakota.go.id/page/index/sejarah>>

Yuliana, Tri, and Rohana Ritonga, 'Outreach Program Service Planning Strategy to Increase Library Information Access', *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science*, 3.1 (2025), 11–16
<<https://doi.org/10.70489/perspektif.v3i1.673>>

Yuliani, Wiwin, and Ecep Supriatna, *Metode Penelitian Bagi Pemula* (Bandung: CV. Widina Media Utama, 2023)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA