



LAPORAN AKTUALISASI
OPTIMALISASI PROSEDUR PENAGIHAN KOLEKSI UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
DPR RI

Disusun oleh:

Nama : Afza Fathiya Iswara
NIP : 199908252025062002
Unit Kerja : Bagian Perpustakaan DPR RI
Jabatan : Pustakawan Ahli Pertama

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN XVI
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN EVALUASI AKTUALISASI

OPTIMALISASI PROSEDUR PENAGIHAN KOLEKSI UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN DPR RI

Nama : Afza Fathiya Iswara
NIP : 199908252025062002
Unit Kerja : Bagian Perpustakaan DPR RI
Jabatan : Pustakawan Ahli Pertama

Telah diseminarkan Evaluasi Aktualisasi pada
31 Oktober 2025

Mengetahui,
Coach



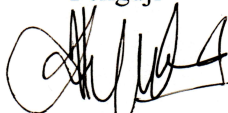
Indra Cakra Buana, S.A.P., M.Si.
NIP. 199010032018011002

Menyetujui,
Mentor



Tenny Rosanti, S.Sos., M.Si
NIP. 197505172000032003

Mengetahui,
Penguji



Yulia Indahri, S.Pd., M.A.
NIP. 197407221999032002

Kata Pengantar

Syukur alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan rancangan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Prosedur Penagihan Koleksi untuk Meningkatkan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan DPR RI”. Selanjutnya penulis ingin berterima kasih seiring doa dan harapan kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan rancangan aktualisasi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Indra Cakra Buana, M.Si., selaku *coach* selama pelaksanaan aktualisasi yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyusun rancangan aktualisasi ini;
2. Ibu Tenny Rosanti, S.Sos., M.Si., selaku mentor yang memberikan arahan dan masukan pada penulisan rancangan aktualisasi ini;
3. Pustakawan dan Staf Perpustakaan DPR RI yang selalu mendukung dan membantu proses penyusunan rancangan aktualisasi;
4. Rekan seperjuangan CPNS Angkatan XVI yang tak henti memberikan semangat dalam rangkaian kegiatan Latsar ini;
5. Keluarga dan sahabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa tiada henti kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan rancangan aktualisasi ini masih terdapat kekurangan. Harapan penulis semoga rancangan aktualisasi ini dapat konsisten diimplementasikan di unit kerja.

Jakarta, 27 Oktober 2025



Afza Fathiya Iswara, S.S.I.

NIP. 199908252025062002

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Dasar Hukum	2
C.Tujuan.....	2
D.Manfaat	3
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN	4
A.Visi dan Misi Organisasi.....	4
B.Struktur Unit Kerja.....	4
C.Tugas dan Fungsi Jabatan	5
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	6
A. Identifikasi Isu	6
1. Tabel Rumusan Isu	6
2. Deskripsi Isu	8
B. Penetapan Isu Prioritas	13
1. Teknik Analisis Isu	13
2. Pemilihan Isu Prioritas.....	14
C. Analisis Isu	15
D. Gagasan Pemecahan Isu	16
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI	18
A. Matriks Rancangan Aktualisasi.....	18
B. Jadwal Rencana Kegiatan	25
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI	26
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi.....	26
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	27
C. Stakeholder	38
D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala.....	38
E. Analisis Dampak.....	39
BAB VI PENUTUP	41
A. Simpulan.....	41
B. Saran	42

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Rumusan Isu	8
Tabel 3. 2 Deskripsi kriteria Urgency	13
Tabel 3. 3 Deskripsi kriteria Seriousness.....	13
Tabel 3. 4 Deskripsi kriteria Growth	14
Tabel 3. 5 Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik USG	14
Tabel 3. 6 Gagasan pemecahan isu	17
Tabel 4. 1 Matriks Rancangan Aktualisasi	24
Tabel 4. 2 Jadwal Rencana Kegiatan	25
Tabel 5. 1 Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi.....	27
Tabel 5. 2 Bukti Dukung Kegiatan 1	28
Tabel 5. 3 Bukti Dukung Kegiatan 2	30
Tabel 5. 4 Bukti Dukung Kegiatan 3	31
Tabel 5. 5 Bukti Dukung Kegiatan 4	35
Tabel 5. 6 Bukti Dukung Kegiatan 5	37
Tabel 5. 7 Kendala dan Strategi.....	39

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bagian Perpustakaan.....	4
Gambar 3.1 Daftar keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan 2025.....	9
Gambar 3.2 Rak koleksi kuno dan buku langka	11
Gambar 3.3 Hasil olah data Google Analytics 2025.....	12
Gambar 3.4 Diagram fishbone analisis isu utama	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) merupakan program pelatihan dan pendidikan yang wajib diikuti oleh setiap CPNS sebagai salah satu syarat pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Latsar dirancang untuk membentuk Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional, berintegritas, dan memiliki semangat nasionalisme. Latsar tidak hanya sekedar formalitas, melainkan menjadi fondasi utama dalam membentuk etika, karakter, dan kompetensi seorang ASN. Tujuan utama dalam pelaksanaan Latsar adalah memberikan pemahaman mendalam tentang fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa.

Pelatihan dasar dilaksanakan dengan metode pembelajaran campuran (*blended learning*) dalam beberapa agenda. Agenda pertama berisi tentang sikap dan perilaku bela negara serta wawasan kebangsaan. Agenda dua adalah nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Agenda tiga membahas tentang manajemen ASN dan Smart ASN. Agenda empat adalah aktualisasi dan habituasi. Pembelajaran yang telah didapatkan selama empat agenda tersebut diimplementasikan pada pelaksanaan aktualisasi dan habituasi di unit kerja.

Perpustakaan DPR RI merupakan salah satu unit kerja pada Sekretariat Jenderal DPR RI yang terkait dengan isu-isu pembangunan dan politik di Indonesia. Adanya perpustakaan didirikan untuk mendukung fungsi-fungsi DPR RI dan memenuhi kebutuhan informasi anggota DPR RI. Perpustakaan DPR RI juga melayani pegawai internal Sekretariat Jenderal DPR RI seperti ASN dan Tenaga Ahli serta akses terbuka untuk masyarakat umum dengan layanan membaca di tempat. Selain memiliki layanan dan koleksi yang beragam, perpustakaan terus bergerak untuk mengembangkan program dan layanan yang relevan dengan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan DPR RI.

Dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, salah satu aspek penting adalah layanan sirkulasi yang mencakup peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta penagihan koleksi. Layanan yang merupakan inti dari layanan perpustakaan karena secara langsung berkaitan dengan pemanfaatan koleksi. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam pelaksanaan prosedur penagihan koleksi. Hal ini ditandai dengan buku yang belum kembali pada daftar keterlambatan sistem manajemen perpustakaan,

tidak adanya mekanisme sanksi yang jelas, dan kurangnya kebijakan terkait kedisiplinan pengembalian koleksi. Akibat yang ditimbulkan adalah ketersediaan koleksi menjadi terganggu dan terhambatnya akses informasi bagi pemustaka lain.

Oleh karena itu, prosedur penagihan koleksi harus dioptimalkan untuk meningkatkan ketertiban, menjaga keberlangsungan koleksi, dan mendukung pelayanan sirkulasi. Dengan adanya prosedur penagihan koleksi yang terstruktur, perpustakaan menyediakan layanan yang disiplin agar memungkinkan tercapainya keseimbangan antara kepentingan pemustaka dan ketersediaan koleksi. Pada akhirnya, upaya yang dilakukan ini bertujuan untuk memperkuat peran Perpustakaan DPR RI sebagai pusat informasi politik dan pembangunan yang dapat diandalkan dan berorientasi pada pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan rancangan aktualisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
- 2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
- 4) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- 5) Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional;
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan
- 8) Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan aktualisasi pelatihan dasar CPNS adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan kompetensi dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.
- 2) Menanamkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dan memahami manajemen ASN serta Smart ASN.

- 3) Meningkatkan kepekaan dan kemampuan analisis berbagai isu aktual.

D. Manfaat

Manfaat pelaksanaan aktualisasi pelatihan dasar CPNS adalah sebagai berikut:

- 1) Penguatan kapasitas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja ASN agar mampu bekerja efektif dan efisien.
- 2) Terinternalisasinya nilai dasar ASN dan manajemen ASN.
- 3) Memperkuat kemampuan mengidentifikasi dan menganalisis isu di unit kerja.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

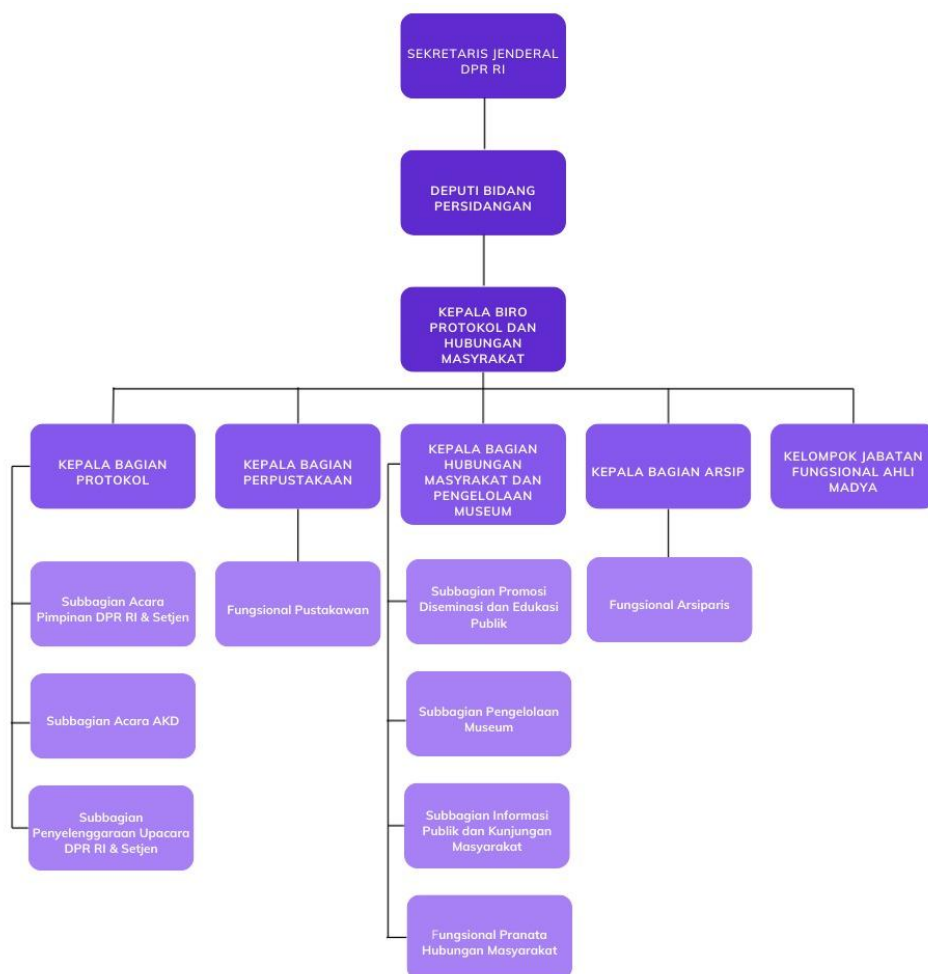
Visi

“Terwujudnya Sekretariat Jenderal DPR RI yang Modern untuk Mendukung
Tercapainya Visi DPR RI.”

Misi:

- 1) Mewujudkan Sekretariat Jenderal DPR RI yang modern melalui dukungan persidangan, administrasi, keahlian, dan pengawasan internal untuk memperlancar pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI.
- 2) Mewujudkan tata kelola kelembagaan Sekretariat Jenderal DPR RI yang berintegritas dan akuntabel dalam kerangka reformasi birokrasi sebagai sistem pendukung DPR RI.

B. Struktur Unit Kerja



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bagian Perpustakaan

C. Tugas dan Fungsi Jabatan

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Pasal 179, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 178, Bagian Perpustakaan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Perpustakaan;
- 2) Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem perpustakaan;
- 3) Pembinaan dan pengelolaan perpustakaan;
- 4) Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem perpustakaan;
- 5) Pelaksanaan tata usaha Bagian Perpustakaan; dan
- 6) Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

BAB III

PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

1. Tabel Rumusan Isu

Berikut ini merupakan tabel rumusan isu yang menjelaskan tentang rumusan isu, kondisi saat ini, dampak apabila isu tidak diselesaikan, kondisi yang diharapkan, serta keterkaitan dengan kedudukan dan peran ASN mendukung SMART Governance.

No	Rumusan Isu	Kondisi saat ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
1	Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali	▪ Petugas mengingatkan peminjam tanggal pengembalian dan memberi stempel pada bagian belakang buku. ▪ Prosedur penagihan koleksi tidak dijalankan. ▪ Tidak ada kebijakan terkait kedisiplinan dan sanksi keterlambatan	▪ Berkurangnya ketersediaan bahan bacaan. ▪ Koleksi tidak dapat dipinjam pemustaka yang lain. ▪ Kemungkinan munculnya persepsi pemustaka bahwa koleksi perpustakaan tidak penting.	▪ Prosedur penagihan koleksi kembali dijalankan. ▪ Pemberian kebijakan tegas kepada peminjam yang terlambat mengembalikan. ▪ Adanya pengingat pengembalian.	ASN berperan sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan publik dengan memastikan tata kelola perpustakaan berjalan efektif. Melalui prosedur penagihan yang sederhana, terukur, dan transparan mendukung dalam penerapan SMART Governance. Pemanfaatan teknologi seperti reminder WhatsApp menjadi wujud inovasi pelayanan publik yang cepat dan efisien.

No	Rumusan Isu	Kondisi saat ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
2	Koleksi kuno dan buku langka yang masih belum tertata dengan baik	▪ Tidak ada penomoran pada rak koleksi. ▪ Label tidak sesuai dengan prosedur.	▪ Kesulitan dalam pencarian informasi. ▪ Koleksi dapat mengalami kerusakan jika tidak dilakukan penanganan. ▪ Peran perpustakaan pada pelestarian kekayaan budaya bangsa akan berkurang.	▪ Pustakawan memberi perhatian khusus pada koleksi. ▪ Adanya prosedur yang jelas tentang penataan dan pengolahan koleksi.	ASN memiliki peran sebagai pelayan publik dalam menjaga serta menata koleksi kuno dan buku langka agar tetap terjaga dan mudah diakses. Penataan koleksi yang sistematis dan berkelanjutan dapat meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan serta sejalan dengan prinsip SMART Governance pada transparansi dan akuntabilitas.
3	Pemanfaatan layanan digital masih belum optimal	▪ E-Kliping dan E-Paper belum digunakan dengan optimal terlihat dari jumlah pengguna hasil olah data Google Analytics. ▪ Tidak ada	▪ Tidak maksimalnya penyebaran informasi. ▪ Daya tarik perpustakaan akan menurun.	▪ Adanya sosialisasi tentang layanan digital. ▪ Pembuatan konten promosi layanan di media sosial.	ASN berperan strategis untuk memastikan layanan digital dimanfaatkan secara optimal sebagai wujud pelayanan publik yang efektif dan inklusif. Menghadirkan layanan digital yang transparan dapat memperkuat profesionalisme ASN dan meningkatkan akses informasi publik.

No	Rumusan Isu	Kondisi saat ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
		sosialisasi dan promosi tentang layanan.			

Tabel 3. 1 Rumusan Isu

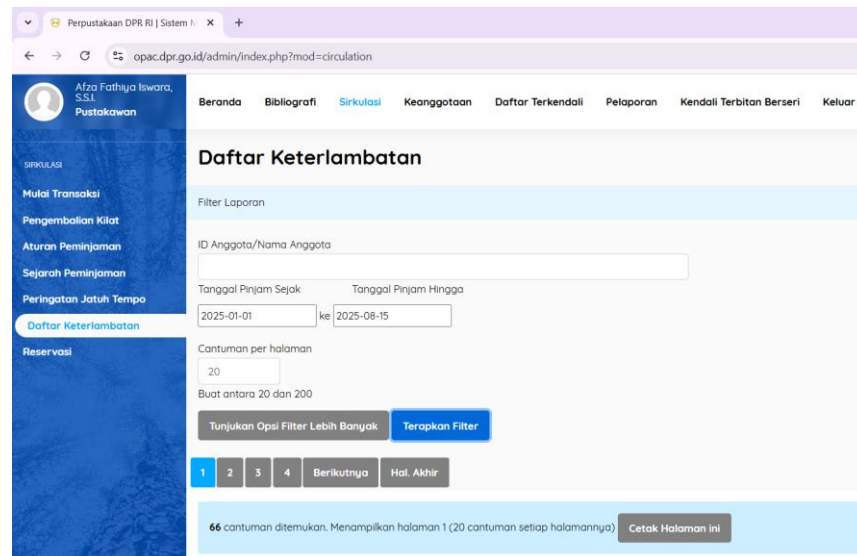
2. Deskripsi Isu

a. Belum Optimalnya Prosedur Penagihan Koleksi Menyebabkan Buku Terpinjam Belum Kembali

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 11, menjelaskan bahwa ASN bertugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Sesuai dengan nilai dasar ASN berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat yang salah satunya memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti halnya perpustakaan yang memiliki berbagai layanan untuk pemustaka.

Sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan, menerangkan tugas jabatan fungsional pustakawan yaitu mengelola data dalam pangkalan data kepustakawanan. Termasuk didalamnya data mengenai koleksi dan layanan sirkulasi perpustakaan yang mencakup proses peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta penagihan koleksi yang dipinjam oleh pemustaka.

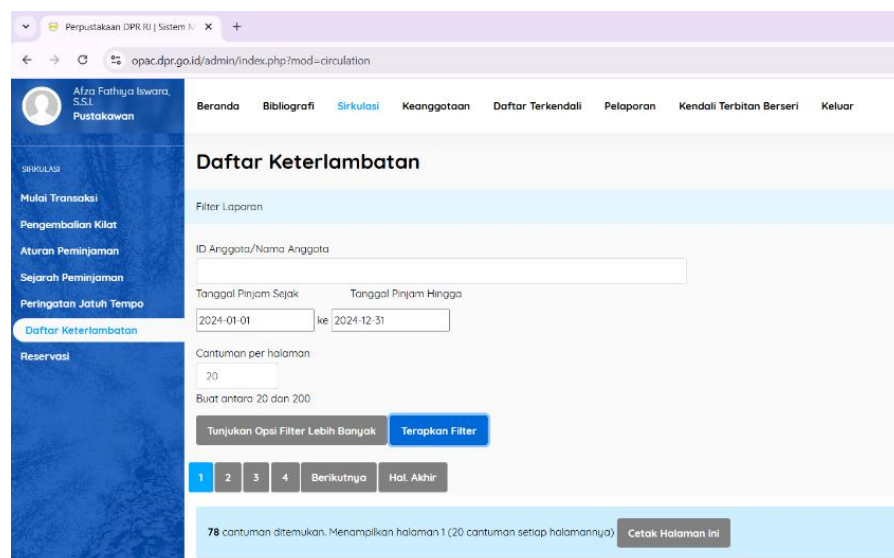
Ketika pemustaka meminjam buku di perpustakaan, maka seluruh data transaksi peminjaman akan tercatat pada sistem manajemen perpustakaan. Petugas perpustakaan selanjutnya memberitahu secara langsung kepada pemustaka tanggal pengembalian buku. Bagian belakang buku yang dipinjam juga terdapat kertas yang berisi stempel tanggal pengembalian. Namun, tidak ada jaminan bahwa buku yang dipinjam akan kembali tepat waktu. Hal ini dapat dilihat pada sistem manajemen perpustakaan yang dikelola oleh Perpustakaan DPR RI pada daftar keterlambatan.



Gambar 3.1 Daftar keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan tahun 2025

Berdasarkan gambar di atas, koleksi yang belum dikembalikan berjumlah 66 terhitung sejak 1 Januari 2025 hingga 15 Agustus 2025. Waktu keterlambatan cukup bervariasi, mulai dari hitungan hari, minggu, hingga bulan. Pemustaka diberikan waktu meminjam selama 30 hari dan dapat dilakukan perpanjangan apabila melakukan konfirmasi ke pustakawan.

Permasalahan pengembalian koleksi yang terlambat ini juga telah muncul di tahun sebelumnya. Sebagai perbandingan, pada tahun 2024 terhitung sejak 1 Januari – 31 Desember 2024, daftar keterlambatan berjumlah 78 koleksi. Berikut ini merupakan data yang diambil dari SLiMS.



Gambar 3. 2 Daftar keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan tahun 2024

Apabila isu ini tidak segera ditangani, maka akan menimbulkan kerugian aset bagi perpustakaan karena mengurangi tingkat ketersediaan bahan bacaan. Koleksi yang harusnya dapat digunakan kembali oleh pemustaka lain menjadi terhambat karena tertahan di peminjam yang belum mengembalikan. Di sisi lain, pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi tidak mendapatkan penanganan khusus dari pustakawan. Ketiadaan sanksi keterlambatan maupun kebijakan tegas terhadap pelanggaran aturan peminjaman dapat menimbulkan persepsi bahwa koleksi perpustakaan tidak penting.

Isu ini menunjukkan perlunya penguatan nilai profesionalisme pustakawan untuk kelancaran pengelolaan layanan sirkulasi agar peredaran koleksi tidak terhambat. Aspek hospitality dapat dilakukan melalui pendekatan yang ramah dan komunikatif ketika melakukan penagihan koleksi. Sementara itu, integritas dapat tercermin melalui komitmen pustakawan ketika melakukan prosedur penagihan koleksi. Dengan ketiga aspek ini, perpustakaan dapat membangun budaya layanan yang disiplin namun tetap humanis.

b. Koleksi Kuno dan Buku Langka yang Masih Belum Tertata dengan Baik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menjelaskan bahwa sebagai salah satu upaya memajukan kebudayaan nasional, perpustakaan merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa. Dalam hal ini, Perpustakaan DPR RI memiliki koleksi kuno dan buku langka yang memiliki nilai historis, akademis, serta kultural yang sangat penting. Koleksi ini selain sebagai sumber pengetahuan, juga sebagai warisan intelektual yang harus dilestarikan.

Sesuai Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, bagian perpustakaan menyelenggarakan fungsi salah satunya adalah pelaksanaan pengelolaan perpustakaan dan pelayanan perpustakaan. Koleksi kuno dan buku langka merupakan bagian penting yang harus dikelola dengan baik agar tetap terjaga kelestariannya dan dapat dilayankan kepada pemustaka untuk dimanfaatkan secara optimal.

Perpustakaan DPR RI menyimpan koleksi kuno dan buku langka yang berada di lantai 3 perpustakaan. Akses pada koleksi ini terbatas dan harus menghubungi pustakawan terlebih dahulu. Koleksi ini merupakan aset yang

berharga karena memiliki nilai sejarah dan menjadi bagian dari warisan intelektual. Didalamnya memuat informasi penting bagi kajian dan penelitian serta pelestarian sejarah parlemen. Namun, koleksi ini belum dapat perhatian secara khusus sehingga belum optimal dalam pengolahannya.



Gambar 3.3 Rak koleksi kuno dan buku langka

Seperti yang terlihat pada gambar 3.3 penempatan dan pelabelan koleksi terlihat tidak rapi. Koleksi tidak dilabeli sesuai dengan prosedur pengolahan dan tidak ditata maupun diurutkan berdasarkan nomor klasifikasi. Setiap rak juga tidak diberi keterangan tentang informasi koleksi yang mengakibatkan sulitnya pencarian informasi.

Kondisi ini jika tidak ditangani akan berdampak pada terbatasnya akses informasi dikarenakan pemustaka kesulitan menemukan koleksi yang dibutuhkan. Adanya risiko kehilangan informasi sejarah karena koleksi ini tidak mendapat perhatian khusus. Koleksi yang rentan terhadap kerusakan fisik juga membutuhkan penanganan yang tepat. Pada akhirnya akan mengurangi peran perpustakaan sebagai lembaga pelestari kekayaan intelektual dan budaya bangsa.

Koleksi kuno dan buku langka yang tidak mendapat perhatian secara khusus dapat menurunkan rasa nasionalisme, karena tidak dapat melestarikan warisan budaya dan nilai informasi didalamnya. Profesionalisme dan tanggung jawab pustakawan diperlukan agar koleksi tetap terjaga keberlangsungannya. Networking menjadi penting untuk membangun kerjasama dengan perpustakaan lain. Sementara itu, wawasan global mendorong pustakawan untuk mengadopsi praktik digitalisasi maupun konservasi dari lembaga internasional.

c. Pemanfaatan Layanan Digital Masih Belum Optimal

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 11, menjelaskan bahwa ASN bertugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Layanan digital merupakan sarana untuk memberikan pelayanan cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Belum optimalnya pemanfaatan layanan digital berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Salah satu tugas dan fungsi pustakawan adalah melakukan publisitas melalui media cetak dan/atau elektronik sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan. Pemanfaatan layanan digital masih belum optimal salah satunya karena promosi dan publisitas yang belum maksimal.

Perpustakaan memiliki berbagai layanan digital yang ditujukan bagi pegawai internal Setjen DPR RI. Beberapa layanan digital diantaranya SiPinter, E-Kliping, dan E-Paper. Meskipun layanan ini diperuntukkan bagi internal Setjen DPR RI, layanan ini tetap dapat diakses oleh masyarakat umum. Namun dalam praktiknya, pemanfaatan layanan digital masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat melalui data Google Analytics yang telah diolah oleh pustakawan.

BULAN	ELIB USERS	WEBSITE USERS	SIPINTER USERS	EKLIPING USERS	EPAPER USERS
JAN	337	811	1266	33	69
FEB	255	1055	2738	23	36
MAR	136	2669	2788	26	32
APR	169	632	2970	13	31
MAY	129	803	3584	16	32
JUN	93	784	1784	15	32
JUL	46	904	3050	22	49
Grand Total	1165	7658	18180	148	281

Gambar 3.4 Hasil olah data Google Analytics 2025

Berdasarkan gambar 3.4 dapat diketahui pengguna yang memanfaatkan layanan digital Perpustakaan DPR RI dari bulan Januari – Juli 2025. Terlihat perbedaan yang signifikan pada jumlah pengguna E-Kliping dan E-Paper dengan SiPinter maupun website perpustakaan. Ini dapat diartikan bahwa penggunaan layanan digital terutama E-Kliping dan E-Paper masih belum optimal.

Apabila isu ini tidak segera ditangani, mengakibatkan tidak maksimalnya penyebaran informasi yang berpengaruh pada terhambatnya transformasi perpustakaan digital. Kurangnya promosi juga dapat menurunkan citra perpustakaan sebagai institusi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Selain itu, daya tarik perpustakaan akan menurun dan eksistensinya di era digital

terlihat kurang memberikan kontribusi.

Isu ini menuntut pustakawan untuk memiliki kecakapan digital yang dapat mengedukasi pemustaka agar lebih mahir memanfaatkan layanan digital perpustakaan. Pada aspek hospitality dapat tercermin dari kemampuan memberikan pendampingan yang ramah dan responsif dalam berinteraksi dengan layanan berbasis teknologi. Sementara itu, profesionalisme menuntut pustakawan untuk selalu meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan layanan digital secara sistematis.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Analisis Isu

Dari ketiga isu Perpustakaan DPR RI yang telah dijabarkan, maka dibuat tapisan isu untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan permasalahan yang dihadapi untuk diberikan gagasan pemecahan isu. Teknik tapisan isu yang digunakan adalah metode USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*) yang menyaring isu berdasarkan tingkat urgensi, keseriusan, dan potensi dampak dari isu tersebut. Indikator *urgency* menjelaskan seberapa mendesak isu harus dianalisis dan ditindaklanjuti. Indikator *seriousness* menjelaskan seberapa serius isu harus dibahas dan dikaitkan dari akibat yang ditimbulkan. Indikator *growth* menjelaskan seberapa besar kemungkinan memburuknya isu jika tidak ditangani.

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 Bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 Bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu >1 Tahun

Tabel 3. 2 Deskripsi kriteria *Urgency*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampaknya secara nasional
4	Serius	Dampaknya pada instansi
3	Cukup Serius	Dampaknya pada unit kerja
2	Kurang Serius	Dampaknya pada tim kerja
1	Tidak Serius	Dampaknya pada individu

Tabel 3. 3 Deskripsi kriteria *Seriousness*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 Bulan
4	Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 3 Bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 6 Bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 Tahunan
1	Tidak Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu >1 Tahun

Tabel 3. 4 Deskripsi kriteria *Growth*

2. Pemilihan Isu Prioritas

Dalam memilih dan menapis isu menggunakan teknik USG sebagai berikut:

Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik USG

No.	Identifikasi Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	Peringkat
		U	S	G		
1	Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali	4	3	4	11	1
2	Koleksi kuno dan buku langka yang masih belum tertata dengan baik	2	3	2	7	3
3	Pemanfaatan layanan digital masih belum optimal	3	3	2	8	2

Tabel 3. 5 Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik USG

Dari hasil analisis teknik USG di atas, maka isu yang dipilih dan dilanjutkan untuk dibahas adalah isu mengenai “Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali”.

Urgency

Isu ini membutuhkan penanganan cepat karena harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan. Probabilitas keberhasilan penagihan koleksi dapat menurun seiring bertambahnya waktu keterlambatan. Peluang keberhasilan penagihan dapat menurun akibat lalai, perubahan kontak peminjam, maupun perpindahan tugas pekerjaan. Selain itu, koleksi menjadi tertahan di peminjam dan tidak dapat segera digunakan oleh pemustaka lain yang membutuhkan. Seiring berjalannya waktu, koleksi yang tertahan di peminjam dan tidak kembali ke perpustakaan akan semakin banyak. Tentunya perpustakaan mengalami kerugian aset koleksi dan kredibilitasnya

dipertanyakan.

Terlebih lagi, permasalahan ini bukan hal baru karena sudah muncul di tahun sebelumnya dan belum terselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa isu yang sama dibiarkan berulang dari tahun ke tahun akan menimbulkan penumpukan masalah. Semakin lama isu ini ditunda, semakin banyak kerugian yang dialami perpustakaan maupun pemustaka.

Seriousness

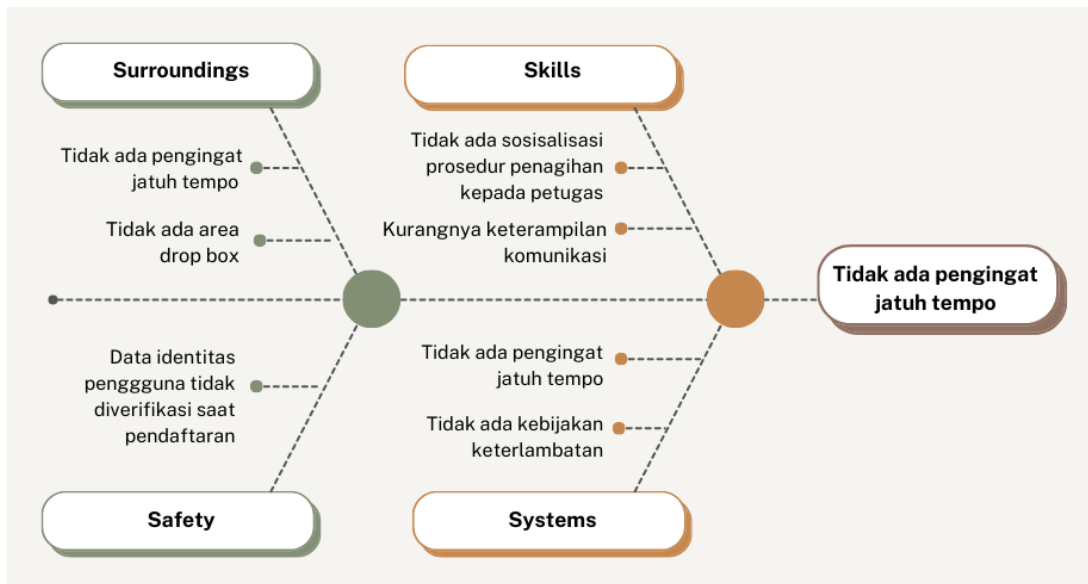
Dampak jika isu tidak segera ditangani tentunya akan berpengaruh terhadap unit kerja. Layanan sirkulasi terganggu karena buku yang dipinjam tidak diketahui kapan akan dikembalikan. Kepuasan pemustaka akan menurun seiring ketidaktersediaan koleksi yang dibutuhkan. Akses pada koleksi menjadi tidak merata dan hak-hak pemustaka lain menjadi terabaikan.

Growth

Semakin lama dibiarkan, isu ini akan memburuk dalam waktu 3 bulan. Dari segi peminjam, toleransi terhadap keterlambatan menimbulkan persepsi bahwa keterlambatan tidak berisiko, tingkat kepatuhan dan kedisiplinan akan menurun, hingga yang paling buruk adalah menganggap koleksi perpustakaan tidak penting. Selain itu, jumlah koleksi tidak kembali akan semakin menumpuk, mengurangi ketersediaan koleksi bagi pemustaka lain, dan berpotensi hilangnya koleksi. Jika kondisi terus berlanjut, perpustakaan akan kehilangan fungsi optimalnya sebagai pusat informasi dan penurunan kredibilitas di mata pemustaka.

C. Analisis Isu

Untuk merumuskan gagasan pemecahan isu dilakukan langkah pertama dengan menentukan penyebab terjadinya isu. Proses ini dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang memicu timbulnya masalah dari internal maupun eksternal. Analisis penyebab tidak hanya melihat masalah yang terlihat di permukaan, namun menggali akar permasalahan yang sesungguhnya. Berikut ini merupakan analisis penyebab terjadinya isu menggunakan analisis *fishbone*.



Gambar 3. 5 Diagram fishbone analisis isu utama

Teknik analisis *fishbone* di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- Aspek *surroundings*: Perpustakaan DPR RI tidak memiliki area *drop box* yang memungkinkan peminjam mengembalikan buku kapan saja tanpa terbatas jam operasional perpustakaan. Selain itu, tidak ada pengumuman berupa pengingat jatuh tempo di area perpustakaan untuk pemustaka.
- Aspek *skills*: Prosedur penagihan koleksi sudah dibuat, namun tidak disosialisasikan kepada petugas sehingga penagihan koleksi tidak berjalan. Selain itu, kurangnya keterampilan komunikasi persuasif petugas kepada pengguna.
- Aspek *safety*: Data pengguna yang mencakup ID pengguna, nomor telepon, email, dan lain sebagainya tidak diverifikasi petugas saat pendaftaran. Ini dapat menghambat penagihan koleksi jika kontak yang tertera ternyata tidak aktif.
- Aspek *systems*: Tidak adanya pengingat jatuh tempo melalui WhatsApp ataupun email, sehingga memungkinkan adanya kelalaian dan keterlambatan pengembalian. Pengguna yang terlambat mengembalikan buku juga tidak mendapat sanksi keterlambatan yang dapat menyebabkan ketidakpedulian untuk mengembalikan buku.

D. Gagasan Pemecahan Isu

Setelah menganalisis penyebab terjadinya isu, kemudian ditetapkan gagasan kreatif untuk pemecahan isu. Kegiatan disusun untuk menyelesaikan gagasan kreatif secara sistematis, sehingga solusi yang diberikan dapat berjalan efektif dan memberikan dampak berkelanjutan. Berikut ini merupakan gagasan kreatif dan kegiatan yang akan dilakukan:

Gagasan Kreatif	Kegiatan
Optimalisasi penagihan koleksi perpustakaan dengan menerapkan pengingat melalui WhatsApp	Identifikasi data keterlambatan melalui sistem manajemen perpustakaan
	Membuat konten template penagihan koleksi
	Melakukan finalisasi format surat dan pesan template penagihan koleksi
	Pelaksanaan dan pengiriman pesan melalui WhatsApp
	Monitoring uji coba penerapan selama periode aktualisasi

Tabel 3. 6 Gagasan pemecahan isu

BAB IV

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Bagian Perpustakaan
Identifikasi Isu	: 1. Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali 2. Koleksi kuno dan buku langka yang masih belum tertata dengan baik 3. Pemanfaatan layanan digital masih belum optimal
Isu yang Diangkat	: Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali
Gagasan Pemecahan Isu	: Optimalisasi penagihan koleksi perpustakaan dengan menerapkan pengingat melalui WhatsApp

Matriks Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1	Identifikasi data keterlambatan melalui sistem manajemen perpustakaan	1. Mengambil data daftar keterlambatan peminjam melalui SLiMS 2. Menyusun data pada lembar excel	1. Lembar ekspor data langsung dari SLiMS 2. Lembar excel berisi data yang sudah diolah	Berorientasi Pelayanan. Data digunakan untuk pelayanan proaktif (pengingat pengembalian) untuk kemudahan pemustaka.	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Penerapan sistem merit karena menggunakan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan serta bagian dari manajemen informasi dan	Mendukung organisasi dalam meningkatkan efektivitas layanan informasi dengan menyajikan data yang akurat sebagai dasar

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
				Kolaboratif. Melakukan koordinasi dengan petugas sirkulasi untuk validasi nomor kontak dan status keanggotaan. Kompeten. Terampil dalam menggunakan fitur SLiMS dan Microsoft Excel.	pelayanan publik karena data yang terstruktur mendukung kecepatan layanan. Keterkaitan dengan SMART ASN: Literasi Digital, ASN mampu memanfaatkan teknologi untuk menunjang pekerjaannya. Profesionalisme, karena mampu menyajikan data dengan rapi dan terstruktur sehingga menghasilkan data yang lebih valid. Integritas, tercermin dari pengambilan data sesuai fakta dari sistem tanpa manipulasi.	pengambilan keputusan. Selain itu, mendukung tugas dan fungsi perpustakaan dalam manajemen koleksi dan sirkulasi secara tepat.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
2	Membuat draft surat penagihan koleksi dan template pesan penagihan koleksi	1. Menyusun draft surat penagihan koleksi 2. Menyusun template pesan WhatsApp	1. Konsep draft surat penagihan koleksi 2. Konsep template pesan WhatsApp	Harmonis. Menyampaikan informasi dengan sopan, netral, dan pilihan kata yang tidak menyinggung pihak lain. Berorientasi Pelayanan. Menyajikan informasi dengan redaksi yang mudah dipahami dan ajakan melakukan pengembalian dengan ramah. Loyal. Komitmen untuk menjaga citra institusi dengan menggunakan	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Mewujudkan efektivitas komunikasi layanan melalui dokumen resmi sesuai standar administrasi. Keterkaitan dengan SMART ASN: Hospitality, menyusun pesan dengan memperhatikan kesantunan sehingga membangun kenyamanan. Networking, surat menjadi media koordinasi resmi dengan pemustaka ataupun unit kerja lain. Profesionalisme, menghasilkan dokumen resmi dengan bahasa baku dan sistematis.	Menjaga citra institusi melalui komunikasi resmi sesuai standar administrasi serta mewujudkan layanan perpustakaan yang humanis dan persuasif.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
				bahasa resmi sesuai standar komunikasi.		
3	Melakukan finalisasi format surat dan pesan template penagihan koleksi	1. Melakukan finalisasi surat yang sudah disepakati ke format pdf dan word (.docx) 2. Melakukan finalisasi template pesan WhatsApp 3. Mengunggah surat dan template ke google drive	1. Surat yang sudah siap digunakan dengan format pdf/word 2. Template pesan yang siap digunakan 3. Folder berisi surat dan template pesan penagihan koleksi	Akuntabel. Setiap dokumen diberi nomor yang jelas dan disahkan secara resmi agar dapat dipertanggungjawabkan Kolaboratif. Melakukan koordinasi dengan mentor dan pustakawan terkait finalisasi surat dan template. Adaptif. Menerima saran	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Mencerminkan prinsip efektivitas dan efisiensi birokrasi karena format digital mengurangi penggunaan kertas dan mempermudah distribusi serta penyimpanan. Keterkaitan dengan SMART ASN: Literasi Digital, dengan memanfaatkan cloud storage untuk menyimpan berbagai dokumen. Integritas, finalisasi dilakukan	Memperkuat misi organisasi untuk menerapkan tata kelola yang profesional, terdokumentasi dengan baik, serta mendukung tujuan efisiensi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi digital.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
				perbaikan dari rekan kerja untuk meningkatkan kualitas dokumen.	tanpa mengubah substansi yang telah disepakati. Entrepreneurship , kreatif dalam merancang pesan yang menarik namun tetap efektif.	
4	Pelaksanaan dan pengiriman pesan melalui WhatsApp	1. Mengirim pesan sesuai dengan template 2. Menangani balasan dari peminjam	1. Rekap data pengiriman 2. Rekap balasan dan tindak lanjut	Akuntabel. Memantau setiap pesan dan balasan untuk direkap secara terstruktur. Berorientasi Pelayanan. Memastikan pesan dikirim pada jam kerja, memberikan respons yang cepat, dan solusi yang relevan untuk pemustaka.	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Mewujudkan orientasi pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta menunjukkan manajemen kinerja ASN dalam merespon, mencatat, dan menindaklanjuti balasan. Keterkaitan dengan SMART ASN: Hospitality , menjawab balasan dengan sopan dan tidak mengintimidasi. Profesionalisme , memberikan	Mendukung misi organisasi dalam memberikan layanan prima berbasis teknologi yang cepat dan responsif. Kegiatan ini juga mendukung layanan sirkulasi untuk mengatur peminjaman dan pengembalian koleksi secara tertib.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
				Loyal. Menjaga kerahasiaan data pribadi pemustaka sesuai etika dan aturan yang berlaku.	jawaban dengan jelas, konsisten, dan sesuai prosedur. Networking, menjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka.	
5	Monitoring uji coba penerapan selama periode aktualisasi	1. Membuat rekap pesan penagihan dan balasan pemustaka 2. Melakukan evaluasi dari respons pengguna dan evaluasi dari pustakawan	1. Dokumen rekap pesan penagihan dan balasan pemustaka 2. Laporan evaluasi dari respons pengguna dan pustakawan	Adaptif. Pesan yang telah dikirimkan dapat ditindaklanjuti untuk efektivitas pesan. Akuntabel. Menyusun laporan secara sistematis disertai data dukung yang relevan untuk dievaluasi. Kolaboratif. Melibatkan mentor dan rekan kerja dalam	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Merupakan bagian dari manajemen kinerja ASN untuk mencatat setiap aktivitas secara sistematis untuk bahan monitoring dan evaluasi. Keterkaitan dengan SMART ASN: Integritas, dengan menyajikan data dan hasil evaluasi apa adanya. Literasi Digital, pemanfaatan aplikasi untuk mengolah data. Profesionalisme, melakukan	Berperan penting dalam mendukung tujuan organisasi untuk melakukan evaluasi berkelanjutan, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan program perpustakaan berjalan sesuai standar untuk memberikan pelayanan terbaik bagi publik.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
				review untuk mendapat masukan yang objektif dan rekomendasi yang strategis.	review secara objektif dan mengerjakan rekap dengan rapi.	

Tabel 4. 1 Matriks Rancangan Aktualisasi

B. Jadwal Rencana Kegiatan

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Identifikasi data keterlambatan								
	a. Mengambil data daftar keterlambatan peminjam melalui SliMS.								
	b. Menyusun data pada lembar excel								
2.	Membuat draft surat penagihan dan template penagihan koleksi								
	a. Menyusun draft surat penagihan koleksi								
	b. Menyusun template pesan WhatsApp								
3.	Melakukan finalisasi format surat dan pesan template penagihan koleksi								
	a. Melakukan finalisasi surat yang sudah disepakati ke format pdf dan word (.docx)								
	b. Melakukan finalisasi template pesan WhatsApp								
	c. Mengunggah surat dan template ke google drive								
4.	Pelaksanaan dan pengiriman pesan melalui WhatsApp								
	a. Mengirim pesan sesuai dengan template								
	b. Menangani balasan dari peminjam								
5.	Monitoring uji coba penerapan selama periode aktualisasi								
	a. Membuat rekap pesan penagihan dan balasan pemustaka								
	b. Melakukan evaluasi dari respons pengguna dan evaluasi dari pustakawan								

Tabel 4. 2 Jadwal Rencana Kegiatan

BAB V

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan pada rentang jadwal aktualisasi dan habituasi mengalami beberapa penyesuaian. Berikut ini merupakan jadwal pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Identifikasi data keterlambatan								
	a. Mengambil data daftar keterlambatan peminjam melalui SliMS.								
	b. Menyusun data pada lembar excel								
2.	Membuat draft surat penagihan dan template penagihan koleksi								
	a. Menyusun draft surat penagihan koleksi								
	b. Menyusun template pesan WhatsApp								
3.	Melakukan finalisasi format surat dan pesan template penagihan koleksi								
	a. Melakukan finalisasi surat yang sudah disepakati ke format pdf dan word (.docx)								
	b. Melakukan finalisasi template pesan WhatsApp								
	c. Mengunggah surat dan template ke google drive								
4.	Pelaksanaan dan pengiriman pesan melalui WhatsApp								
	a. Mengirim pesan sesuai dengan template								
	b. Menangani balasan dari peminjam								
5.	Monitoring uji coba penerapan selama periode aktualisasi								
	a. Membuat rekap pesan								

	penagihan dan balasan pemustaka								
	b. Melakukan evaluasi dari respons pengguna dan evaluasi dari pustakawan								

Tabel 5. 1 Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dan tahapan kegiatan aktualisasi dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Identifikasi data keterlambatan

Kegiatan yang pertama dilakukan adalah identifikasi data keterlambatan melalui sistem otomasi perpustakaan atau SLiMS. Data keterlambatan difilter berdasarkan peminjaman yang dilakukan oleh pemustaka selama periode 1 Juni hingga 5 Agustus 2025. Kemudian diperoleh temuan bahwa buku yang sedang dipinjam dan terlambat atau belum dikembalikan sejumlah 57 buku dengan jumlah pemustaka yang meminjam sebanyak 27. Data ini menampilkan rincian berupa nama pemustaka, id anggota, nomor telepon, alamat email, kode eksemplar, judul buku, tanggal pinjam, serta tanggal kembali. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa jenis koleksi yang dipinjam didominasi oleh buku dengan tema filsafat, politik dan pemerintahan, manajemen, serta komunikasi.

Dari data keterlambatan yang telah diperoleh kemudian diunduh dan diekspor dalam format Excel. Pada tahapan ini, data difilter kembali untuk memastikan hanya koleksi dengan status terlambat dan belum dikembalikan serta tidak adanya duplikat data. Data keterlambatan juga disesuaikan dengan kelengkapan identitas keanggotaan seperti ada atau tidaknya nomor pemustaka pada sistem untuk memudahkan dalam proses penagihan koleksi. Pengecekan koleksi di rak juga dilakukan untuk mengantisipasi kesalahan data pada sistem. Pada tahapan ini juga dilakukan koordinasi dengan petugas sirkulasi untuk memverifikasi data keterlambatan pemustaka.

Kemudian dilakukan penentuan jumlah sampel pemustaka yang akan dijadikan sasaran aktualisasi setelah berkoordinasi dengan mentor dan coach. Pertimbangan jumlah sampel pemustaka didasarkan pada waktu pelaksanaan aktualisasi, proses verifikasi dan pengecekan berulang pada data keterlambatan dan keberadaan buku fisik, serta data daftar keterlambatan yang dinamis dan fleksibel. Sehingga diperoleh kesepakatan untuk sampel aktualisasi berjumlah 10 pemustaka dengan total 32 buku yang terlambat.

Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
Mengambil data daftar keterlambatan peminjam melalui SLiMS.	https://tinyurl.com/SLiMS-DaftarKeterlambatan 
Menyusun data pada lembar Excel	https://tinyurl.com/Excel-DaftarKeterlambatan 

Tabel 5. 2 Bukti Dukung Kegiatan 1

Kegiatan identifikasi data keterlambatan melalui sistem otomasi perpustakaan SLiMS menunjukkan penerapan nilai BerAKHLAK, khususnya pada aspek kompeten, kolaboratif, serta berorientasi pelayanan. Nilai kompeten tercermin dari kemampuan dalam menggunakan fitur sistem otomasi SLiMS dan kemampuan menyaring dan memverifikasi data menggunakan Excel. Nilai kolaboratif terlihat melalui koordinasi dengan petugas sirkulasi untuk memverifikasi data keterlambatan pemustaka, sehingga menghasilkan data yang valid dan terkonfirmasi. Sedangkan nilai berorientasi pelayanan dapat tercermin dari memastikan keakuratan data peminjaman agar proses penagihan koleksi menjadi efektif dan tepat sasaran.

Keterkaitan tahapan kegiatan dengan manajemen ASN yaitu pada manajemen informasi dan pelayanan publik, karena menggunakan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan. Kegiatan juga selaras dengan SMART ASN, khususnya pada aspek literasi digital, profesionalisme, dan integritas. Literasi digital tercermin dari kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengolahan data seperti SLiMS dan Microsoft Excel. Profesionalisme ditunjukkan melalui ketelitian dan tanggung jawab untuk memastikan data tidak ada kesalahan maupun duplikat. Integritas diwujudkan melalui komitmen menjaga keakuratan dan keaslian data yang dapat digunakan sebagai dasar kebijakan layanan yang transparan.

2. Membuat draft surat penagihan dan template penagihan koleksi

Kegiatan berikutnya adalah membuat draft surat dan template penagihan koleksi yang akan ditujukan ke pemustaka. Kegiatan ini diawali dengan meninjau format surat yang telah digunakan sebelumnya sebagai referensi untuk surat yang akan dibuat. Dari hasil peninjauan ditemukan bahwa format surat yang telah ada

sebelumnya masih bersifat umum dan belum memuat rincian spesifik peminjaman seperti nama pemustaka dan judul buku yang sedang dipinjam. Oleh karena itu, dilakukan penyusunan ulang format surat penagihan koleksi yang lebih terperinci dan dapat dikustomisasi untuk masing-masing pemustaka.

Tahapan selanjutnya yaitu menyusun template pesan WhatsApp sebagai bentuk inovasi dari sistem penagihan koleksi yang sebelumnya dilakukan dengan mengirim surat fisik dan menelepon tiap bagian/unit kerja. Penyusunan template pesan ini bertujuan untuk mempermudah pustakawan dalam mengirimkan pesan secara cepat dan personal kepada pemustaka. Proses penyusunan dilakukan dengan mengidentifikasi informasi penting yang harus dicantumkan dalam pesan seperti nama pemustaka, pilihan opsi untuk pengembalian buku atau perpanjangan peminjaman, serta jam operasional perpustakaan.

Isi pesan diawali dengan sapaan dan nama lengkap sebagai bentuk personalisasi terhadap penerima pesan. Selanjutnya, pesan menjelaskan tentang adanya keterlambatan pengembalian buku dan mengimbau agar koleksi dapat dikembalikan pada jam layanan perpustakaan. Pesan juga memberikan opsi kepada pemustaka untuk perpanjangan peminjaman buku jika masih dibutuhkan. Penawaran opsi perpanjangan peminjaman ini dilakukan sebagai bentuk solusi yang fleksibel dan berorientasi pada pelayanan.

Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
Menyusun draft surat penagihan koleksi	Arsip surat yang telah digunakan sebelumnya: https://tinyurl.com/ArsipSuratPenagihanKoleksi  Draft surat yang telah disusun ulang: https://tinyurl.com/Draft-SuratPenagihanKoleksi 
Menyusun template pesan WhatsApp	https://tinyurl.com/Draft-TemplateWhatsApp



Tabel 5. 3 Bukti Dukung Kegiatan 2

Kegiatan penyusunan draft surat dan template pesan WhatsApp penagihan koleksi mencerminkan penerapan nilai BerAKHLAk, khususnya harmonis, berorientasi pelayanan, dan loyal. Nilai harmonis ditunjukkan dengan upaya membangun komunikasi yang sopan dan personal melalui pesan yang diawali dengan sapaan dan nama lengkap penerima. Hal ini menciptakan kesan hubungan yang baik antara pemustaka dan pustakawan. Nilai berorientasi pelayanan tercermin melalui ajakan pengembalian yang ramah dan opsi perpanjangan peminjaman sebagai solusi yang fleksibel bagi pemustaka. Adapun nilai loyal terlihat dalam komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan menjaga citra lembaga dengan menggunakan bahasa resmi sesuai standar komunikasi.

Sedangkan keterkaitan dengan SMART ASN kegiatan ini diantaranya aspek hospitality, networking, dan profesionalisme. Nilai hospitality tercermin melalui pesan yang ramah, sopan, dan komunikatif. Nilai networking diwujudkan melalui keterlibatan pustakawan dalam penyusunan surat yang nantinya ditujukan ke pegawai di unit kerja yang lain. Sedangkan nilai profesionalisme ditunjukkan melalui ketelitian dalam menyesuaikan isi surat dan pesan sesuai data keterlambatan yang valid, sehingga menghasilkan dokumen resmi sesuai dengan standar administrasi lembaga.

3. Melakukan finalisasi format surat dan template pesan penagihan koleksi

Kegiatan yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan finalisasi format surat dan template pesan WhatsApp. Proses finalisasi surat ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh komponen surat telah sesuai dengan standar administrasi persuratan. Peninjauan ulang redaksi, struktur surat, dan kesesuaian unsur administratif dilakukan dengan perbantuan staf administrasi perpustakaan. Verifikasi akhir juga dilakukan berkaitan dengan kejelasan informasi yang tercantum dalam surat seperti identitas pemustaka, rincian koleksi yang dipinjam, dan tanda tangan pejabat berwenang untuk memastikan surat siap digunakan.

Selain itu, agar lebih komunikatif dan mudah dipahami oleh pemustaka maka dilakukan penyempurnaan pada redaksi template pesan WhatsApp dengan tetap menunjukkan kesan formal dan profesional. Penyesuaian dilakukan pada pilihan kata,

urutan informasi, serta gaya bahasa yang digunakan sehingga pesan terkesan sopan namun tetap efektif dalam menyampaikan maksud penagihan koleksi. Penyesuaian template pesan WhatsApp juga mempertimbangkan hasil diskusi bersama mentor dan rekan pustakawan untuk memperbaiki bagian kalimat agar lebih ringkas dan berorientasi pada pelayanan publik.

Format surat dan template pesan WhatsApp yang telah disepakati selanjutnya diunggah ke Google Drive agar dapat diakses dengan mudah oleh seluruh staf dan rekan pustakawan. Penyimpanan berbasis cloud ini bertujuan untuk memudahkan kolaborasi, mempercepat proses pembaruan, dan menjaga keamanan dan keteraturan dokumen. Setiap file diberi nama berdasarkan jenis dokumen, seperti Surat Penagihan Koleksi dan Template Pesan WhatsApp untuk memudahkan pencarian saat dibutuhkan. File diunggah dalam dua format, yaitu PDF dan Word (.docx). Format PDF untuk menjaga konsistensi struktur dan Word (.docx) agar dapat dikustomisasi dengan mudah sesuai dengan data pemustaka, seperti nama dan judul buku yang dipinjam. Sedangkan surat versi final yang akan dikirimkan ke pemustaka diunggah dalam bentuk PDF sebagai arsip resmi kegiatan penagihan koleksi.

Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
Melakukan finalisasi surat yang sudah disepakati ke format PDF dan Word (.docx)	https://tinyurl.com/SuratFinalisasi 
Melakukan finalisasi template pesan WhatsApp	https://tinyurl.com/Finalisasi-Template 
Mengunggah surat dan template ke google drive	https://tinyurl.com/Surat-Template 

Tabel 5. 4 Bukti Dukung Kegiatan 3

Kegiatan finalisasi format surat dan pesan template penagihan koleksi mencerminkan nilai BerAKHLAK pada aspek akuntabel, kolaboratif, dan adaptif. Nilai akuntabel tercermin pada proses verifikasi dan pengesahan dokumen secara

resmi, di mana setiap surat memiliki nomor dan tanda tangan pejabat yang berwenang agar dapat dipertanggungjawabkan secara administratif. Kolaboratif tercermin melalui koordinasi yang dilakukan bersama mentor dan pustakawan dalam peninjauan redaksi dan penyempurnaan isi template pesan untuk memenuhi standar layanan perpustakaan. Sedangkan nilai adaptif ditunjukkan melalui keterbukaan terhadap masukan dan perbaikan dari rekan kerja untuk meningkatkan kualitas dokumen.

Selain itu, kegiatan ini selaras dengan SMART ASN dalam aspek literasi digital, integritas, dan entrepreneurship. Kemampuan memanfaatkan teknologi penyimpanan berupa Google Drive untuk memudahkan akses bagi seluruh staf merupakan cerminan dari nilai literasi digital. Nilai integritas terlihat pada komitmen menjaga substansi dokumen agar tidak terjadi perubahan setelah disepakati bersama. Sedangkan kreativitas dalam penyusunan redaksi pesan yang komunikatif dan tanpa mengurangi kesan formal dan profesional merupakan wujud dari aspek entrepreneurship.

4. Pelaksanaan dan pengiriman pesan melalui WhatsApp

Pelaksanaan dan pengiriman pesan WhatsApp ke pemustaka dilaksanakan selama 4 hari kerja, yaitu pada 1, 2, 6, dan 8 Oktober 2025. Pesan WhatsApp dikirimkan pada jam layanan perpustakaan, antara pukul 09.00 hingga 13.00, agar dapat diterima dan ditindaklanjuti oleh pemustaka secara lebih cepat dan efisien. Sebelum dilakukan pengiriman pesan pada hari dan tanggal yang telah ditentukan, verifikasi data keterlambatan pemustaka pada sistem tetap dilakukan untuk menghindari adanya ketidaksesuaian data keterlambatan. Kemudian dilakukan pengecekan di rak koleksi sebagai langkah konfirmasi fisik terhadap keberadaan buku yang belum dikembalikan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian data pada sistem dengan kondisi sebenarnya di lapangan, sehingga dapat menghindari kesalahan penagihan kepada pemustaka yang telah mengembalikan koleksi namun belum tercatat di sistem. Setelah proses verifikasi dan pengecekan selesai, selanjutnya dilakukan pengiriman pesan kepada pemustaka yang datanya telah tervalidasi.

Pengiriman pesan WhatsApp kepada pemustaka diawali dengan melampirkan tangkapan layar mengenai buku yang dipinjam untuk memastikan apakah buku ini benar sedang dipinjam dan belum dikembalikan. Dengan melampirkan tangkapan layar dari SLiMS, pustakawan dapat memberikan bukti visual yang memudahkan pemustaka melakukan pengecekan terhadap koleksi yang masih dipinjam. Langkah ini dilakukan untuk memastikan keakuratan informasi sekaligus bentuk komunikasi dua

arah yang transparan dan akuntabel antara pustakawan dan pemustaka. Apabila pemustaka telah mengembalikan namun datanya belum diperbarui, maka pemustaka dapat memberikan konfirmasi agar data segera diperbaiki oleh pustakawan. Melalui proses ini penagihan koleksi menjadi lebih jelas, profesional, dan berorientasi pada pelayanan.

Waktu balasan dari pemustaka cukup bervariasi, ada yang membalas pada hari yang sama setelah dikirim pesan, namun ada juga yang membalas keesokan harinya di luar jam kerja. Balasan pesan dari pemustaka juga bervariasi mulai dari konfirmasi peminjaman buku, konfirmasi perpanjangan peminjaman buku, konfirmasi pengembalian buku, serta pesan yang tidak mendapat balasan. Variasi waktu dan bentuk balasan tersebut menunjukkan bahwa tingkat responsivitas pemustaka terhadap pesan penagihan bergantung pada ketersediaan waktu dan intensitas penggunaan media komunikasi masing-masing individu.

Dari 10 sampel pemustaka diperoleh 8 pemustaka yang langsung membalas pesan, dengan 7 diantaranya membalas pada jam layanan di hari yang sama saat pengiriman pesan dan 1 pemustaka membalas keesokan harinya. Berdasarkan 8 sampel pemustaka ini diperoleh balasan yaitu, 3 pemustaka yang sedang bertugas di daerah dan terkendala waktu untuk melakukan perpanjangan peminjaman maupun pengembalian buku di perpustakaan. 3 pemustaka ini menyatakan bahwa buku masih dibutuhkan dan mengonfirmasi untuk perpanjangan peminjaman buku. Tindak lanjut yang dilakukan adalah perpanjangan peminjaman buku pada sistem, kemudian mengirimkan tangkapan layar bukti perpanjangan dan tanggal jatuh tempo baru kepada pemustaka.

Selanjutnya balasan 2 pemustaka lain yaitu bertanya mengenai perpanjangan peminjaman buku karena buku masih dibutuhkan. Kemudian penulis menyampaikan bahwa perpanjangan dapat dilakukan pada jam layanan operasional perpustakaan dan apabila ada kendala untuk datang ke perpustakaan, perpanjangan akan dibantu oleh petugas. 1 pemustaka datang langsung ke perpustakaan untuk perpanjangan peminjaman buku, sedangkan 1 pemustaka lain yang memiliki kendala untuk datang ke perpustakaan dibantu perpanjangan peminjaman oleh petugas dan diberikan tangkapan layar bukti perpanjangan serta tanggal jatuh tempo baru.

Balasan pesan dari 1 pemustaka yang lain adalah mengonfirmasi bahwa akan mengembalikan buku pada esok hari dan berterima kasih atas informasi yang disampaikan. Sementara itu, balasan dari 1 pemustaka lain adalah mengonfirmasi

bahwa buku masih dipinjam. Sedangkan 1 pemustaka lainnya masih akan memeriksa kembali buku yang dipinjam. Balasan pesan dari 2 pemustaka ini masih tidak ada kejelasan apakah akan melakukan perpanjangan peminjaman atau pengembalian buku. Oleh karena itu, dilakukan tindak lanjut berupa pengiriman pesan tahap kedua. Setelah pesan kedua dikirim, salah satu pemustaka tidak memberikan balasan, namun telah mengembalikan buku secara langsung ke perpustakaan. Sedangkan satu pemustaka lainnya tidak memberikan konfirmasi melalui balasan pesan. Kondisi ini akan ditindaklanjuti lebih lanjut oleh pustakawan dalam waktu dekat.

Kemudian pada 2 pemustaka lainnya tidak memberikan tanggapan meskipun pesan telah terkirim dan diterima. Penulis menunggu balasan pemustaka selama 7 hari kerja, namun tidak kunjung mendapatkan balasan. Langkah yang dilakukan selanjutnya adalah dengan mengirimkan surat penagihan resmi dalam format PDF yang sudah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang sebagai bentuk penguatan administrasi penagihan koleksi. Tidak lama setelah surat dikirimkan, pemustaka memberikan balasan yang menyatakan akan segera mengembalikan buku, mengucapkan terima kasih atas pengingat yang diberikan, serta menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan. Selanjutnya, pemustaka datang langsung ke perpustakaan untuk mengembalikan buku. Dengan adanya tindak lanjut ini, pustakawan dapat menunjukkan komitmen yang berorientasi pada pelayanan dan menjaga kedisiplinan pemustaka dalam mengembalikan koleksi.

Berdasarkan balasan 10 pemustaka yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 pemustaka yang melakukan perpanjangan peminjaman buku, 3 pemustaka telah mengembalikan buku, 1 pemustaka mengonfirmasi akan melakukan pengembalian buku, serta 1 pemustaka yang tidak memberikan kejelasan terkait status buku yang sedang dipinjam. Dari 32 buku yang dipinjam, terdapat 8 buku yang telah dikembalikan dan 14 buku yang diperpanjang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem penagihan melalui WhatsApp tidak hanya sebagai sarana komunikasi pengingat pengembalian koleksi, tetapi juga membuka peluang baru dalam pengembangan layanan berbasis digital. Melalui interaksi dua arah yang terjadi, pustakawan menemukan adanya kebutuhan pengguna untuk melakukan perpanjangan masa pinjam secara daring tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Hal ini menjadi indikasi awal bahwa sistem komunikasi digital dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi layanan reservasi dan sirkulasi online yang terintegrasi, sehingga seluruh proses peminjaman, perpanjangan, hingga pengembalian buku dapat dilakukan

secara efisien, cepat, dan transparan.

Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
Mengirim pesan sesuai dengan template	https://tinyurl.com/PengirimanWhatsApp 
Menangani balasan dari peminjam	https://tinyurl.com/BalasanPemustaka 

Tabel 5. 5 Bukti Dukung Kegiatan 4

Kegiatan pelaksanaan dan pengiriman WhatsApp kepada pemustaka menunjukkan penerapan nilai BerAKHLAK pada aspek akuntabel, berorientasi pelayanan, dan loyal. Nilai akuntabel tercermin dari upaya memantau setiap pesan yang dikirim dan tanggapan dari pemustaka. Nilai berorientasi pelayanan dapat dilihat melalui ketepatan waktu pengiriman pesan pada jam layanan resmi, pemberian respons cepat, serta penyampaian solusi yang relevan dan fleksibel kepada kebutuhan pemustaka. Sedangkan nilai loyal tercermin melalui komitmen pustakawan dalam menjaga kerahasiaan data pribadi pemustaka seperti nomor telepon dan id anggota.

Sedangkan keterkaitan dengan SMART ASN diantaranya pada aspek hospitality, profesionalisme, dan networking. Nilai hospitality terwujud melalui penyusunan pesan yang sopan dan tidak mengintimidasi kepada pemustaka. Nilai profesionalisme tercermin melalui penyampaian informasi yang jelas dan akurat, baik dalam menjawab pertanyaan maupun menindaklanjuti perpanjangan peminjaman dan pengembalian buku. Sementara itu, nilai networking dapat dilihat dengan terbangunnya komunikasi dua arah yang baik antara pustakawan dan pemustaka yang dapat memperkuat citra perpustakaan sebagai layanan yang terbuka dan adaptif.

5. Monitoring uji coba penerapan selama periode aktualisasi

Selama periode uji coba, pustakawan mengirimkan pesan penagihan kepada sejumlah pemustaka yang teridentifikasi memiliki keterlambatan pengembalian koleksi. Tahap monitoring uji coba penerapan dilakukan untuk menilai efektivitas sistem penagihan koleksi melalui pesan WhatsApp. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai tingkat respons pengguna, memastikan bahwa sistem yang dirancang dapat

berfungsi dengan baik, diterima oleh pengguna, serta mengidentifikasi potensi perbaikan untuk pengembangan layanan ke depan.

Hasil pelaksanaan menunjukkan beragam respons yang menggambarkan tingkat penerimaan dan efektivitas metode ini. Sebagian besar pemustaka memberikan balasan secara sopan, mengonfirmasi status koleksi yang masih dipinjam, serta menyampaikan rencana pengembalian dalam waktu dekat. Ini menunjukkan bahwa WhatsApp sebagai media komunikasi yang efektif dan mampu membangun interaksi yang lebih personal antara pemustaka dan pustakawan. Selain itu, beberapa pemustaka mengajukan permohonan perpanjangan masa pinjam karena koleksi masih dibutuhkan atau karena sedang bertugas di daerah pemilihan (dapil). Ini menunjukkan bahwa media WhatsApp memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih efektif antara pustakawan dan pemustaka. Meskipun ada sebagian kecil pemustaka diketahui tidak memberikan respons setelah pesan dikirim, sedangkan tanda penerimaan menunjukkan bahwa pesan telah sampai. Untuk kasus ini, langkah selanjutnya adalah pengiriman surat penagihan resmi dalam bentuk PDF. Ini dilakukan sebagai bentuk kontrol dan karena pustakawan bertanggung jawab untuk memastikan setiap proses penagihan dicatat dengan baik.

Untuk mengukur persepsi dan kepuasan pengguna terhadap sistem baru ini, dilakukan pula penyebaran kuesioner evaluasi kepada 10 pemustaka yang menjadi sasaran uji coba, dengan partisipasi 9 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai setuju hingga sangat setuju (skor 4–5) pada setiap aspek penilaian. Aspek penilaian meliputi bahasa yang sopan dan jelas dalam pesan penagihan, informasi yang lengkap dan mudah dipahami, pesan yang membantu mengingat tenggat waktu pengembalian koleksi, surat penagihan yang mudah diakses, waktu pengiriman pesan yang tepat, efektivitas penagihan melalui WhatsApp, serta pemustaka termotivasi untuk mengembalikan atau memperpanjang peminjaman.

Hasil dari tanggapan yang diberikan pada kolom kritik dan saran menunjukkan bahwa semua responden memberikan tanggapan positif tentang metode yang digunakan untuk melaksanakan penagihan koleksi melalui pesan WhatsApp. Sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa pesan tersebut sudah baik, jelas, sopan, dan sangat membantu dalam mengingat kewajiban pengembalian buku. Beberapa orang yang menanggapi menambahkan bahwa sistem penagihan seperti ini harus dipertahankan dan diterapkan secara teratur karena dianggap dapat mengingatkan

pemustaka.

Pada tahapan kegiatan ini juga melibatkan evaluasi dari pustakawan melalui penyebaran kuesioner terhadap pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan sistem penagihan koleksi melalui WhatsApp dinilai sangat efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses penagihan koleksi. Responden yang terdiri dari 2 Pustakawan Ahli Madya, 2 Pustakawan Ahli Muda, dan 2 Pustakawan Penyelia, menunjukkan bahwa adanya tingkat kesetujuan tinggi pada efektivitas sistem ini. Pustakawan menilai bahwa sistem berjalan sesuai prosedur, format pesan seragam dan mudah dipahami, dan penggunaan WhatsApp terbukti mempercepat komunikasi dan tindak lanjut dengan pemustaka. Selain itu, kegiatan ini dianggap meningkatkan profesionalisme pustakawan dalam memberikan layanan dan kedisiplinan pemustaka dalam mengembalikan koleksi.

Secara keseluruhan, pustakawan menilai kegiatan aktualisasi ini inovatif, relevan, dan membantu meningkatkan layanan sirkulasi perpustakaan. Saran dan masukan yang diberikan adalah agar sistem ini dijalankan secara rutin dan berkesinambungan dan dilengkapi dengan sistem penjadwalan otomatis untuk konsistensi pelaksanaan. Dengan demikian, kegiatan penagihan koleksi yang dilakukan melalui WhatsApp dapat menjadi model inovasi layanan yang dapat digunakan oleh Perpustakaan DPR RI secara luas.

Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
Membuat rekap pesan penagihan dan balasan pemustaka	https://tinyurl.com/RekapPengiriman-RekapBalasan 
Melakukan evaluasi dari respons pengguna dan evaluasi dari pustakawan	https://tinyurl.com/EvaluasiPemustaka-Pustakawan 

Tabel 5. 6 Bukti Dukung Kegiatan 5

Kegiatan ini menunjukkan penerapan nilai BerAKHLAK pada aspek adaptif, akuntabel, dan kolaboratif. Nilai adaptif ditunjukkan melalui kemampuan pustakawan dalam merespons dan menindaklanjuti pesan untuk meningkatkan efektivitas

komunikasi. Nilai akuntabel diwujudkan melalui penyusunan laporan hasil evaluasi disertai tangkapan layar hasil kuesioner serta rekap balasan dan pengiriman pesan. Sementara itu, nilai kolaboratif tercermin melalui keterlibatan mentor dan rekan pustakawan dalam proses review hasil monitoring untuk memperoleh masukan objektif dan rekomendasi penyempurnaan sistem ke depan.

Keterkaitan dengan SMART ASN terlihat melalui aspek integritas, literasi digital, dan profesionalisme. Nilai integritas ditunjukkan melalui penyajian hasil monitoring dan evaluasi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Nilai literasi digital dapat dilihat melalui kemampuan memanfaatkan Google Form dan WhatsApp untuk mengolah dan menganalisis data. Sedangkan nilai profesionalisme tercermin melalui sikap objektif dalam menentukan penilaian dan ketelitian dalam rekapitulasi hasil maupun laporan.

C. Stakeholder

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi terdapat pihak-pihak yang terlibat. Berikut ini adalah pihak-pihak yang akan terlibat dalam penyelesaian isu “Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali”:

- 1) Tenny Rosanti, S.Sos., M.Si., selaku mentor dalam pelaksanaan aktualisasi.
- 2) Rekan-rekan pustakawan dan staf administrasi yang membantu dalam pelaksanaan aktualisasi.
- 3) Pemustaka Perpustakaan DPR RI sebagai sampel pada aktualisasi ini.
- 4) Perpustakaan DPR RI selaku tempat, penyedia sumber daya, dan sasaran pelaksanaan aktualisasi.

D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Dalam pelaksanaan kegiatan tak jarang terdapat berbagai kendala yang mengganggu kelancaran kegiatan tersebut. Berikut ini merupakan beberapa kendala yang terjadi dan strategi mengatasi kendala tersebut:

Kendala	Strategi
Beberapa identitas pemustaka yang terdaftar sebagai anggota tidak memuat informasi yang lengkap.	Memeriksa kembali kelengkapan identitas pemustaka untuk sampel aktualisasi, sehingga mempermudah proses penagihan
Ketidaksesuaian data pada sistem dan keberadaan buku di rak koleksi.	Melakukan <i>double check</i> daftar keterlambatan pada SLiMS dan memeriksa rak koleksi. Selanjutnya

	memastikan kepada pemustaka mengenai koleksi yang sedang dipinjam untuk menghindari kesalahan penagihan.
Daftar keterlambatan yang diekspor dari SLiMS belum tersusun rapi dan tidak menampilkan nomor klasifikasi.	Menyusun daftar keterlambatan pada Excel agar lebih rapi dan sistematis untuk memudahkan penyaringan data dan mencari nomor klasifikasi satu per satu untuk memudahkan pengecekan di rak koleksi.

Tabel 5. 7 Kendala dan Strategi

E. Analisis Dampak

Berikut ini adalah dampak yang terjadi pada pelaksanaan aktualisasi:

1. Dampak jangka pendek:

- a. Kesadaran pemustaka meningkat. Dengan adanya pengingat melalui WhatsApp, peminjam akan teringat pada batas waktu pengembalian. Hal ini juga memudahkan pemustaka untuk melakukan perpanjangan peminjaman secara online. Mekanisme ini meminimalisir alasan lupa dan pemustaka akan lebih disiplin pada kewajibannya.
- b. Kejelasan status koleksi yang dipinjam oleh pemustaka. Jika sebelumnya status koleksi yang sedang dipinjam sulit dipantau karena keterbatasan komunikasi, kini pustakawan dapat memperoleh konfirmasi langsung melalui pesan WhatsApp. Pemustaka dapat memberikan informasi terkini mengenai kondisi, rencana pengembalian buku, bahkan perpanjangan peminjaman sehingga data peminjaman menjadi lebih akurat dan mudah diperbarui dalam sistem.
- c. Komunikasi dengan pemustaka lebih efektif dan efisien. Penggunaan WhatsApp sebagai aplikasi sehari-hari memudahkan penyampaian pesan secara cepat. Ini lebih praktis dibandingkan dengan surat fisik yang diberikan langsung ke pemustaka.

2. Dampak jangka panjang:

- a. Sirkulasi koleksi menjadi lebih efisien. Koleksi cepat kembali ke rak dan dapat segera digunakan oleh pemustaka lain. Hal ini membuat perputaran koleksi lebih lancar dan layanan peminjaman menjadi lebih optimal.

- b. Terbentuknya budaya disiplin di kalangan pemustaka. Adanya pengingat pengembalian yang dijalankan secara konsisten, pemustaka akan terbiasa mengembalikan koleksi tepat waktu.
- c. Penguatan citra institusi. Perpustakaan akan dianggap sebagai lembaga yang adaptif pada perkembangan teknologi serta peduli pada kenyamanan pengguna. Dengan ini, reputasi lembaga induk juga akan terangkat karena citra positif perpustakaan.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang berfokus pada “Optimalisasi Prosedur Penagihan Koleksi untuk Meningkatkan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan DPR RI” secara keseluruhan berjalan dengan baik. Kegiatan dimulai dengan identifikasi data keterlambatan pada SLiMS, penyusunan dan finalisasi format surat dan template pesan penagihan, hingga tahap pelaksanaan pengiriman dan evaluasi terhadap respons pemustaka. Setiap tahapan kegiatan dirancang secara sistematis dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan sirkulasi. Melalui kegiatan ini, pustakawan tidak hanya melaksanakan proses penagihan koleksi secara lebih cepat dan efisien, tetapi juga memastikan akurasi data keterlambatan melalui proses verifikasi. Inovasi penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi menjadikan proses penagihan lebih personal, transparan, dan mudah ditindaklanjuti.

Hasil uji coba penerapan menunjukkan adanya perubahan positif pada perilaku dan kesadaran pemustaka. Dari sepuluh sampel yang menjadi sasaran kegiatan, sebagian besar menunjukkan tanggapan cepat dan sopan terhadap pesan penagihan yang dikirimkan. Sejumlah lima pemustaka melakukan perpanjangan peminjaman buku, tiga pemustaka mengonfirmasi akan mengembalikan buku, dan dua pemustaka tidak memberikan kejelasan status. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem penagihan melalui WhatsApp efektif dalam meningkatkan kepatuhan pemustaka terhadap tenggat waktu pengembalian koleksi serta mendorong kedisiplinan dalam penggunaan layanan. Selain itu, komunikasi dua arah yang terjalin membuka peluang baru bagi perpustakaan untuk mengembangkan sistem layanan berbasis digital, seperti perpanjangan peminjaman dan reservasi koleksi secara online tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

Implementasi sistem ini mencerminkan penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK serta karakter SMART ASN khususnya pada aspek literasi digital, hospitality, dan profesionalisme. Kegiatan ini juga memperlihatkan kesiapan perpustakaan dalam bertransformasi menuju era digital dengan tetap menjaga prinsip akuntabilitas dan pelayanan publik. Dengan demikian, kegiatan aktualisasi ini tidak hanya menyelesaikan permasalahan prosedur penagihan koleksi, tetapi juga menjadi model inovasi yang dapat direplikasi ke dalam layanan lain seperti sistem reservasi ruangan, perpanjangan koleksi daring, dan sirkulasi digital yang terintegrasi di masa mendatang.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan ke unit kerja Perpustakaan DPR RI untuk menjaga keberlanjutan dan efektivitas program adalah sebagai berikut:

1. Diterapkan secara rutin dan berkelanjutan dengan penjadwalan otomatis agar pengingat dapat dikirim secara konsisten.
2. Dapat dikembangkan menjadi sistem digital terintegrasi dengan SLiMS agar proses penagihan dapat dilakukan secara otomatis dan tercatat pada sistem.
3. Melakukan validasi data kontak pemustaka saat melakukan pendaftaran untuk memastikan kelengkapan identitas. Pada saat pemustaka mendaftar menjadi anggota perpustakaan, maka petugas harus memastikan kontak yang diberikan valid dan dapat dihubungi.
4. Dilakukan evaluasi berkala untuk menilai tingkat efektivitas, kepuasan pemustaka, kebutuhan pemustaka, serta peluang inovasi untuk mengembangkan sistem layanan berbasis digital.

LAMPIRAN

**Formulir Alat Bantu Pengendalian Rancangan dan Pelaksanaan Aktualisasi
Pelatihan Dasar CPNS Angkatan XVI Tahun 2025**

Nama : Afza Fathiya Iswara
 Nama Coach : Indra Cakra Buana, M.Si.
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
 NIP : 199908252025062002

No	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal Yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1.	15 Agustus 2025	Penjelasan tentang format rancangan aktualisasi bab I-V	Zoom Meeting	Penulisan rancangan sesuai dengan format aktualisasi	
2.	19 Agustus 2025	Penggunaan Refleksi STAR-R sebagai metode terstruktur dalam menyusun rancangan	Zoom Meeting	Menggunakan Refleksi STAR-R untuk membantu alur penyusunan rancangan aktualisasi	
3.	21 Agustus 2025	Penjelasan tentang bab III	Zoom Meeting	Memperbaiki gagasan kreatif dan kegiatan yang dilakukan	
4.	26 Agustus 2025	Penyusunan bahan materi presentasi dengan memanfaatkan Refleksi STAR-R	Zoom Meeting	Memperbaiki materi presentasi	
5.	9 September 2025	Jumlah sampel pemustaka sebagai sasaran aktualisasi	Pesan via WhatsApp	Jumlah sampel dapat disesuaikan dengan waktu aktualisasi	
6.	12 September 2025	Penetapan jumlah sampel pemustaka	Tatap muka	10 sampel pemustaka dapat dijadikan sasaran aktualisasi	

7.	10 Oktober 2025	Penyeragaman gaya bahasa untuk template WhatsApp	Pesan via WhatsApp	Dapat disesuaikan dan dijelaskan saat presentasi	
----	-----------------	--	--------------------	--	---

Formulir Alat Bantu Mentoring Kegiatan Aktualisasi

Nama : Afza Fathiya Iswara
 NIP : 199908252025062002
 Unit Kerja : Bagian Perpustakaan
 Isu Kegiatan : Belum optimalnya prosedur penagihan koleksi menyebabkan buku terpinjam belum kembali

Kegiatan 1 : Identifikasi data keterlambatan melalui sistem manajemen perpustakaan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan;	<i>sudah dilakukan</i>	<i>hi</i>
Output kegiatan terhadap pemecahan isu;	<i>sudah ada</i>	<i>hi</i>
Keterkaitan substansi mata pelatihan;	<i>seuai</i>	<i>hi</i>
Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi;	<i>sangat diharapkan</i>	<i>hi</i>
Penguatan nilai BerAKHLAK	<i>seuai</i>	<i>hi</i>

Kegiatan 2 : Membuat draft surat penagihan koleksi dan template pesan penagihan koleksi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan;	<i>sudah dilakukan</i>	<i>hi</i>
Output kegiatan terhadap pemecahan isu;	<i>sudah ada</i>	<i>hi</i>
Keterkaitan substansi mata pelatihan;	<i>sudah sesuai</i>	<i>hi</i>
Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi;	<i>Harus dilakukan</i>	<i>hi</i>
Penguatan nilai BerAKHLAK	<i>seuai</i>	<i>hi</i>

Kegiatan 3 : Melakukan finalisasi format surat dan pesan template penagihan koleksi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan;	Sudah dilakukan	hi
Output kegiatan terhadap pemecahan isu;	Sudah dilakukan	hi
Keterkaitan substansi mata pelatihan;	Sudah sesuai	hi
Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi;	Harus dilakukan	hi
Penguatan nilai BerAKHLAK	Sesuai	hi

Kegiatan 4 : Pelaksanaan dan pengiriman pesan melalui WhatsApp

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan;	sudah dilakukan	hi
Output kegiatan terhadap pemecahan isu;	Sudah dilakukan	hi
Keterkaitan substansi mata pelatihan;	Sudah sesuai	hi
Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi;	Harus dilakukan	hi
Penguatan nilai BerAKHLAK	Sesuai	hi

Kegiatan 5 : Monitoring uji coba penerapan selama periode aktualisasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan;	sudah dilakukan	hi
Output kegiatan terhadap pemecahan isu;	Sedang dilakukan	hi
Keterkaitan substansi mata pelatihan;	Sudah sesuai	hi
Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi;	Harus dilakukan	hi
Penguatan nilai BerAKHLAK	Sesuai	hi

LAPORAN PELAKSANAAN AKSI BELA NEGARA PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS TAHUN 2025

Angkatan : XVI

Nama : Afza Fathiya Iswara

Nomor Daftar Hadir :

Instansi/Unit Kerja : Sekretariat Jenderal DPR RI/Bagian Perpustakaan

Nama Mentor : Tenny Rosanti, S.Sos., M.Si

Jabatan Mentor : Pustakawan Ahli Madya

Nilai dari Mentor : 95

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
1.	Cinta Tanah Air	a. Menggunakan produk dalam negeri	Menggunakan produk buatan Indonesia	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-1 	
			Membeli produk lokal/UMKM	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-2 	

		b. Menjaga kelestarian budaya Indonesia	Memakai baju batik	Lingkungan Kerja	Setiap hari Jumat	https://tinyurl.com/RABNLatsar-3 	
			Mengonsumsi makanan tradisional Indonesia	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-4 	
2.	Sadar berbangsa dan bernegara	a. Menjalankan pekerjaan dengan disiplin dan tanggung jawab	Menunjukkan disiplin dengan hadir bekerja tepat waktu	Lingkungan Kerja	Setiap pagi	https://tinyurl.com/RABNLatsar-5 	
			Memberikan layanan kepada pengguna dengan ramah dan profesional	Lingkungan Kerja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-6 	
		b. Menjadi warga negara yang mentaati peraturan	Mematuhi tata tertib lalu lintas dengan menyebrang jalan di zebra cross	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-7 	

			Membuang sampah pada tempatnya	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-8 	
3.	Setia pada Pancasila sebagai ideologi negara	a. Mengamalkan sila pertama Pancasila	Beribadah sesuai agama dan keyakinan dengan taat	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-9 	
			Membaca Al-Quran	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-10 	
		b. Gotong royong dan tolong-menolong antar sesama	Ikut berpartisipasi membersihkan lingkungan	Lingkungan tempat tinggal	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-11 	
			Bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan kelompok	Lingkungan Kerja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/LatsarRABN-12 	

4.	Rela berkorban untuk bangsa dan negara	a. Bela negara sesuai profesi dan keahlian	Melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh	Lingkungan Kerja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-13 	
			Memeriksa kondisi koleksi agar tidak rusak atau hilang. Ini adalah wujud nyata menjaga aset negara yang berisi ilmu pengetahuan	Lingkungan Kerja	Setiap pekan	https://tinyurl.com/RABNLatsar-14 	
		b. Berpartisipasi dalam kemajuan masyarakat dan negara	Melakukan donasi yang berkaitan dengan kemajuan masyarakat	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-15 	
			Menyaring penyebaran informasi	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-16 	

5.	Kemampuan awal Bela Negara	a. Menjaga kesehatan jasmani	Berolahraga secara rutin	Dimana saja	Setiap akhir pekan	https://tinyurl.com/RABNLatsar-17 	
			Mengonsumsi makanan bergizi seimbang	Dimana saja	Setiap waktu	https://tinyurl.com/RABNLatsar-18 	
		b. Memelihara kesehatan rohani	Mengikuti kajian keagamaan	Dimana saja	Saat dibutuhkan	https://tinyurl.com/RABNLatsar-19 	
			Membaca buku motivasi atau pengembangan diri	Dimana saja	Setiap akhir pekan	https://tinyurl.com/RABNLatsar-20 	