

## **BAB III**

### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

#### **3.1 Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan bentuk suatu lembaga yang terbentuk dari sisi pendekatan kelembagaan. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sendiri awal berdirinya pada tahun 1980 tepatnya, pada tanggal 17 Mei 1980, yakni tertera pada Surat Keputusan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 164 /0/1980 tentang Perpustakaan Nasional Pasal 1, No (2) yang berbunyi “mengintegrasikan Perpustakaan Sejarah Politik dan Sosial, Bidang Bibliografi dan Deposit pada Pusat Pembinaan Perpustakaan, Perpustakaan Museum Nasional, dan Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Khusus Ibukota Jakarta ke dalam Perpustakaan Nasional.<sup>1</sup> Namun pada saat itu Perpustakaan Nasional masih menjadi lembaga yang bernaung di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Berdasarkan sejarah dari berbagai koleksi yang dikumpulkan, awal berdirinya Perpustakaan Nasional sejarah Perpustakaan Nasional dimulai

---

<sup>1</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional No. 3 Tahun 2016 tentang Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Nasional : Sejarah Perpustakaan Nasional*. (Perpustakaan Nasional RI, t.t.).Hlm. 14.

dari berdirinya bibliotheek Bataviasch Genootschap van Kunsten en wetenschappen pada tahun 1778, disusul dengan Lembaga Kebudayaan Indonesia, lalu ke Museum Nasional sebelum beranjak ke perpustakaan Nasional sebagai UPT Departemen Pendidikan dan Kebudayaan kemudian ke lembaga non-departemen.<sup>2</sup> Beberapa lembaga yang menjadi awal mula terbentuknya perpustakaan nasional yang mana di antaranya ialah Perpustakaan Museum Nasional, Perpustakaan sejarah Politik dan Sosial, Perpustakaan Wilayah DKI dan Bidang Bibliografi dari Pusat Pembinaan Perpustakaan. Dapat disimpulkan jika berdirinya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan bentuk integrasi dari beberapa lembaga tersebut.

Perpustakaan Nasional sendiri secara resmi ditetapkan sesuai pada Surat Keputusan presiden No. 11 tahun 1989, yakni Perpustakaan Nasional melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan perlestarian, dan pusat jejaring perpustakaan.<sup>3</sup> Dalam Keputusan tersebut menerangkan bahwa Perpustakaan Resmi menjadi lembaga pemerintah non-Departemen (LPND) yang berdiri sendiri dan bertanggung jawab secara langsung pada Presiden. Pada tahun 2007 Pemerintahan Pusat Republik Indonesia menetapkan UU No. 43 Tahun 2007 guna memperkuat kedudukan dan

---

<sup>2</sup> Sulistyio Basuki, "Sejarah Perpustakaan Nasional RI : Sebuah Kajian." (Web Perpustakaan Nasional RI, 2008), <http://www.pnri.go.id>.

<sup>3</sup> *Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1989 : Pasal 1.*, t.t.

status Perpustakaan Nasional secara hukum. Peraturan tersebut berisikan tentang Perpustakaan yang diperjelas mulai dari Definisi, fungsi dan peran Perpustakaan sebagai suatu institusi pengelola karya tulis, cetak, atau karya rekam dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi pemustaka.<sup>4</sup>

Adapun Perpustakaan Nasional Republik Indonesia saat ini memiliki 2 gedung, yang mana masing-masing gedung memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing. Perpustakaan Nasional yang berada di Jl. Medan Merdeka Selatan No.11, RT.11/RW.2, Gambir, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan gedung baru yang diresmikan Bapak Jokowi pada 14 September 2017. Berfungsi sebagai penyimpanan koleksi, deposit, jasa informasi dan pelayanan kebutuhan informasi masyarakat. Sedangkan Perpustakaan Nasional yang sebelumnya berada di Jl. Salemba Raya No.28, Saat ini hanya berfokus pada hal Kegiatan Perpustakaan yakni Preservasi Bahan pustaka dan sebagainya.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia<sup>5</sup>**

#### **a. Visi**

“Terwujudnya Indonesia cerdas melalui gemar membaca dengan memberdayakan perpustakaan”.

#### **b. Misi**

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Jakarta, 2007).

<sup>5</sup> Perpustakaan Nasional RI, “Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI,” diakses 19 Juli 2023, [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/SK\\_127\\_2019\\_Penerapan\\_Budaya\\_Kerja\\_di\\_Lingkungan\\_Perpustakaan\\_Nasional\\_ttd.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/SK_127_2019_Penerapan_Budaya_Kerja_di_Lingkungan_Perpustakaan_Nasional_ttd.pdf).

1. Mewujudkan koleksi nasional yang lengkap dan mutakhir,
2. Mengembangkan diversifikasi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK),
3. Mengembangkan perpustakaan yang menjangkau masyarakat luas,
4. Mewujudkan tenaga perpustakaan yang kompeten dan profesional,
5. Menggalakkan sosialisasi/promosi/pemasyarakatan gemar membaca,
6. Mengembangkan infrastruktur Perpustakaan Nasional yang modern.

### **3.1.3 Tugas dan Fungsi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

Sejak dibentuknya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, sebagaimana suatu lembaga yang terbentuk tersebut memiliki peran atau tugas dan fungsi yang harus dijalankan atau dilaksanakan. Dalam hal ini, perpustakaan sendiri berfungsi sebagai penyedia atau media informasi atau tempatnya sumber informasi berada. Maka dari itu pastinya Perpustakaan Nasional memiliki tugas dan fungsi, yang diantaranya adalah :

#### **A. Tugas Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

Melaksanakan Tugas Pemerintahan di bidang Perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>6</sup>

#### **B. Fungsi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

---

<sup>6</sup>Perpustakaan Nasional. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Nasional. Diakses pada tanggal 20 Juli 2023. Dari <https://www.perpusnas.go.id/profil/kelembagaan/tugas-dan-fungsi>

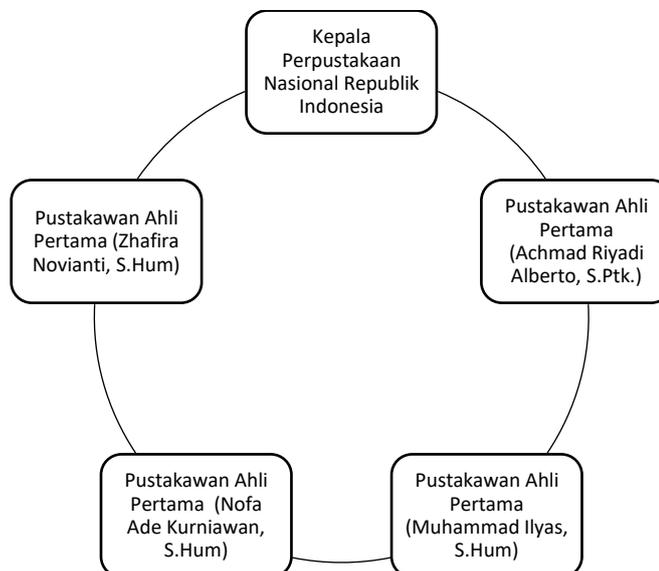
1. Mengkaji dan menyusun kebijakan nasional di bidang perpustakaan
2. Mengkoordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan Perpustakaan Nasional
3. Melancarkan dan membina terhadap kegiatan instansi pemerintah dibidang perpustakaan
4. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, kearsipan, personalia, perlengkapan dan rumah tangga.

#### **3.1.4 Struktur Organisasi**

Dalam melaksanakan Fungsi dan Tugasnya sebagai Layanan rujukan dan bimbingan penelusuran literatur, maka diperlukan suatu susunan atau struktur organisasi agar setiap tugas dan peran yang di layanan referensi *virtual (livechat)* dapat berjalan dengan lancar dan optimal.

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

### Layanan Referensi *Virtual (Livechat)*



Sumber: Laporan Livechat Perpustakaan Nasional RI

#### 3.1.5 Koleksi

Sebagai Lembaga yang berfungsi sebagai penyedia sumber informasi, Perpustakaan Nasional memiliki berbagai jenis koleksi yang disediakan sebagai media yang dapat dimanfaatkan pengguna Perpustakaan Nasional untuk kebutuhan informasinya. Terdapat jenis-jenis koleksi yang tersedia di Perpustakaan Nasional :

**Tabel 3.1 Jenis-jenis Koleksi Perpustakaan**

No.	Jenis Koleksi	Keterangan
1	Koleksi umum	
	a. Koleksi referensi & ilmu perpustakaan	± 400.000 koleksi referensi dan koleksi terkait ilmu perpustakaan.
	b. Koleksi buku anak, lansia dan disabilitas	±3.276 koleksi buku anak dan judul buku beraksara Braille dan 462

		buku audio yang meliputi biografi, fiksi, non fiksi, agama dan lain-lain.
	c. Koleksi terbitan berkala	±3.000 koleksi terbitan berkala
	d. Koleksi majalah terjilid	±1.000 koleksi majalah terjilid
2	Koleksi Khusus	
	a. Koleksi audio visual	± 30.000 koleksi yang terdiri dari rekaman suara, film dsb.
	b. Koleksi Naskah Nusantara	Jumlah Koleksi Naskah sekitar ±10.000 judul dan koleksi tersebut berusia ±100 tahun.
	c. Koleksi Buku Langka	Terdapat sekitar 80.000 atau 120.000 eksemplar yang terdiri dari beberapa buku langka seperti terbitan zaman kolonial tahun 1556-1985 serta koleksi deposit tahun 1924-1989 berjumlah 68.940 eksemplar.
	d. Koleksi Foto, Peta dan Lukisan	±36.782 eksemplar koleksi peta dan ± 1.109 koleksi lukisan atau gambar-gambar terkait Indonesia.
	e. Koleksi Surat Kabar Langka	Terdapat ±5.000 lebih surat kabar terjilid baik dalam negeri maupun luar negeri. Terdiri dari berbagai bahasa yaitu bahasa Indonesia, daerah dan juga bahasa asing.

Sumber: Website Perpustakaan Nasional RI

### 3.1.6 Layanan

Layanan di Perpustakaan merupakan suatu bentuk fasilitas atau sarana yang dapat dimanfaatkan pengguna. Dalam hal ini tiap-tiap layanan yang terdapat di perpustakaan nasional memiliki ruang dan fasilitas yang menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing layanan tersebut. Sehingga adanya sarana prasarana dan fasilitas berupa layanan dan media yang disediakan tersebut, dapat berguna dan bermanfaat bagi pengguna. Perpustakaan Nasional sendiri yang memiliki 2 gedung Perpustakaan yakni Perpustakaan Nasional yang berada di jalan Merdeka Selatan merupakan perpustakaan yang menyediakan layanan-layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna, sedangkan Perpustakaan Nasional yang terdapat di jalan Salemba tersebut tidak beroperasi dalam melayani pengguna melainkan berfokus pada pengolahan dan pengelolaan serta pelestarian bahan pustaka. Adapun Layanan serta sarana atau fasilitasi yang disediakan pada tiap-tiap layanan yang terdapat di Perpustakaan Nasional yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup> Graha Literasi, Layanan Keanggotaan, informasi dan auditorium, Layanan fasilitas multimedia peneliti dan *copy center*, Layanan Koleksi anak, lansia dan disabilitas, layanan koleksi audiovisual, layanan koleksi nusantara, layanan koleksi buku langka, layanan koleksi referensi dan ilmu perpustakaan, layanan koleksi foto, peta dan lukisan, layanan multimedia,

---

<sup>7</sup> Perpustakaan Nasional RI, "Buku Saku Gedung Fasilitas Layanan Perpustakaan Nasional RI," t.t.

layanan koleksi berkala dan koleksi mancanegara, layanan koleksi monograf terbuka, layanan koleksi majalah terjilid, layana koleksi budaya nusantara dan *executive lounge*, layanan referensi : tanya pustakawan, layanan disemenasi informasi, layanan kunjungan dan tur perpustakaan, layanan bimbingan pemustaka dan literasi informasi.

Perpustakaan Nasional memiliki fasilitas layanan yang non bangunan, yang dimana layanan dan koleksi perpustakaan nasional tidak lagi berupa fisik melainkan telah berbasis digital. Adapun Layanan *Online Digital* Perpustakaan Nasional diantaranya ialah sebagai berikut:

- a. ISBN (*International Standard Book Nasional*), ISBN (*International Standard Book Number*) adalah kode pengidentifikasian buku yang bersifat unik. Informasi tentang judul, penerbit, dan kelompok penerbit tercakup dalam ISBN.
- b. OPAC (*Online Public Access Catalog*), adalah sistem pencaharian informasi atau sistem temu balik informasi di perpustakaan nasional. Pengguna perpustakaan/pemustaka dengan mudah mencari informasi dan lebih efisien.
- c. *Indonesia One Search*, adalah sistem temu balik informasi atau sistem temu balik informasi di seluruh perpustakaan yang ada di Indonesia yang sudah terintegritasi dengan *Indonesia One Search*. Sistem pencaharian ini sistem yang mencari bahan pustaka berupa buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi dll.

- d. IPusnas, adalah iPusnas adalah aplikasi perpustakaan digital persembahan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia bekerja sama dengan Aksamaraya selaku pengembang aplikasi. Sebagai perpustakaan digital yang dilengkapi fitur- 32 fitur media sosial,
- e. K-OL (Keanggotaan *Online* Perpusnas), adalah layanan pendaftaran pembuatan kartu anggota perpustakaan nasional secara *online* dan gratis. Dengan mendaftar menjadi anggota perpustakaan nasional kita jua mendapatkan akun untuk mengakses ejurnal nasional dan internasional secara gratis untuk mendapatkan referensi lebih banyak. K-OL dapat di akses <http://keanggotaan.perpusnas.go.id>.
- f. Koleksi *Digital*

Koleksi digital perpustakaan nasional adalah koleksi unggulan perpustakaan nasional yang bisa di akses melalui jaringan internet dikarenakan berbasis *online* dan *digital* dan dapat diakses melalui <https://www.perpusnas.go.id/>, berikut koleksi *digital* perpustakaan nasional:

- a. Manuskrip
- b. Sumber Elektronik
- c. Monogrof
- d. Rekaman Suara
- e. Bahan Kartografis
- f. Bentuk *Micro*

Layanan-layanan tersebut dapat dimanfaatkan dan diakses penuh oleh pengguna perpustakaan yang telah menjadi keanggotaan maupun sebaliknya. Namun untuk hal-hal seperti peminjaman koleksi dan bahan

pustaka yang bersifat dokumen penting serta penggunaan fasilitas di perpustakaan nasional tersebut memerlukan akses khusus yang diharuskan memiliki kartu keanggotaan Perpustakaan Nasional. Bagi pengguna yang belum memiliki kartu keanggotaan sendiri diperbolehkan datang ke perpustakaan nasional, namun hanya dapat memanfaatkan koleksi tersebut hanya di perpustakaan nasional saja. Berikut Jadwal Pelayanan Perpustakaan Nasional yaitu sebagai berikut.

**Tabel 3.2**  
**Jadwal Operasional Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

Hari	Jam Layanan
Senin-Jumat	08.00-21.00
Sabtu-Minggu	09.00-16.00
Tanggal Merah dan Hari Libur Nasional	Tutup

*Sumber: website Perpustakaan nasional RI*

### **3.2 Pelaksanaan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)***

#### **3.2.1 Awal Mula Pelaksanaan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)***

Sebelumnya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah menerapkan Layanan referensi *virtual* sejak tahun 2012, yaitu menggunakan media SMS. Pada saat itu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang pertama kali menerapkan layanan referensi *virtual* berbasis SMS tersebut, yang mana pada saat itu juga berbagai perpustakaan menggunakan email dalam melayani atau berkomunikasi dengan pemustaka atau pengguna.

Penggunaan SMS sendiri dianggap mampu mengatasi masalah terkait penggunaan internet yang dimana setiap wilayah pastinya tidak selalu memiliki jaringan internet. Sehingga SMS sendiri dianggap mampu menjangkau pengguna tanpa harus menggunakan internet. Namun seiring dengan penggunaan SMS yang dianggap membutuhkan biaya lebih besar dan saat ini teknologi sangat efisien dan memudahkan pemakainya. Maka dari itu, penggunaan SMS pun menurun dan hampir tiap perpustakaan beralih untuk menggunakan email sebagai media komunikasi pengguna.

Pada tahun 2020 tepatnya tanggal 17 Maret 2020, Perpustakaan Nasional pertama kalinya menerapkan Layanan referensi melalui chat.<sup>8</sup> Dalam hal ini yang mendasari Perpustakaan Nasional mengembangkan layanan tersebut yakni pada saat itu lebih tepatnya terjadi peristiwa dimana tersebarnya virus COVID-19 yang menyebabkan diharuskannya tidak terjadi kontak fisik untuk mengurangi penyebaran dari virus tersebut. Sehingga semua aktivitas dibatasi dan dilakukan di rumah atau WFH (*Work From Home*). Hal inilah yang menjadikan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk tetap melayani penggunaannya tanpa harus datang ke Perpustakaan. Dengan menyediakan komunikasi melalui *chat online* atau *instant mesagging* tersebut, apabila pengguna membutuhkan bantuan yakni dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan di perpustakaan atau sumber informasi lainnya.

---

<sup>8</sup> Arief Wicaksono, "Evaluasi Awal untuk Pustakawan Referensi melalui Chat Perpustakaan Nasional RI," *Al-Maktabatuna : Jurnal Kajian Kepustakawanan* Vol. 2, no. 1 (2020): Hlm. 25-26.

Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* yaitu dapat dilakukan dengan membuka situs atau website dari Perpustakaan Nasional terlebih dahulu. Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* ini akan dapat diakses pada waktu jam pelayanan, yang dimulai pada hari Senin-Jumat pukul 09.00- 19.00 WIB dan Sabtu pukul 09.00-15.30 WIB dan tidak melayani pada saat Hari Libur Nasional. Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* ini ditujukan untuk pengguna perpustakaan nasional dalam mengatasi berbagai pertanyaan terkait bantuan penelusuran data, penelusuran informasi, dan penelusuran literatur.

**Gambar 3.2 : Tampilan Awal Layanan Referensi *Virtual (Livechat)***

The image displays two screenshots of the National Library of Indonesia's virtual reference service interface. The left screenshot shows the main landing page with a green header containing the 'TANYA PUSTAKAWAN' logo. Below the header, there is a text prompt: 'Tanya Pustakawan via Live Chat. Cari Jawaban atau Klik "Percakapan Baru" untuk berinteraksi dengan Pustakawan tentang penelusuran referensi'. A search bar labeled 'Cari FAQ' is present, followed by a green button with a right-pointing arrow and the text 'Percakapan Baru'. Below this, there is a section titled 'Tanya Pustakawan untuk penelusuran referensi / bahan bacaan' and the footer text 'Layanan Referensi Perpustakaan Nasional RI'. The right screenshot shows a registration form with a green header and a text prompt: 'Mohon isi formulir di bawah untuk memulai Tanya Pustakawan'. The form contains several input fields: '\* Nama', '\* Email', 'No. Anggota (Jika Ada)', and '\* Pertanyaan tentang' with a dropdown arrow. Below the dropdown, there is a text box containing 'Bantuan penelusuran literatur/informasi/data (Online)'. The footer of this page also reads 'Layanan Referensi Perpustakaan Nasional RI'.

Sumber : Website Perpustakaan Nasional RI

### 3.2.2 Pemanfaatan Aplikasi Livechat sebagai Media Referensi *Virtual*

Istilah *livechat* sendiri sudah tidak asing pada media *digital*. *Livechat* atau yang disebut dengan orbrolan langsung ini, telah dimanfaatkan dalam berbagai media sosial. Tujuan dari adanya *livechat* ini adalah agar dapat terjadi interaksi yang berlangsung secara *virtual*. Sehingga saat ini *livechat* dijadikan sebagai alternatif dalam perkembangan fungsi terhadap suatu layanan, khususnya dalam keadaan tertentu seperti terjadinya Pandemi Covid-19. Sehingga Perpustakaan Nasional pun mengembangkan layanan referensi dalam bentuk *virtual* yaitu media *chatting* menggunakan aplikasi *livechat tawk.to*.

Adanya implementasi aplikasi *tawk.to* sebagai aplikasi *livechat* yang digunakan perpustakaan nasional, yakni menawarkan fitur yang cukup membantu organisasi dalam pengambilan keputusan. Selain gratis, proses instalasi *Tawk.to* termasuk cukup mudah serta aplikasi ini sesuai dengan adanya fungsi layanan referensi *virtual*. Perpustakaan tidak perlu mengeluarkan anggaran untuk dapat menggunakan *Tawk.to* sebagai sarana komunikasi *virtual*. Komunikasi *virtual* dibutuhkan perpustakaan sebagai alat untuk melayani dan mendampingi pemustaka secara online serta dapat diakses dengan mudah dan gratis oleh pengguna perpustakaan nasional. Berikut penggunaan atau sistem pemanfaatan aplikasi *livechat* yakni *Tawk.to* dalam mendukung layanan referensi *virtual* ialah:

1. Aplikasi *Tawk to* ini dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh perpustakaan nasional dan pengguna

2. Tersedia fitur yang menguntungkan pihak perpustakaan dalam berinteraksi terhadap pengguna. Fitur-fitur tersebut yakni:
  - a. Dapat mengatur pesan dari pengguna tetap terkirim disaat tidak ada pustakawan yang online dan juga *chat box* dapat diatur menjadi tampilan *send email* sehingga ketika tidak ada pustakawan yang sedang online, pesan dari pengguna akan dikirim melalui melalui email.
  - b. Pustakawan atau pihak perpustakaan dapat mengetahui bahwa ada pengguna atau pengunjung situs dan menyapa terlebih dahulu tanpa harus menunggu pengguna atau pengunjung tersebut untuk memulainya.
  - c. Dapat memantau dan melacak perkembangan masalah pada pengunjung, dengan meninjau riwayat obrolan dari tim dan ditampilkan dalam bentuk performa analitis.
  - d. Dapat merangkum jenis permasalahan atau jenis layanan yang paling sering ditanyakan pengguna pada situs perpustakaan.
  - e. Terdapat fitur untuk memantau pengunjung situs perpustakaan secara real time dengan melihat aktivitas pengunjung atau pengguna selama melihat situs perpustakaan.
  - f. Pihak perpustakaan dapat membatasi pengunjung melalui alamat IP jika terlihat akan adanya spam dengan melakukan pemblokiran. Sehingga layanan perpustakaan melalui livechat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3. Fitur dari aplikasi livechat yakni *tawk to* memberikan kemudahan juga pada pengguna atau pengunjung situs untuk berkomunikasi secara *virtual* dengan pihak perpustakaan. Beberapa kemudahan pengguna dalam aplikasi *tawk.to* yaitu :
  - a. Pengguna akan mendapatkan respon lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan email.
  - b. Obrolan yang terjadi terbilang tidak formal, sehingga pengguna dapat berkomunikasi dengan nyaman terkait informasi yang dibutuhkan.
  - c. Serta pengguna dapat mengakses aplikasi livechat ini dengan efektif dan efisien dengan mengunjungi langsung situs atau website perpustakaan tanpa biaya sama sekali.

Adapun proses terjadinya obrolan melalui aplikasi *livechat (tawk.to)* ini sebagai berikut :

1. Pemustaka dapat menggunakan *livechat* atau *ask a librarian (Tawk.to)* yang muncul di laman situs perpustakaan untuk memulai obrolan teks dengan pustakawan.
2. Ketika pemustaka menulis pesan teks pertamanya di *Tawk.to*, pustakawan akan mendapatkan pemberitahuan berupa nada yang berdering pada perangkat yang digunakan pustakawan.
3. Pemberitahuan tersebut akan diterima oleh semua pustakawan, namun ketika salah satu pustakawan membalas pesan teks tersebut maka pustakawan tersebutlah yang akan melayani pemustaka.

4. Sebelum memulai obrolan pustakawan perlu melakukan verifikasi untuk mengetahui pemustaka tersebut merupakan anggota atau non-anggota.
5. Pustakawan dapat mengkonfirmasi nomor anggota, nomor handphone, tanggal lahir, atau identitas lain yang dapat digunakan untuk memastikan keanggotaan pemustaka.
6. Ketika pemustaka telah diketahui identitasnya, maka pustakawan siap untuk melayani pemustaka.