

INOVASI LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MASA PANDEMI COVID-19 : STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO

Endhar Priyo Utomo
Universitas Diponegoro
Korespondensi : endhar@staff.undip.ac.id

Abstrak: Wabah pandemi Covid-19 yang pertama kali ditemukan di Cina saat ini telah merebak di berbagai belahan dunia, termasuk di dalamnya adalah Indonesia. Untuk mengatasi penyebaran wabah ini, pemerintah dan beberapa Universitas Diponegoro mengeluarkan beberapa peraturan yang digunakan untuk meminimalkan penyebaran virus Covid-19. Adanya beberapa peraturan tersebut memberikan dampak terhadap aktivitas yang terjadi di masyarakat dan juga aktivitas kegiatan pembelajaran yang ada di perguruan tinggi. Seluruh aktivitas dialihkan dari awalnya dilakukan di kampus menjadi di rumah. Hal ini menjadikan sivitas akademika Universitas Diponegoro tidak dapat mengakses sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Perpustakaan membuat beberapa langkah antisipasi untuk mengatasi kendala ini, yaitu diantara adalah dengan mengoptimalkan sumber-sumber informasi yang ada dan melakukan beberapa inovasi layanan yang ada di perpustakaan saat ini. Hal ini dilakukan agar tujuan utama dari perpustakaan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pemustaka terhadap layanan yang diberikan dapat terpenuhi.

Kata kunci : layanan prima, inovasi layanan perpustakaan, pandemi covid-9

Abstract: The Covid-19 pandemic outbreak, which was first discovered in China, has now spread in various parts of the world, including Indonesia. To deal with the spread of this epidemic, the government and several Diponegoro Universities issued several regulations that were used to minimize the spread of the Covid-19 virus. The existence of a number of these regulations have an impact on activities that occur in the community and also the activities of learning activities in universities. All activities are shifted from being carried out on campus to at home. This makes the academics of Diponegoro University unable to access information resources in the library. Libraries make some anticipatory steps to overcome this obstacle, namely among them is to optimize the sources of information available and make some innovation services that exist in the library at this time. This is done so that the main purpose of the library to be able to provide satisfaction to users of the services provided can be fulfilled.

Keyword : service excellent, library service innovation, pandemic covid-19

Pendahuluan

Kasus corona virus disease atau yang lebih dikenal dengan nama Covid-19 muncul pertama kali di salah satu kota di Cina, yaitu di Wuhan, Provinsi Hubei, sejak bulan Desember 2019. Virus ini kemudian menjadi pandemik

dan cepat menyebar ke bagian lain di Tiongkok dan sekitarnya (Dai, 2020). Tercatat pada tanggal 25 Februari 2020, terdapat total 7779 kasus yang didiagnosis Covid-19, 2824 kasus yang diduga Covid-19, 27.361 kasus sembuh, dan 2.666 kematian dari itu di Tiongkok, dan

ada 2464 kasus yang didiagnosis Covid-19.189 kasus yang sembuh, dan 43 kematian di luar Tiongkok. Dibandingkan dengan beberapa sindrom pernapasan akut (SARS) dan sindrom pernapasan Timur Tengah (MERS), Covid-19 memiliki angka kematian yang lebih rendah, namun kapasitas penularan yang lebih besar.

Covid-19 di Indonesia diketahui terjadi kasus positif adalah pada saat adanya pengumuman oleh pemerintah yang disampaikan oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo pada tanggal 2 Maret 2020 melalui press release di hadapan beberapa jurnalis media masa nasional baik tercetak maupun elektronik. Pada tanggal 11 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan Covid-19 sebagai pandemi dalam siaran persnya. Penetapan ini disebabkan karena semakin meningkatnya jumlah orang yang tertular virus ini dan semakin banyaknya orang yang tercatat mati disebabkan oleh tertular virus Covid-19, yang pada awalnya virus ini dimulai berkembang di Cina dan terus tumbuh secara internasional,

Data terakhir dari lembaga kesehatan dunia WHO menyebutkan bahwa jumlah kematian dunia yang disebabkan oleh adanya Covid-19 mencapai 423.349 orang (WHO, 13 Juni 2020). Sementara untuk Indonesia total kematian mencapai 2.091 orang, sedangkan yang positif 37.420 orang, dan sembuh 13.776 (Warsono, 2020).

Di tengah masa pandemik Covid-19 yang saat ini telah tersebar hampir menyeluruh dunia, penyebaran wabah virus Covid-19 dirasa sangat membahayakan dan telah dianggap sebagai peristiwa bencana darurat nasional yang harus segera mendapatkan penanganan yang sangat sangat serius dan segera dari pemerintah sebagai pemegang kebijakan publik. Di dalam masa pandemik ini, kebijakan-kebijakan khusus dibuat oleh

pemerintah untuk mengatasi terjadinya penyebaran virus Covid-19 di Indonesia, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah pada saat awal penyebaran virus Covid-19 adalah dengan dikeluarkannya PP nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (Covid-19). Sejak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah tersebut, beberapa pemerintah daerah di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau yang lebih dikenal dengan nama PSBB di wilayahnya masing-masing. Hal ini bertujuan untuk menghindari adanya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini bisa ditekan semaksimal mungkin. Untuk membantu penanganan penyebaran wabah virus Covid-19, Presiden Joko Widodo juga menerbitkan Kepres Nomor 7 tahun 2020 tentang Gugus Percepatan Penanganan Covid-19 yang dikepalai oleh Badan Penanggulangan Bencana (BNPB). Gugus tugas ini dibentuk oleh pemerintah untuk membantu penanganan penyebaran virus Covid-19. Sebagai petunjuk pelaksanaan dari PP nomor 21 Tahun 2020, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerbitkan aturan turunan untuk merinci Peraturan Pemerintah tersebut, yaitu Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) (Hartati, 2020).

Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini telah memberikan dampak pada perubahan sistem tatanan kehidupan yang ada saat ini, termasuk di dalamnya adalah tatanan kehidupan di dunia pendidikan, dan tak terkecuali pendidikan di perguruan tinggi. Universitas Diponegoro sebagai salah satu

perguruan tinggi yang ada di Indonesia juga terdampak dengan adanya pandemik Covid-19 ini.

Institusi pendidikan dituntut untuk sigap dalam mempersiapkan komponen penting yang menunjang kegiatan pembelajaran selama masa pandemi ini. Perlu diketahui, dengan adanya pandemik Covid-19, proses kegiatan belajar mengajar yang biasanya berlangsung secara tatap muka beralih bentuk menjadi kegiatan belajar yang dilakukan secara daring, hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mencegah adanya penyebaran wabah virus Covid-19.

Rektor Universitas Diponegoro mengeluarkan beberapa peraturan yang digunakan untuk mengatur kegiatan belajar mengajar selama masa pandemik Covid-19. Pada tanggal 2 Maret 2020, Rektor Universitas Diponegoro menerbitkan Surat Edaran No. 9/UN7.P/SE/2020 yang berisi tentang penanggulangan virus corona yang kemudian diperjelas kembali dengan mengeluarkan Surat Edaran No. 14/UN7.P/SE/2020 yang berisi tentang tindak lanjut penanggulangan virus corona pada tanggal 5 Maret 2020 (Diponegoro, 2020).

Untuk menindaklanjuti dari dua surat edaran yang telah dikeluarkan oleh Rektor Universitas Diponegoro dan adanya penetapan dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana yang menjadikan penyebaran virus Covid-19 sebagai bencana nasional, Rektor Universitas Diponegoro pada tanggal 14 Maret 2020 kembali menerbitkan Surat Edaran Rektor Nomor 20/UN7.P/SE/2020 yang berisi tentang kegiatan perkuliahan selama masa pandemik Covid-19 dan pada tanggal 18 Maret 2020 Rektor Universitas Diponegoro juga menerbitkan Surat Edaran Rektor Nomor 21/UN7.P/SE/2020 yang berisi tentang Pengaturan Jam Kerja Pegawai Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 yang

kemudian diperpanjang lagi dengan menerbitkan Surat Edaran Rektor Nomor 22/UN7.P/SE/2020 yang berisi tentang Pengaturan Kedua Jam Kerja Pegawai Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 pada tanggal 23 Maret 2020 (Diponegoro, 2020).

Menindaklanjuti dari terbitnya Surat Edaran Nomor 20/UN7.P/SE/2020 dan dengan melihat situasi dan kondisi yang terjadi, Rektor Universitas Diponegoro menerbitkan Surat Edaran Rektor Nomor 23/UN7.P/SE/2020 yang berisi tentang Proses Belajar Mengajar Saat Pandemi Covid-19.

Terbitnya beberapa aturan dan kebijakan di atas, memberikan dampak yang signifikan terhadap kegiatan belajar mengajar yang ada di lingkungan Universitas Diponegoro. Seluruh aktivitas kegiatan belajar mengajar yang dulunya berlangsung secara tatap muka, beralih dilaksanakan secara daring (online). Hal ini bertujuan untuk mencegah dan menekan adanya penyebaran virus Covid-19. Adanya aturan tersebut juga memberikan dampak pada kegiatan layanan yang ada di perpustakaan. Disaat seluruh aktivitas akademika harus melaksanakan aktivitas berkerja dan belajar di rumah dengan metode jarak jauh secara daring (online), mahasiswa dan dosen tidak dapat lagi menjangkau koleksi fisik yang ada di perpustakaan untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Sebagai unit pendukung dan penunjang jalannya kegiatan akademik di perguruan tinggi, perpustakaan menjadi sumber informasi dan pengetahuan, kegiatan layanan tatap muka dan kunjungan pemustaka langsung ke perpustakaan sementara ditiadakan demi untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Dengan ditiadakannya layanan tatap muka ini menjadikan hambatan tersendiri bagi pemustaka, yang dalam hal ini sivitas akademika untuk dapat mengakses sumber informasi yang mereka di perpustakaan.

Adanya aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dikeluarkan oleh pemerintah berdampak kepada adanya himbauan dari pemerintah untuk mengurangi segala bentuk aktivitas pekerjaan yang selama ini berlangsung di tempat kerja dan memindahkannya ke rumah (*Work From Home*).

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang sangat vital dalam menunjang aktivitas pembelajaran. perpustakaan harus tetap berkontribusi dan memberikan layanan sumber-sumber referensi yang relevan dan menunjang dalam kegiatan belajar. Pustakawan sebagai bagian dari perpustakaan harus memastikan sivitas akademika tetap dapat memperoleh dan memanfaatkan informasi dan sumber-sumber referensi yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Perpustakaan yang merupakan bagian terpenting dalam penyediaan sumber-sumber referensi pembelajaran, dalam hal ini haruslah menyesuaikan seluruh aktivitas yang selama ini dijalannya, dengan pengalihan bentuk dan format yang selama ini ada agar perpustakaan tetap dapat memberikan bantuan pembelajaran kepada seluruh sivitas akademika yang selama ini menjadi pemustakanya.

Dari uraian-uraian yang telah ditulis di atas, dapat diberikan sebuah perumusan masalah dari penelitian yang penulis buat ini, yaitu *“Bagaimanakah inovasi yang dapat dilakukan oleh perpustakaan selama pandemik Covid-19, yang bertujuan agar pemustaka dapat tetap mengakses dan memperoleh layanan dari perpustakaan.*

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara kerja untuk mengumpulkan data kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data

yang dapat memecahkan masalah penelitian. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Winarno Surakhmad (Surakhmad, 1985) yaitu, metode penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan dari sebuah penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptip sebagaimana yang diungkapkan oleh Nana Sudjana dan Ibrahim (Sudjana, 1989), bahwa :

“Penelitian deskriptip merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana apa adanya”

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi terhadap fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian ini berlangsung dan kemudian dari observasi tersebut penulis menganalisa dan menggambarkannya dalam penelitian yang kemudian dicoba untuk mencari pemecahan permasalahannya berdasarkan sumber-sumber literatur yang ada.

Tinjauan Literatur Peran Perpustakaan Dalam Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi

Setiap perguruan tinggi dapat dipastikan memiliki perpustakaan sebagai salah satu penyedia sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh seluruh sivitas akademika yang ada di perguruan tinggi, dimana perpustakaan itu berada untuk mendukung kegiatan pembelajaran yang berlangsung di perguruan tinggi tersebut . Dalam Undang-Undang nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal

55 menyebutkan bahwa salah satu prasyarat yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan perguruan tinggi adalah dengan mendirikan perpustakaan. Setiap perguruan tinggi memerlukan perpustakaan untuk membantu perguruan tinggi tersebut untuk mencapai visi dan misinya sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat (Suharso & Arifiyana, 2020).

Perpustakaan perguruan tinggi juga sering dimaknai sebagai pusat penelitian karena banyaknya menyediakan sumber informasi yang berkaitan mendukung dalam proses penelitian. Menurut Qalyubi, dkk, perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) perguruan tinggi yang berkerjasama dengan unit lain untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Suharso & Arifiyana, 2020).

Menurut Sulistyio Basuki, tujuan dari penyelenggaraan kegiatan perpustakaan di perguruan tinggi diantaranya adalah sebagai berikut, (a) untuk memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi, (b) Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar (c) Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan, (d) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai, (e) Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya (Effendi, 2014).

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama sebuah perpustakaan perguruan tinggi merupakan menunjang kesejahteraan sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasinya dan menjadi pusat belajar/ *learning space*. Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk mencapai tujuannya maka perpustakaan perguruan tinggi harus memenuhi fungsi pendidikan, penelitian, informasi, rekreasi dan pelestarian. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh sivitas akademika di perguruan tinggi tersebut berada, akan tetapi juga masyarakat umum dan civitas akademika dari perguruan tinggi lainnya. Dengan menjalankan perpustakaan sesuai dengan fungsinya, maka perpustakaan juga ikut menjaga eksistensi dan perannya di masyarakat yang mana hal ini akan menjadikan keberadaan perpustakaan sehingga semakin diakui (Suharso & Arifiyana, 2020).

Layanan Prima di Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah sistem yang di dalamnya berisi segala bentuk aktivitas yang meliputi pengadaan koleksi, pengolahan koleksi, dan pelayanan pemustaka. Pengadaan dan pengolahan koleksi merupakan *back office*-nya perpustakaan, Sedangkan pelayanan pemustaka adalah *front office*-nya (Rahayuningsih, Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi, 2016). Sebuah perpustakaan dapat dikatakan berkualitas oleh pemustaka, apabila dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka yang memanfaatkannya. Pernyataan tentang tolak ukur kualitas ini muncul karena pada bagian pelayanan perpustakaan lah yang berinteraksi dan bersinggungan langsung dengan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Seorang pemustaka dapat memberikan penilaian bahwa perpustakaan memiliki kualitas yang tidak baik apabila pemustaka tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan

yang diberikan oleh perpustakaan atau pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Hal itu senada dengan yang disampaikan oleh Rahayuningsih (Rahayuningsih, Pengelolaan Perpustakaan, 2007) yang menyatakan bahwa :

“Bagian pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik oleh pengguna apabila pelayanan yang dilakukan baik, dan pelayanan akan dikatakan buruk apabila pelayanan yang dilakukan buruk, hal ini dikarenakan bagian pelayanan adalah bagian yang mempertemukan langsung antara petugas dan pemustakanya”

Pelayanan yang ada disediakan oleh perpustakaan dapat bervariasi dengan menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pada saat perpustakaan tersebut memberikan layanan. Beberapa jenis bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan kepada pemustakanya meliputi: layanan sirkulasi, layanan ruang baca, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan administrasi keanggotaan, dan beberapa layanan perpustakaan yang lainnya. Seluruh layanan yang diberikan oleh perpustakaan haruslah dirancang dan disesuaikan sedemikian rupa dengan kebutuhan pemustaka agar pelayanan perpustakaan yang diberikan dapat memberikan kepuasan dan sesuai dengan harapan dari pemustaka sebagai pengguna dari perpustakaan.

Perpustakaan haruslah dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka sebagai pengguna sebagaimana salah satu pengertian pelayanan prima yang dijelaskan oleh Rahmayanty. Rahmayanti memberikan penjelasan pelayanan prima yang dimaksud di sini adalah pelayanan yang

memiliki kriteria diataranya sebagai berikut : (1) pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, (2) yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empathy*, (3) pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal), (4) pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*), dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Rahayuningsih, Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi, 2016).

Lebih lanjut Achmad (Achmad, 2012) menyampaikan mengenai manfaat dari pelayanan prima, selain agar sumber daya perpustakaan berupa koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, pelayanan prima bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perpustakaan, meningkatkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan, meningkatkan citra perpustakaan serta untuk meningkatkan loyalitas pemustaka.

Selain itu, dari sisi pemustaka, pelayanan prima menjadikan kebutuhan pemustaka akan informasi terpenuhi, pemustaka mendapatkan kepuasan hati yang lebih baik, pemustaka merasa lebih dihargai dan diperhatikan, serta pemustaka mendapatkan layanan yang lebih berkualitas.

**Hasil dan Pembahasan Masalah
Optimalisasi Pemanfaatan Sumber
Informasi di Perpustakaan**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa sebagai salah satu unit pelaksana di perguruan tinggi, perpustakaan memiliki peran dan kedudukan yang sangat penting dalam penyediaan sumber-sumber informasi yang dipergunakan dalam kegiatan belajar mengajar. Adanya pandemik Covid-19 ini memberikan dampak bagi pemustaka yang dalam hal ini sebagai pengguna perpustakaan mengalami kendala ketika mengakses sumber-sumber informasi yang dibutuhkannya yang mana sumber-sumber informasi tersebut pada kondisi normal harus diakses langsung dengan datang ke perpustakaan.

Adanya kendala seperti ini haruslah mulai dipikirkan oleh perpustakaan sebagai penyedia sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini perlu dilakukan agar sumber-sumber informasi yang ada saat ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka.

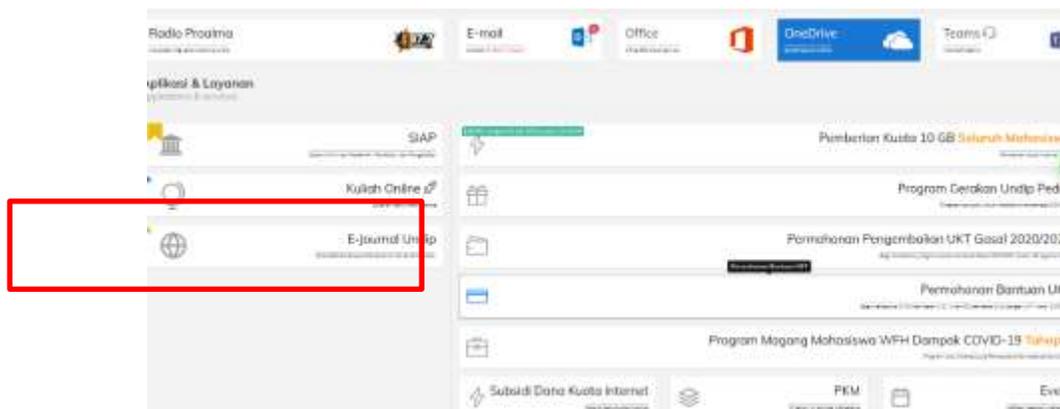
Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk mengakses sumber-sumber informasi diantara dengan

mengubah format dari sumber-sumber informasi tersebut agar dapat diakses secara daring oleh pemustaka. Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro saat ini telah menyediakan beberapa sumber informasi berupa koleksi perpustakaan yang dapat diakses secara daring oleh pemustakanya. Beberapa koleksi perpustakaan tersebut disediakan oleh perpustakaan dalam bentuk *database e-journal* yang berisi artikel-artikel ilmiah yang berasal dari jurnal-jurnal terbitan luar negeri dan *e-book* yang dilanggan oleh Universitas Diponegoro. Beberapa koleksi perpustakaan tersebut dapat diakses oleh seluruh pemustaka dimanapun pemustaka itu berada dan kapan pun pemustaka tersebut akan mengaksesnya. Koleksi perpustakaan yang dimaksud di sini dapat diakses dengan menggunakan fasilitas akun Single Sign On (SSO) yang dimiliki oleh seluruh pemustaka yang tercatat sebagai mahasiswa atau pengajar di Universitas Diponegoro.

Berikut ini adalah tampilan akun Single Sign On (SSO) yang dimiliki oleh seluruh mahasiswa dan pengajar di lingkungan Universitas Diponegoro



Gambar 1 : Tampilan Akun Single Sign On (SSO)



Gambar 2 : Tampilan Fitur *E-Journal* dan *E-Book* di SSO



Gambar 3 : Koleksi *E-Journal* dan *E-Book* Perpustakaan

Untuk beberapa koleksi yang lainnya, perpustakaan juga telah mengubah bentuk koleksi perpustakaan menjadi bentuk yang dapat diakses secara daring oleh pemustaka. Yang termasuk dalam koleksi ini biasanya adalah koleksi karya ilmiah dari mahasiswa yang meliputi koleksi skripsi, tesis dan koleksi disertasi. Beberapa dari koleksi ini ada yang bisa diakses secara *full text* oleh pemustaka, tetapi juga masih ada beberapa yang hanya bisa diakses pada bagian-bagian tertentu saja oleh

pemustaka. Koleksi yang dimaksud di sini dapat diakses oleh pemustaka melalui *website repository* yang dimiliki baik oleh Universitas Diponegoro atau *website repository* yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.



Gambar 4 : Tampilan Website Repository Universitas Diponegoro



Gambar 4 : Tampilan Website Repository Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Untuk mengoptimalkan penggunaan dari sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan, perpustakaan tidak hanya sekedar menyediakan koleksi tersebut saja, tetapi perpustakaan sebagai penyedia dari sumber-sumber informasi tersebut harus secara aktif menginformasikan dan mengenalkan sumber-sumber informasi yang berupa koleksi-koleksi perpustakaan tersebut kepada pemustaka yang menjadi peggunganya.

Di masa sebelum pandemik, perpustakaan biasanya dapat menginformasikan dan mengenalkan beberapa sumber informasi tersebut dengan melalui poster-poster atau leaflet-leaflet yang biasa ditempel di papan pengumuman yang ada di perpustakaan. Hal ini tentunya tidak akan dapat dilakukan oleh perpustakaan di masa pandemik ini, karena tidak memungkinkan bagi pemustaka untuk bisa datang ke perpustakaan untuk melihat secara langsung informasi-informasi tersebut. Agar informasi tersebut dapat tersampaikan kepada pemustaka, perpustakaan haruslah berinisiatif untuk mengubah bentuk media yang digunakan untuk menginformasikan sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Media sosial adalah satu bentuk media yang paling tepat digunakan oleh perpustakaan untuk menginformasikan hal tersebut. Media sosial dapat dijadikan sebagai “papan pengumuman” bagi perpustakaan untuk menginformasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan perpustakaan, baik itu layanan maupun sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Media sosial yang dapat digunakan dapat berupa facebook, twitter atau instagram atau media sosial yang lainnya. Media sosial

yang disebutkan tadi telah sangat familiar digunakan dan diakses oleh pemustaka yang dalam hal ini mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan di perguruan tinggi.

Berikut ini adalah akun resmi Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang ada di media sosial.



Gambar 5 : Akun Media Sosial Perpustakaan FEB di Instagram



Gambar 6 : Akun Media Sosial Perpustakaan FEB UNDIP di Facebook

Hal lain yang perlu dilakukan oleh perpustakaan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber-sumber informasi yang

berupa koleksi tersebut lainnya adalah dengan mengajarkan penggunaan dari beberapa sumber informasi yang dimiliki oleh

perpustakaan. Untuk pengenalan penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber informasi tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan kelas-kelas literasi yang ditujukan untuk pemustaka sebagai pengguna perpustakaan.

Pada masa pandemik, kelas-kelas literasi dapat dilakukan dengan mengubah formatnya yang dahulu dalam bentuk kelas tatap muka menjadi dalam bentuk daring. Banyak kita semua temukan beberapa aplikasi yang ada di internet yang dapat digunakan untuk memfasilitasi kelas literasi yang dilakukan secara daring, seperti halnya aplikasi zoom, aplikasi ms-teams dan aplikasi google meet yang dimiliki oleh google. Beberapa aplikasi tersebut telah dirancang sedemikian rupa oleh penyedia aplikasi agar dapat digunakan dengan mudah oleh penggunanya.

Dari apa yang telah diuraikan di atas, harapan agar sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan secara optimal dapat tercapai. Para pemustaka sebagai pengguna perpustakaan dapat mengakses dan menggunakan sumber-sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan secara optimal.

Inovasi Layanan di Perpustakaan

Adanya masa pandemik seperti saat ini menjadikan pemustaka tidak hanya terhambat untuk mengakses koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, tetapi pemustaka juga terkendala dalam mengakses layanan yang ada di perpustakaan. Terbitnya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan oleh pemerintah mengharuskan segala bentuk aktivitas yang dulunya dilakukan di luar rumah, saat ini harus dilakukan di dalam rumah (*Work From Home*)

Menghadapi kendala seperti ini, perpustakaan haruslah melakukan beberapa inovasi agar layanan perpustakaan yang ada sebelumnya tetap bisa diakses oleh pemustaka.

Perpustakaan haruslah memikirkan beberapa inovasi dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka dengan tidak menjadikan jarak dengan pemustaka sebagai suatu halangan untuk dapat berinteraksi.

Perkembangan teknologi informasi yang ada saat ini, sedikit banyak membantu perpustakaan untuk mengembangkan inovasi layanan yang ada di perpustakaan. Adanya teknologi informasi yang ada saat ini menjadikan perpustakaan tidak harus bertemu dengan pemustakanya dalam satu ruang tatap muka. Untuk hal yang berkaitan dengan administrasi kegiatan perpustakaan, seperti permohonan pengajuan tanda serah terima karya ilmiah dan permohonan untuk surat bebas pustaka dapat dilakukan secara daring. Perpustakaan dapat menyediakan formulir pengajuan yang dapat diakses secara daring dengan memanfaatkan salah satu fitur yang ada di google, yaitu adanya *google form*.

Hal yang berkaitan dengan interaksi langsung dengan pemustaka yang dulunya dilakukan secara tatap muka, saat ini juga dapat pula dilakukan secara daring dengan memanfaatkan aplikasi *chatting* yang saat ini tersedia di internet, seperti adanya aplikasi *whatsapp*. Aplikasi *whatsapp* memungkinkan pemustaka untuk bisa berinteraksi langsung dengan perpustakaan tanpa harus melakukan tatap muka. Pemustaka dapat menggunakan fitur pesan yang ada di dalam aplikasi tersebut atau bisa menggunakan fitur *video call* yang juga disediakan oleh aplikasi tersebut. Dari aplikasi ini, perpustakaan dapat mengembangkan layanan *helpdesk online* perpustakaan atau *ask the librarian* yang bertujuan untuk membantu pemustaka ketika mengalami dan menemukan kendala pada saat mengakses koleksi atau layanan perpustakaan dari rumah.

Inovasi lain yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk mengatasi keterbatasan

akses dari pemustaka adalah dengan membuat layanan pengiriman koleksi ke pemustaka yang membutuhkan koleksi di perpustakaan. Layanan ini dapat diberikan oleh perpustakaan karena pada saat masa pandemik seperti saat ini, pemustaka tidak dapat mengakses koleksi fisik yang ada di perpustakaan. Pemustaka menghubungi perpustakaan dan membuat permintaan pinjam koleksi dengan sebelumnya pemustaka melihat *Online Public Acces Catalog* (OPAC) untuk mengetahui ketersediaan koleksi yang dibutuhkan. Pengiriman koleksi yang akan dipinjam oleh pemustaka dapat dilakukan dengan menggunakan jasa kurir atau dengan menggunakan jasa ojek *online* yang ada saat ini.

Dari apa yang telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi layanan di perpustakaan perlu dilakukan agar ada sebuah jaminan bagi pemustaka untuk dapat mengakses layanan yang ada di perpustakaan. Adanya jaminan ini diharapkan peran perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi dan layanan bagi pemustaka dapat terpenuhi dengan baik. Hal tersebut tentunya akan dapat meningkatkan kepuasan dari pemustaka yang merupakan tolak ukur keberhasilan dari perpustakaan untuk mencapai tujuan utamanya.

Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, adanya pandemic menjadikan perpustakaan harus mengubah bentuk layanannya yang semula dalam bentuk luring (luar jaringan) menjadi layanan dalam bentuk daring (dalam jaringan).

Hal demikian juga dilakukan oleh Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip dalam memberikan layanan kepada pemustakanya. Beberapa layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Undip yang mengalami perubahan bentuk layanan salah satunya adalah layanan pembuatan surat keterangan bebas pustaka. Layanan pembuatan surat keterangan bebas pustaka yang sebelumnya mengharuskan pemustaka datang langsung ke perpustakaan untuk membuatnya, layanan yang satu saat ini dapat dilakukan secara daring dengan cara pemustaka cukup mengisi link google form yang telah disediakan oleh perpustakaan. Pihak perpustakaan kemudian akan memprosesnya dan mengirimkan surat keterangan tersebut melalui e-mail yang dicantumkan oleh pemustaka pada saat pengisian link yang telah disediakan oleh perpustakaan.

Layanan lainnya yang disediakan oleh Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro untuk pemustakanya adalah layanan bantuan (helpdesk) daring perpustakaan. Layanan yang satu ini diberikan untuk membantu para pemustaka untuk mengetahui koleksi dan layanan yang ada di perpustakaan. Pemustaka yang ingin mendapatkan informasi tentang perpustakaan dapat menghubungi nomor kontak yang telah disediakan oleh perpustakaan.

Penutup

Dari apa yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya wabah pandemic Covid-19 bukanlah penghalang bagi perpustakaan untuk dapat terus memberikan layanan kepada pemustaka. Optimalisasi pemanfaatan koleksi perpustakaan dapat dilakukan dengan melakukan perubahan format dari koleksi yang ada di perpustakaan. Pengenalan koleksi perpustakaan secara daring perlu dilakukan agar pemustaka dapat mengetahui layanan yang koleksi yang disediakan oleh perpustakaan.

Hal lain yang dapat dilakukan oleh perpustakaan adalah dengan melakukan beberapa inovasi terhadap beberapa layanan

yang dulunya hanya dapat diakses secara tatap muka menjadi layanan yang dapat diakses secara daring. Adanya inovasi yang dilakukan ini diharapkan akan dapat meningkatkan nilai kepuasan dari pemustaka terhadap perpustakaan sebagai tolak ukur dari keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Dai, W. Z. (2020). CT Imaging and Differential Diagnosis of COVID-19. *Canadian Association of Radiologists Journal*, 71(2), 10 - 29.
- Diponegoro, H. U. (2020, Maret 5). *Penjelasan SE Rektor Penanggulangan Virus Corona (Covid-19)*. Retrieved Maret 24, 2020, from Website Universitas Diponegoro: <https://www.undip.ac.id/post/14949/penjelasan-se-rektor-penanggulangan-virus-corona-covid-19.html>
- Effendi, M. (2014). *Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pusat Pelayanan Jasa Informasi*. Padang: Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Padang.
- Hanany, L. N., Robiin, & Sudirman, E. &. (2020, 7 22). *Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19*. Retrieved from Digital Library UIN Sunan Gunung Djati: http://digilib.uinsgd.ac.id/30963/1/KTI_Kel1_Perpustakaan.pdf
- Hartati, S. &. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM; Jurnal Sosial & Budaya Syar-i*, 7(6), 495 - 508.
- Johan, R. C., Margana, H. H., Darmayanty, Santika, S., & Yogaswara, T. A. (2020). Optimalisasi Layanan Perpustakaan Dalam Jejaring Perpustakaan UPI Masa Bencana Covid-19. *EDULIB : Journal of Library and Information Science*, 10(1), 84 - 101.
- Nurfauzi, I., Astri, N., & Abung, G. &. (2020, 7 21). *Peran Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Masa Work From Home*. Retrieved from Digital Library Sunan Gunung Djati: http://digilib.uinsgd.ac.id/30888/1/KTI_Pustakawan%20Dalam%20Masa%20Work%20From%20Home%20Final.pdf
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2016). Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Info Persadha : Media Perpustakaan Universitas Sanata Dharma*, 14(1), 14 - 20.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian & Informasi Perpustakaan*, 3(1), 101 - 110.
- Sudjana, N. &. (1989). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.

Suharso, P., & Arifiyana, I. P. (2020).

Layanan Perpustakaan Perguruan
Tinggi dalam Menghadapi Pandemi
Covid-19. *ANUVA*, 4(2), 271 - 286.

Surakhmad, W. (1985). *Pengantar Penelitian
Ilmiah : Dasar- Dasar Metodilogi dan
Teknik-Teknik*. Bandung: Tarsito.

Warsono, T. &. (2020). Birokrasi Baru Untuk
New Normal : Tinjauan Model
Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan
Publik di Era Covid-19. *DIALOGUE :
Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1 -
18.