

# LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MASA PANDEMI COVID 19

Suharti AD

email: suharti@uui.ac.id

Pustakawan Universitas Islam Indonesia

## ABSTRAK

Wabah pandemi *Covid 19* yang melanda sebagian besar negara telah merubah semua kebiasaan dan tatanan kehidupan di masyarakat termasuk Indonesia. Baik dalam bidang ekonomi, sosial, pendidikan maupun bidang yang lainnya. Untuk memutus rantai penularan, pemerintah Indonesia mengeluarkan aturan agar orang beraktivitas di rumah, pembatasan sosial skala besar maupun kecil. Dalam dunia pendidikan, hal ini mengakibatkan perubahan pada cara pembelajaran yang dilakukan secara online/daring. Perpustakaan sebagai unit penunjang dalam dunia pendidikan harus menyediakan sumber informasi elektronik bagi kebutuhan pemustaka yang beraktivitas dari rumah secara *online*. Selain itu, layanan perpustakaan yang semula dilakukan secara langsung, diubah menjadi layanan *online* untuk memperlancar dan memberikan kemudahan bagi pemustaka dan pustakawan. Pustakawan dituntut kreatifitasnya untuk menciptakan inovasi-inovasi baru dalam memberikan layanan *online* kepada pemustaka.

Kata kunci: ***covid 19, layanan perpustakaan, layanan online***

## PENDAHULUAN

Pada bulan Desember 2019 telah terjadi pandemi berupa wabah *Coronavirus Disease 19* yang kemudian disebut dengan *Covid 19*. Penyebaran virus ini berawal dari kota Wuhan, China.

Penyebaran virus yang begitu cepat mengakibatkan beribu-ribu orang meninggal dunia dan perekonomian terpuruk. Rumah sakit penuh sehingga tidak mampu menampung jumlah pasien yang sakit dan terus bertambah. Keadaan ini menyebabkan hampir semua negara yang terjangkit harus segera mengambil kebijakan yang cepat dan tepat. Hal ini harus dilakukan dengan tujuan untuk memutus rantai penyebaran virus *Covid 19*. Untuk memutus rantai penyebaran virus *Covid 19* hampir setiap negara yang terjangkit wabah mengambil kebijakan baru seperti *lock down*, pembatasan sosial baik skala besar maupun kecil, *social distancing* (karantina sosial). Pada saat pandemi semua orang harus mematuhi aturan pemerintah dalam melakukan segala aktivitas dan kegiatannya. Aturan tentang protocol kesehatan yang disosialisasikan kepada masyarakat diantaranya: tetap tenang, tidak usah panik dan selalu waspada, menghindari kerumunan atau keramaian, menggunakan masker, menciptakan ruangan dengan ventilasi yang baik, seperti membuka jendela, tidak menggunakan AC dan ruangan yang tertutup, menjaga kebersihan tangan dan menghindari menyentuh bagian wajah sebelum mencuci tangan, menjaga jarak pada aktivitas sehari-hari.

Adanya kebijakan baru ini menimbulkan perubahan yang sangat besar seperti sekolah/kuliah dari rumah, bekerja dari rumah, ibadah di rumah, pariwisata di tutup, pabrik ditutup. Masyarakat di minta tetap tinggal di rumah jika tidak sangat penting tidak boleh keluar rumah sampai batas waktu yang tidak tentu. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tinggal di rumah, banyak pelayanan yang dilakukan secara online. Misalnya jual beli online, pelayanan berbagai jasa secara online, pelayanan administrasi secara *online*, pelayanan informasi secara *online* dan sebagainya.

Perpustakaan sebagai unsur penunjang dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran yang pada saat ini dilakukan secara online juga harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemustakanya. Kebutuhan pemustaka pada masa pandemi ini adalah kebutuhan sumber informasi elektronik yang meliputi buku, jurnal, tugas akhir, laporan penelitian, majalah, dan lain-lain. Selain itu untuk kebutuhan administrasi seperti surat perpustakaan, pengecekan plagiasi tugas akhir, pembayaran denda juga dilakukan secara *online*. Oleh karena itu, perpustakaan harus mengubah layanan langsung menjadi layanan *online*.

## **LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi masyarakat dan pemustaka dalam masa pandemi tetap harus bisa menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Situasi dan kondisi dimasa pandemi yang berbeda dengan sebelum pandemi. Pada masa pandemic dimana masyarakat diharuskan melakukan aktivitas dari rumah, termasuk belajar/kuliah dari rumah, akan merubah metode pelayanan perpustakaan yang semula dilakukan secara langsung. Pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara online, baik pelayanan sumber informasi maupun pelayanan administrasi. Menurut Lisda Rahayu (2014), hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Salah satu unsur utama untuk melihat baik buruknya perpustakaan dapat diketahui dari kualitas pelayanannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan di perpustakaan menjadi unsur utama yang harus diperhatikan. Pemustaka yang puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan akan menjadikan citra positif bagi perpustakaan. Sebaliknya pemustaka yang tidak puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan akan mengakibatkan citra negative bagi perpustakaan. Berikut ini akan dibahas berbagai jenis layanan di perpustakaan yang dapat dilakukan secara online:

1. Layanan Penelusuran *Online*

Layanan penelusuran online disediakan untuk mempermudah pemustaka dalam mencari informasi dan bertanya langsung kepada pustakawan yang bertugas di layanan online. Layanan penelusuran online ini biasanya menjadi salah satu menu yang ada di website perpustakaan. Layanan penelusuran *online* memberikan informasi tentang koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan. Melalui penelusuran online pemustaka dapat menelusuri informasi yang diperlukan dari manapun dan kapanpun. Sumber informasi *online* yang pertama kali dikenal adalah katalog perpustakaan (*OPAC*). Setelah catalog kita mengenal internet serta *database-database* yang memuat informasi tertentu. *OPAC* menyediakan informasi mengenai koleksi yang dimiliki oleh institusi, meskipun saat ini ada juga modifikasi untuk memberikan tautan ke sumber informasi yang ada di internet maupun sumber *online* lain. Internet juga merupakan sumber informasi yang cukup berguna walaupun tidak menjanjikan dapat memperoleh informasi sesuai yang kita inginkan. Sedang *database online* yang tersedia banyak sekali ragamnya baik berbayar ataupun gratis.

## 2. Layanan *E-Resources*

Untuk menunjang keberhasilan dan kesuksesan kegiatan pendidikan dan pembelajaran di semua jenjang pendidikan, baik perpustakaan sekolah, maupun perpustakaan perguruan tinggi harus menyediakan koleksi baik cetak maupun elektronik (*e-resources*). Koleksi cetak berupa buku, majalah, jurnal, surat kabar, peta, koleksi *grey literature* seperti skripsi, tesis, disertasi, prosiding, makalah dan bentuk koleksi cetak lainnya. Sedangkan koleksi elektronik yang dimiliki berupa buku elektronik (*ebook*), jurnal elektronik (*e-journal*) baik yang dilanggan maupun yang diterbitkan institusi boleh diakses secara bebas (*open access*). Pada saat ini, sumber informasi elektronik sangat diperlukan untuk menunjang pembelajaran *online*. Pemustaka dapat mengakses sumber informasi elektronik dari manapun dan kapanpun asal memiliki jaringan internet. Sumber informasi elektronik yang dimiliki perpustakaan ada yang bisa diakses oleh semua orang dan ada juga yang terbatas bagian-bagian tertentu saja.

## 3. Layanan Repositori Institusi

Repositori Institusi (Sutedjo, 2014) adalah sebuah arsip online untuk mengumpulkan, melestarikan, dan menyebarluaskan salinan digital karya ilmiah-intelektual dari sebuah lembaga/institusi. Repositori institusi juga bisa diartikan sebagai tempat penyimpanan dan penyebaran informasi atau materi yang diterbitkan oleh institusi induknya. Layanan repositori institusi di perguruan tinggi berupa layanan informasi tugas akhir mahasiswa, baik jenjang sarjana maupun pasca sarjana dan tugas akhir dosen yang selesai tugas belajar/karya siswa kemudian diserahkan ke perpustakaan.

Layanan *repository* institusi ini ada yang bersifat *open access* (terbuka untuk semua orang) dan ada yang bersifat *close access* (terbatas khusus anggota atau sivitas akademika tertentu). Untuk layanan *open access* pemustaka dapat memperoleh informasi secara *full text*, sedangkan layanan *close access*, pemustaka hanya dapat mengakses karya *repository* terbatas abstraknya saja atau hanya bagian-bagian tertentu tidak bisa *full text*.

#### 4. Layanan *Digital Library*

Upaya mencegah penyebaran penularan virus *Covid 19* dalam dunia pendidikan, kegiatan belajar mengajar di sekolah dan perkuliahan di perguruan tinggi dilaksanakan secara online atau daring. Dalam rangka menyediakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dalam pembelajaran dan perkuliahan diperlukan sumber-sumber informasi yang dapat diakses secara online. Sumber-sumber informasi online tersebut dikenal dengan sumber informasi digital. Melalui sumber informasi digital ini, pemustaka dapat mengakses koleksi digital yang dimiliki perpustakaan dari mana saja dan kapan saja. Perpustakaan digital atau *digital library* (Saleh, 2014) adalah organisasi yang menyediakan sumber-sumber dan staf ahli untuk menyeleksi, menyusun, menyediakan akses, menerjemahkan, menyebarkan, memelihara kesatuan dan mempertahankan kesinambungan koleksi-koleksi dalam format digital sehingga selalu tersedia dan murah untuk digunakan komunitas tertentu atau ditentukan. Berdasarkan pengertian tersebut, perpustakaan digital selain harus menyediakan sumber informasi digital juga harus menyediakan petugas yang ahli dalam mengelola koleksi digitalnya agar dapat dimanfaatkan secara terus menerus oleh pemustaka.

#### 5. Layanan Cek Plagiasi *Online*

Perpustakaan menyediakan software turnitin dan Ithenticate untuk mengecek karya tulis mahasiswa dosendan pustakawan. Setiap mahasiswa yang menyusun tugas akhir, harus melakukan pengecekan karyanya bebas dari plagiasi di perpustakaan. Dosen dan pustakawan yang ingin mengecek karya tulisnya juga bisa di perpustakaan secara gratis. Jika sebelum pandemi pengecekan dilakukan secara langsung dengan datang ke perpustakaan, namun pada masa pandemi dilakukan secara online melalui email. File karya tulis dikirimkan ke email perpustakaan, kemudian petugas akan mengecek tingkat plagiasi karya tulis tersebut menggunakan software yang ada di perpustakaan. Hasil pengecekan akan dikirimkan melalui email ke yang bersangkutan. Untuk syarat kelulusan atau wisuda berlaku syarat-syarat tertentu yang sudah disosialisasikan melalui website perpustakaan dan buku panduan perpustakaan.

#### 6. Layanan Bebas Pustaka *Online*

Mahasiswa yang akan wisuda, pindah kuliah ataupun yang mengundurkan diri diwajibkan menyerahkan Surat Keterangan Bebas Perpustakaan. Surat keterangan ini bisa diperoleh setelah mahasiswa memenuhi syarat-syarat tertentu. Syarat untuk mahasiswa yang akan wisuda, harus menyerahkan file tugas akhir yang telah disahkan, tidak memiliki pinjaman buku, tidak memiliki denda keterlambatan pengembalian buku, menyerahkan buku sumbangan. Sedangkan untuk mahasiswa yang akan pindah kuliah atau mengundurkan diri cukup dua syarat yaitu tidak memiliki pinjaman buku, tidak memiliki denda keterlambatan pengembalian buku.

Pelayanan bebas pustaka pada masa pandemi dilakukan secara online melalui email perpustakaan. Mahasiswa yang akan mengurus Surat Keterangan Bebas Perpustakaan tetapi masih mempunyai pinjaman buku dan denda, bisa mengirimkan buku yang dipinjamnya melalui jasa pengiriman, seperti *gosend*, JNE, kantor pos dan lain-lain. Pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku bisa ditransfer ke rekening yang sudah ditentukan. Pengumpulan file tugas akhir dilakukan melalui email perpustakaan. Sedangkan sumbangan buku pada masa pandemi ditiadakan, kecuali bagi mahasiswa yang sudah terlanjur menyerahkan tetap diterima dan diproses lebih lanjut.

#### 7. Tutorial *Online*

Perkuliahan yang dilakukan secara online, pasti memerlukan sumber-sumber informasi secara *online*. Oleh karena itu, untuk memberikan petunjuk dan kemudahan bagi pemustaka dalam mengakses sumber-sumber informasi elektronik perpustakaan perlu membuat petunjuk/panduan berupa Tutorial *online*. Tutorial online ini berupa petunjuk cara mengakses sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Sumber informasi di perpustakaan berupa *e-journal*, *e-book*, *e-tugas* akhir. Adanya panduan berupa tutorial *online* diharapkan pemustaka tidak lagi kesulitan untuk mengakses sumber informasi yang diperlukan.

#### 8. Literasi Informasi *Online*

Literasi informasi bagi pemustaka sangat diperlukan untuk memperlancar dalam pencarian dan pemanfaatan sumber informasi yang dibutuhkan. Literasi informasi yang bisa disajikan perpustakaan kepada pemustaka secara *online* ada beberapa macam. Misalnya pengenalan perpustakaan kepada anggota baru/



siswa baru/mahasiswa baru, literasi tentang penelusuran sumber informasi, literasi tentang pemanfaatan sumber-sumber informasi, literasi tentang publikasi karya ilmiah, literasi tentang pengecekan plagiasi, dan sebagainya. Literasi secara online bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi Zoom meeting, *Google Hangouts Meet*, *GoToMeeting*, *FreeConference* dan aplikasi lainnya.

#### 9. Webinar

Pada masa pandemi dimana pertemuan langsung dengan banyak orang harus dikurangi, sehingga *webinar* menjadi sarana yang tepat dan praktis untuk menyelenggarakan seminar, pelatihan, *workshop* secara *online*. Selain praktis penyelenggaraan webinar juga sangat ekonomis dan mampu menjangkau semua wilayah yang sudah memiliki jaringan internet. Panitia, pemateri dan peserta yang masing-masing beda di tempat tidak menjadi kendala. Biasanya yang menjadi kendala adalah jaringan yang kurang lancar dan listrik yang padam. Perpustakaan bisa menyelenggarakan kegiatan webinar kapan saja dan dari mana saja. Persiapan webinar juga lebih cepat dan praktis, tidak seperti jika penyelenggaraan langsung. Webinar hanya perlu *host* yang bertugas mengatur dan memandu pelaksanaan webinar, pemateri yang akan memberikan materi secara online, peserta yang tergabung dalam webinar dari lokasi masing-masing dan jaringan listrik dan internet.

#### 10. Konsultasi Perpustakaan & Kepustakawanan *Online*

Konsultasi kepastakawanan pada masa pandemi bisa dilakukan melalui whatshap, sms, telpon, email maupun *chatting*. Pustakawan bisa melayani konsultasi sepanjang waktu, tidak terbatas pada jam kerja. Kalau konsultasi langsung hanya bisa dilakukan pada saat jam kerja, maka konsultasi *online* bisa dilakukan

kapan saja dan dimana saja. Konsultasi *online* ini meliputi konsultasi akses informasi elektronik, konsultasi pelayanan administrasi, konsultasi penyusunan tugas akhir, konsultasi kepastakawanan seperti penyusunan Dupak dan sebagainya.

## **PENUTUP**

Setiap kejadian pasti ada hikmah yang bisa diambil jika kita mau mengambil pelajaran. Demikian juga adanya wabah *Covid 19* ini, yang telah merubah semua kebiasaan dan tatanan atau aturan yang baru. Melalui aturan yang baru dimana semua aktivitas dilakukan dari rumah, telah menimbulkan dan menciptakan kreatifitas yang baru dalam berbagai hal. Berbagai jenis layanan di perpustakaan yang semula hanya dilakukan secara langsung, sekarang bisa dilakukan secara online. Hal ini sangat memudahkan dan meringankan baik pemustaka maupun pustakawan yang semua harus beraktivitas dari rumah. Pustakawan bisa berinovasi untuk membantu pemustaka dalam memperoleh informasi elektronik dan pelayanan administrasi lain yang dibutuhkan. Melalui berbagai inovasi pustakawan dan memperoleh angka kredit untuk kenaikan jabatan dan pangkatnya. Di sisi lain dukungan dari lembaga berupa penyediaan fasilitas dan sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan online berupa penyediaan sumber informasi elektronik, komputer yang memadai, jaringan internet yang baik, listrik yang lancar, pelatihan sdm sangat diperlukan. Semua unsure tersebut sangat penting dan saling berkaitan dalam menunjang kesuksesan pelayanan online di masa pandemic ini.

## REFERENSI

- [http://lib.ugm.ac.id/ind/?page\\_id=410](http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=410) Dasar Penelusuran online diakses 9 Oktober 2020 pukul 15.47 wib.
- Rahayu, Lisda, dkk. Dasar-dasar Layanan Perpustakaan Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014
- Saleh, Abdul Rahman. Materi Pokok pengembangan perpustakaan digital. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014
- Reitz, Joan M. 2013. Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS), dalam [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_o.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_o.aspx)
- Sutedjo, Mansur. 2015. Pengelolaan Repositori Perguruan Tinggi dan Pengembangan Repositori Karya Seni. Makalah disampaikan pada "Seminar Nasional Digital Local Content: Strategi Membangun Repository Karya Seni," di GKU FSR ISI Yogyakarta, 21 Mei 2014