

Pelayanan Dan Inovasi Perpustakaan Universitas Pamulang Di Masa Pandemi COVID-19

**Maulida Rachma Herliani¹, Sukaesih², Evi Nursanti Rukmana³, Asep Saiful
Rohman⁴**

^{1,2,3,4}Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

¹mrachma5@gmail.com, ²sukaesih@unpad.ac.id, ³evi.nursanti.r@gmail.com,

⁴asep.saeful@unpad.ac.id

Abstract

In this current condition of distance learning, college student are not advised to visit the public libraries or university libraries. However, as we know, that information are always be needed and cannot be delayed. As one of the institutions that prioritizes services to satisfy the user, library must do an innovation to always give the best services during this pandemic. This research aims to study the activities of services and innovation during this pandemic Covid-19 that provided at university libraries. The location of this research was conducted at Pamulang University Library. The research method used is qualitative descriptive method, with data analysis techniques carried out by interviews, obsevation, and literature study. Based on the result of this research, it is known that during the pandemic, the central library of the Central Library of Pamulang University implemented various policies related to its service. Among them are operational hours end constructive visits, face-to-face services that are only permitted for borrowing books, correspondence, and submitting theses. In addition, Pamulang University Library has deficiencies in providing services during a pandemic, one of which is the incomplete collection. This innovation carried out by taking advantage of the opportunities available, namely by promoing and reactivating the digital library that developed by Pamulang University.

Keywords: *Library, College Library, Library Services, Library Innovation, Pandemic Covid-19*

Abstrak

Dalam kondisi perkuliahan jarak jauh seperti saat ini, mahasiswa tidak disarankan untuk mengunjungi perpustakaan umum maupun perpustakaan perguruan tinggi. Namun, seperti yang kita ketahui, bahwa kebutuhan informasi masyarakat, khususnya mahasiswa akan selalu meningkat, berubah, dan tidak dapat ditunda. Sebagai salah satu lembaga yang mengutamakan pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna, perpustakaan perlu melakukan inovasi serta pembaruan terkait pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan pelayanan dan inovasi yang dilaksanakan di masa pandemi Covid-19 pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. Lokasi penelitian dilaksanakan di

Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, serta studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa selama pandemi, Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang menerapkan berbagai kebijakan baru terkait pelayanannya. Diantaranya jam operasional serta kunjungan yang dibatasi, layanan tatap muka yang hanya diperbolehkan untuk peminjaman buku, surat menyurat, serta penyerahan skripsi. Selain itu, Perpustakaan Universitas Pamulang memiliki kendala tersendiri dalam memberikan pelayanan di masa pandemi, salah satunya ialah koleksi repository yang belum terlalu lengkap. Inovasi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang selama pandemi Covid-19 ini ialah dengan memanfaatkan peluang yang tersedia, yakni dengan melakukan promosi dan menggiatkan kembali perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Universitas Pamulang. Simpulan dari hasil penelitian ini ialah bahwa meski dalam keadaan pandemi yang sedang mewabah secara global, diketahui bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi tetap melaksanakan pelayanannya bagi para pemustaka. Selain itu, inovasi juga dilakukan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan.

Kata Kunci: Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Layanan Perpustakaan, Inovasi Perpustakaan, Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan informasi akan selalu berubah setiap waktunya. Kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan informasi juga merupakan suatu hal yang tidak dapat ditunda, karena setiap waktunya masyarakat akan melakukan pencarian dan mendapatkan informasi baru. Namun, munculnya pandemi Covid-19 menghadirkan banyak sekali perubahan dalam kehidupan masyarakat dunia. Dilansir dari laman web *World Health Organization*, COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARs-CoV-2, dimana virus ini menyebabkan penyakit yang utamanya mengganggu sistem pernapasan. WHO pertama kali menemukan kabar virus ini pada 31 Desember 2019, disusul kabar virus pneumonia di Wuhan, China. Kehadiran virus ini mengharuskan masyarakat untuk melakukan *physical distancing*, mengurangi kunjungan ke tempat umum yang menimbulkan keramaian, serta dihimbau untuk tetap menerapkan protokol kesehatan. Di masa pandemi, berbagai jenis instansi yang menyediakan layanan bagi masyarakat umum terpaksa perlu mencari solusi dan mengadaptasi kebiasaan baru untuk tetap memberikan pelayanan secara prima. Salah satu lembaga tersebut ialah perpustakaan. Dalam pelaksanaannya, perpustakaan sebagai lembaga yang menyediakan layanan informasi bagi masyarakat perlu melakukan inovasi untuk tetap menjalankan pelayanan prima bagi pemustaka. Hal ini menjadi tantangan khusus bagi perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi. Karena seperti yang kita ketahui, di masa pandemi ini lembaga yang menyediakan sumber informasi seperti perpustakaan lebih banyak yang menutup layanan tatap muka dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran dan menghindari menimbulkan kluster Covid-19. Sedangkan, kebutuhan masyarakat akan informasi akan selalu meningkat dan tidak dapat ditunda, utamanya bagi mahasiswa yang membutuhkan informasi guna menunjang pembelajaran.

Dalam masa perkuliahan jarak jauh seperti saat ini, banyak perpustakaan perguruan tinggi yang menutup layanan tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dan peningkatan layanan terhadap pemustaka guna mempermudah pengguna dalam memenuhi kebutuhannya.

Seiring perkembangan zaman, perpustakaan kini bukan hanya menjadi suatu lembaga yang menyediakan bahan bacaan. Perpustakaan kini telah bertransformasi menjadi tempat yang memberikan pelayanan sesuai perkembangan zaman dan kebutuhan pemustaka. Pengembangan kemampuan yang dikuasai pustakawan menjadi sebuah langkah yang perlu dilakukan dalam memahami kebutuhan masyarakat yang diwarnai teknologi informasi digital. Tugas dan fungsi perpustakaan kini telah berkembang bukan hanya sebagai sarana edukatif, namun menjadi tempat dengan fungsi informatif, rekreatif, serta fungsi riset. Era digital dan era *artificial intelligence* membuat pustakawan perlu mengembangkan *skill* dan pengetahuannya untuk memahami kebutuhan pemustaka dan membentuk solusi yang perlu dilaksanakan. Dengan demikian, eksistensi perpustakaan saat ini akan semakin dibutuhkan. Perkembangan zaman memang memberikan tantangan baru bagi perpustakaan, salah satunya ialah proses adopsi bahwa saat ini perpustakaan bukan hanya berfungsi sebagai lembaga penyedia bahan pustaka, namun juga berperan sebagai pusat penyebaran pengetahuan, sumber pembelajaran, serta penyedia sumber informasi dan berperan sebagai *agent of change* karena menjadi salah satu *knowledge mediator*. Berdasarkan fungsi dan tujuannya, pada hakikatnya perpustakaan akan terus mengembangkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Perpustakaan yang telah bertransformasi dan berfokus pada kualitas pelayanan akan selalu meningkatkan pelayanannya kepada pemustaka, termasuk dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau pustakawan secara profesional sebagai upaya memenuhi kebutuhan pengguna.

Menurut Barata dalam Atmadjati (2018), pelayanan merupakan suatu rangkaian tindakan yang dilaksanakan secara langsung baik melalui individu kepada pihak lain, maupun mesin dalam bentuk fisik sehingga pelayanan tersebut dapat membentuk kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Darmono dalam Rahmah (2018), hakikat layanan perpustakaan ialah: a) berbagai macam informasi yang dibutuhkan pengguna, dimana informasi tersebut akan digunakan baik di dalam maupun di luar lingkup

perpustakaan; b) juga merupakan suatu media atau alat dalam menelusuri informasi di perpustakaan yang pada akhirnya menunjukkan keberadaan suatu informasi. Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan ialah suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan terkait informasi dan kebutuhan pemustaka, guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam lingkup perguruan tinggi, perpustakaan memiliki berbagai fungsi yang dapat menunjang kebutuhan penggunanya sebagai bentuk pemenuhan tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi, diantaranya adalah fungsi edukasi, fungsi penelitian, fungsi informasi, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, deposit ilmu pengetahuan, serta fungsi interpretasi (Berawi, 2012). Dari ketujuh fungsi tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya sebagai lembaga informasi, perpustakaan perguruan tinggi menyediakan sarana bagi para pemustaka untuk mencari serta mendapatkan informasi sesuai kebutuhannya. Di masa pandemi seperti saat ini, tepat sekali jika perpustakaan perguruan tinggi melakukan sebuah inovasi untuk dapat tetap menyediakan sumber informasi meski dalam masa pandemi. Karena seperti yang kita ketahui, sebuah layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu mengevaluasi kualitas pelayanannya serta mengikuti perkembangan zaman, sebagai upaya memberikan pelayanan berkualitas guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini secara umum adalah “Bentuk pelayanan serta inovasi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang di masa pandemi Covid-19”. Rumusan masalah tersebut dipaparkan dalam pertanyaan, “Apa saja kegiatan perpustakaan sebelum dan setelah pandemi, serta bentuk inovasi apa yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang selama pandemi Covid-19 ini?”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan serta inovasi selama masa pandemi Covid-19 yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang sebagai salah satu lembaga penyedia sumber informasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penyusunan penulisan ini adalah metode kualitatif deskriptif. Dimana metode ini menampilkan hasil analisis dalam bentuk tulisan atau kata-kata dan digambarkan secara alamiah. Metode kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2019), ialah metode yang digunakan sebagai upaya untuk memahami peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian terkait dengan tindakan, motivasi, sudut pandang, perilaku, atau hal lainnya yang dapat di deskripsikan melalui bahasa atau kata-kata yang disajikan dalam suatu konteks tertentu dengan menggunakan metode ilmiah. Penelitian deskriptif ini menyajikan penelitian berupa peristiwa dari suatu subjek tertentu, yakni organisasi, individu maupun perspektif lain, sehingga dapat memaparkan peristiwa yang terjadi serta karakteristik dari peristiwa yang diteliti.

Subjek penelitian ialah seseorang yang memberikan data terkait informasi yang dibutuhkan peneliti. Subjek atau informan dalam penelitian ini ialah salah satu pustakawan di Perpustakaan Universitas Pamulang. Beliau merupakan staf pengolahan bahan pustaka, yakni Bapak Enas Nasrullah. Terkait objek penelitian, fokus dari topik penelitian yang diambil ialah Inovasi Pelayanan Perpustakaan saat Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Waktu dan lokasi penelitian dilaksanakan pada Hari Selasa, 24 November 2020 di Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang yang berlokasi di Jl. Surya Kencana No.1, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15417.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, serta studi kepustakaan. Observasi ialah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung dan pencatatan secara sistematis dari objek yang akan diteliti. Menurut Morris dalam Hasanah (2017), observasi merupakan suatu kegiatan menuliskan sebuah fenomena yang dibantu dengan suatu instrumen tertentu, kemudian direkam untuk keperluan karya ilmiah atau lainnya. Sedangkan wawancara menurut (Soegijono, 1993) ialah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode sesi tanya jawab dan disusun secara sistematis serta

berpedoman kepada dasar serta tujuan penelitian. Terkait studi kepustakaan, Zed (2008) mengungkapkan bahwa studi pustaka merupakan rangkaian aktivitas yang memiliki kaitan dengan teknik penelitian dan pengumpulan data, dimana mencakup aktivitas mengumpulkan, mencatat, membaca serta mengolah ketersediaan bahan yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data dihimpun dengan pengorganisasian data serta menghimpun data-data yang relevan dengan fenomena yang dikaji dalam proses penelitian. Proses ini menjadi proses berkelanjutan dimana dilakukan analisa serta membuat beberapa catatan saat penelitian berlangsung. Langkah pertama proses analisis data melibatkan penegetikan data lapangan yang dilanjutkan dengan penyusunan data. Setelah itu, data yang telah didapatkan melalui proses wawancara dilakukan analisis kembali untuk membentuk suatu makna yang kemudian dituliskan berupa laporan deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hadirnya wabah *Corona Virus Desease* yang ditetapkan sebagai pandemi oleh Lembaga Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) pada 12 Maret 2020 cukup banyak mempengaruhi berbagai kebijakan yang telah ada. Berbagai kegiatan yang berpotensi menimbulkan keramaian terpaksa ditiadakan demi mencegah penyebaran virus yang semakin marak dan membahayakan. Dalam pelaksanaannya, kini setiap lembaga yang utamanya memiliki kegiatan yang dilaksanakan secara tatap muka, terpaksa perlu mengurangi jumlah kunjungan dan mengalihkan kegiatan tersebut menjadi kegiatan yang pertemuannya dilaksanakan dalam bentuk daring. Bagi lembaga yang kegiatan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pengguna, pandemi menjadi salah satu hal yang mendorong lembaga yang menawarkan jasa dan pelayanan untuk terus berkembang, berinovasi dan menciptakan peluang dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada penggunanya. Salah satu lembaga yang kegiatan utamanya memberikan jasa dan pelayanan kepada pengguna ialah lembaga perpustakaan. Perpustakaan, sebagaimana fungsi yang diembannya, menjadi lembaga penyedia informasi yang perlu memberikan pelayanan prima bagi para penggunanya. Hal ini tercantum dalam fungsi dan tujuan perpustakaan secara umum, dimana sebagai lembaga penyedia informasi, perpustakaan memiliki fungsi dan tujuannya untuk memberikan kepuasan layanan bagi pengguna perpustakaan. Karena seperti yang kita ketahui, bahwa keberhasilan perpustakaan ditentukan oleh keberhasilan pelayanan yang diberikan pustakawan sehingga pemustaka merasa terpenuhi kebutuhan informasinya.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi memiliki beragam fungsi didalamnya, salah satunya ialah fungsi edukasi. Sebagai lembaga dengan fungsi pendidikan, perpustakaan hadir sebagai lembaga yang menyediakan sarana, fasilitas, dan utamanya ketersediaan koleksi perpustakaan dalam menunjang proses pembelajaran. Terkait hal tersebut, di dalamnya termasuk perpustakaan dalam lingkup perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi mengolah serta memberikan pelayanan atas

koleksi serta sumber informasi yang dimilikinya, sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat lembaga perguruan tinggi tersebut maupun masyarakat secara umum. Menurut Noerhayati Sudibyo dalam Rizki (2013), perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah unit yang terintegrasi dengan lembaga yang menaunginya bersama bagian unit yang lain namun dengan peran yang berlainan, yang memiliki tugas dan tujuan untuk bersama-sama mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sedangkan berdasarkan jenisnya, perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkup Perguruan Tinggi, atau lembaga pendidikan tinggi lainnya seperti Universitas, Sekolah Tinggi, maupun Akademi, yang dalam pelaksanaannya memiliki peran yang menunjang sarana serta program perguruan tinggi (Saleh & Komalasari, 2014). Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan suatu lembaga yang menyediakan sumber informasi dalam lingkungan Perguruan Tinggi, yang memiliki tujuan dan fungsi sebagai upaya pemenuhan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Keberhasilan perpustakaan sebagai suatu organisasi yang bergerak pada bidang layanan ditentukan oleh bagaimana perpustakaan memberikan pelayanan bagi pemustaka dengan menjalankan tugas serta fungsi yang diembannya. Sebagai lembaga penyedia informasi, perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi dan peran yang strategis dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Untuk dapat menciptakan pelayanan informasi dalam pelaksanaan pendidikan khususnya bagi civitas akademik sehingga dapat berhasil dan tepat guna, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang strategis dan memiliki kedudukan yang sangat penting bagi perguruan tinggi, bahkan seringkali mendapat julukan “jantung perguruan tinggi” Suwena (2012). Menurut Sulistyio Basuki (1991), tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara umum ialah 1) untuk mencukupi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi seperti mahasiswa dan staf pengajar, atau staf administrasi dalam instansi tersebut, 2) mengadakan referensi atau koleksi bahan pustaka yang mencakup seluruh tingkatan mahasiswa baik

mahasiswa tingkat awal, pascasarjana, hingga tenaga pengajar, 3) pengadaan ruang pembelajaran bagi pemustaka, 4) pengadaan peminjaman tepat guna bagi seluruh pemustaka dengan berbagai kebutuhan, 5) pengadaan layanan informasi yang aktif dan tak terbatas pada lingkup perguruan tinggi. Untuk mencapai tujuan perpustakaan perguruan tinggi tersebut, diperlukan peningkatan dalam memaksimalkan fungsi serta peran perpustakaan perguruan tinggi. Fungsi tersebut, seperti yang dikutip dari Departemen Pendidikan Nasional dalam Rizki (2013), bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi antara lain ialah, 1) fungsi edukasi, dimana perpustakaan menyediakan sumber-sumber informasi serta koleksi yang mendukung proses pembelajaran sivitas akademika, 2) fungsi informasi, hal ini menjadi salah satu hal yang menjadikan perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi yang dapat dengan mudah diakses sehingga dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, 3) fungsi riset, yakni perpustakaan sebagai penyedia sumber primer-sekunder melalui koleksi bahan pustaka yang tersedia dan dapat digunakan dalam suatu kepentingan penelitian guna meningkatkan pembangunan masyarakat, 4) fungsi rekreasi, dimana perpustakaan juga mengembangkan pengadaan koleksi rekreatif yang dapat menjadi sumber pengembangan inovasi serta kreativitas pemustaka, 5) fungsi publikasi, yakni perpustakaan sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan publikasi hasil karya sivitas akademika serta warga perguruan tinggi non-akademik, 6) fungsi deposit, dimana perpustakaan menjadi suatu lembaga yang menghimpun seluruh karya serta pengetahuan sebagai hasil yang diterbitkan dari masyarakat perguruan tinggi tersebut, 7) fungsi interpretasi, yakni perpustakaan menjadi lembaga yang melakukan kajian sehingga menamba informasi terkait koleksi yang tersedia di perpustakaan tersebut sehingga dapat memudahkan pengguna dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi. Berdasarkan pemaparan terkait fungsi tersebut, dapat dimaknai bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi lembaga penyedia informasi yang dapat dimaksimalkan penggunaannya oleh pengguna perpustakaan, sehingga dengan pelayanan tersebut, perpustakaan dapat mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi,

yakni pendidikan, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan memiliki berbagai jenis layanan yang dikembangkan terkait kebutuhan informasi pemustaka. Mengenai pelaksanaan dalam perpustakaan perguruan tinggi, terdapat beberapa layanan yang dilaksanakan, beberapa diantaranya ialah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pemustaka, layanan administrasi, serta jenis layanan lainnya. Namun, pandemi COVID-19 yang mewabah secara global mengakibatkan beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan menjadi tertunda dan memerlukan kebijakan baru serta inovasi yang dikembangkan sebagai upaya untuk tetap memberikan pelayanan prima bagi pemustaka. Hakikat layanan perpustakaan seperti yang disampaikan Darmono dalam Rahmah (2018), ialah a) ragam kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk digunakan di tempat secara langsung, maupun dimanfaatkan di tempat lain, b) sebagai medium yang digunakan dalam proses pencarian informasi yang mengarah kepada ketersediaan sumber informasi. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya layanan perpustakaan merupakan suatu hal yang dapat memberikan suatu kepuasan kepada pengguna perpustakaan apabila dilakukan secara maksimal. Sebuah pelayanan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas, mengevaluasi kinerja yang dilakukan, serta mengembangkan inovasi dari kegiatan yang dilaksanakan. Oleh karena itu, di masa pandemi seperti saat ini, perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi juga dirasa perlu untuk mengembangkan inovasi terkait pelayanan yang diberikan selama pandemi ini berlangsung. Termasuk bagi perpustakaan perguruan tinggi yang memberikan pelayanannya bagi masyarakat khususnya warga perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan Universitas Pamulang merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Perpustakaan Universitas Pamulang memiliki Visi untuk “Menjadi pusat rujukan dan informasi ilmiah guna terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan berbasis teknologi

komunikasi dan informasi”. Perpustakaan Universitas Pamulang menyediakan berbagai koleksi serta berbagai jenis pelayanan yang dilaksanakan. Selain itu, seperti dikutip dari laman resmi Perpustakaan Universitas Pamulang, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Universitas Pamulang telah mengaplikasikan system pelayanan informasi yang disajikan melalui layanan berbasis web, dimana hal tersebut menjadi salah satu upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

Di masa pandemi seperti saat ini, berbagai lembaga penyedia layanan terus melakukan inovasi serta kebijakan baru sebagai upaya untuk menyediakan layanan bagi para penggunanya. Hal itu pun berlaku bagi perpustakaan perguruan tinggi. Bahwa perpustakaan perguruan tinggi terus berupaya untuk menyediakan layanan informasi khususnya bagi civitas akademika maupun masyarakat secara umum. Perpustakaan Universitas Pamulang sebagai salah satu lembaga penyedia informasi juga turut mengambil peran untuk tetap menyediakan pelayanan bagi para pemustaka meski dalam keadaan pandemi. Berdasarkan hasil penelitian, meskipun di masa pandemi, Perpustakaan Universitas Pamulang hadir dengan mempersiapkan kualitas pelayanan yang diterapkan melalui kebijakan-kebijakan baru serta inovasi yang dilakukan. Terkait jam operasional sebelum pandemi, Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang membuka aktivitas layanannya pada hari Senin - Sabtu. Perihal jam, pada hari Senin – Jumat, perpustakaan dibuka sejak pukul 08.00 – 20.30, dan pada hari Sabtu pukul 08.00 – 15.00. Sedangkan setelah masa pandemi, jam operasional perpustakaan mengalami perubahan, yakni pukul 09.00 – 17.00 pada hari Senin – Jumat, serta pukul 09.00 – 16.00 untuk hari Sabtu, tentunya, hal ini dilakukan sebagai upaya pencegahan penyebaran virus. Terkait layanan tatap muka, diawal pandemi Perpustakaan Universitas Pamulang tetap membuka layanan tersebut. Namun sekitar pertengahan pandemi atau pada sekitar bulan Maret, Perpustakaan Universitas Pamulang mengalihkan seluruh jenis pelayanan dan seluruh staf perpustakaan dihimbau untuk bekerja secara daring di rumah masing-masing atau *work from home*. Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang membuka kembali layanan tatap

muka pada bulan Juni 2020 namun dengan pelayanan yang terbatas. Perpustakaan Universitas Pamulang memiliki berbagai pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, namun setelah pandemi berlangsung berbagai bentuk layanan terpaksa dihentikan sementara. Meski belum ada ketentuan baru yang dikeluarkan secara resmi, namun Perpustakaan Universitas Pamulang memberikan kebijakan baru serta menyediakan peizinan bagi pemustaka yang memerlukan surat bebas pustaka, layanan surat menyurat lainnya, layanan sirkulasi dengan ketentuan terbatas, serta penyerahan skripsi bagi pemustaka yang membutuhkan layanan repository. Layanan sirkulasi selama pandemi memiliki peraturan baru dimana pemustaka diarahkan untuk melihat ketersediaan koleksi bahan pustaka pada katalog online yang tersedia, setelah itu pemustaka boleh datang langsung ke perpustakaan untuk mengambil bahan pustaka yang sudah dicarikan oleh pustakawan. Perpustakaan Universitas Pamulang tetap memberikan perizinan bagi pemustaka yang ingin mencari secara individu dari koleksi buku yang tersedia pada rak koleksi bahan pustaka, namun terdapat kebijakan baru yang ditetapkan, yakni pemustaka hanya diberikan waktu selama 15 menit untuk mencari ketersediaan koleksi bahan pustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi pasti memiliki kebijakan dan peraturannya sendiri terkait sistem pelayanan dan peminjaman koleksi bahan pustaka. Perpustakaan Universitas Pamulang pun memiliki ketentuan khusus bagi pengguna dalam proses peminjaman buku. Selama pandemi, Perpustakaan Universitas Pamulang memberikan keringanan bagi pemustaka yang telat melakukan pengembalian buku, keringanan tersebut diberikan dalam bentuk pengurangan sejumlah denda yang seharusnya diterima pemustaka. Hal ini juga menjadi sebuah keringanan yang diberikan dikarenakan Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang sempat menutup kegiatan layanan tatap muka. Berbagai kendala dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka pasti dialami oleh beberapa lembaga penyedia informasi. Dalam memberikan pelayanan di masa pandemi, Perpustakaan Universitas Pamulang juga memiliki tantangan serta kendala

khusus yang disampaikan oleh pemustaka, yakni terkait kelengkapan data pada repository yang dimiliki Universitas Pamulang. Keluhan ini disampaikan langsung oleh mahasiswa baik secara tatap muka dengan pustakawan maupun helpdesk yang tersedia pada layanan e-repository.

Ketersediaan sumber digital pada era teknologi saat ini memang menjadi kebutuhan yang memudahkan pemustaka untuk mengakses sumber informasi. Kehadiran perpustakaan digital menjadi salah satu kemajuan yang mendukung kemudahan dan kecepatan akses pengguna perpustakaan. Di masa pandemi ini, kehadiran *digital library* menjadi sebuah jawaban yang sangat memudahkan kebutuhan informasi masyarakat, khususnya bagi civitas akademika perguruan tinggi. Hadirnya digital library menjadikan pemustaka dapat mengakses kebutuhan informasinya dimanapun, kapanpun, dan tanpa perlu berkunjung langsung ke lembaga perpustakaan. Cukup dengan perangkat digital seperti gawai atau PC, koneksi jaringan, serta aplikasi penunjang, pengguna sudah bisa mengakses kebutuhan informasinya. *Digital library* juga menjadi salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang. Meski telah dikembangkan sejak sebelum pandemi, namun kehadiran perpustakaan digital menjadi suatu hal yang dapat menunjang kebutuhan informasi pengguna di masa pandemi saat ini. Perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang dapat didownload melalui Playstore, yakni 'Perpustakaan Digital Universitas Pamulang'. Berbagai inovasi lainnya pun dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang untuk tetap memberikan pelayanan di masa pandemi ini. Selain menggiatkan kembali layanan perpustakaan digital, inovasi lainnya yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang yakni pemanfaatan peluang yang ada dengan mempromosikan kembali perpustakaan pusat, salah satunya dengan mempromosikan pada masa penerimaan mahasiswa baru untuk mengenalkan Perpustakaan Universitas Pamulang kepada civitas akademika Universitas Pamulang. Selain itu, ketersediaan informasi mengenai prosedur pendaftaran repository dan hal lainnya juga tersedia pada laman Youtube "Yayasan Sasmita Jaya". Tak hanya sampai disitu, untuk

melengkapi ketersediaan koleksi pada perpustakaan digital, Perpustakaan Universitas Pamulang juga menyediakan anggaran khusus yang dikerahkan untuk pemenuhan koleksi digital. Untuk melengkapi ketersediaan sumber informasi di perpustakaan, Perpustakaan Universitas Pamulang juga menggiatkan dan menambahkan kembali sumber informasi seperti data-data dan sumber informasi pada repository. Tentunya, penerapan kebijakan serta inovasi yang dilaksanakan Perpustakaan Universitas Pamulang menjadi sebuah langkah pelayanan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan informasi civitas akademika Universitas Pamulang, juga masyarakat akademik secara umum dalam kondisi pandemic Covid-19.

Tabel 1. Temuan penelitian

No	Pertanyaan penelitian	Temuan penelitian
1	Bagaimanakah jam operasional perpustakaan sebelum pandemi? Apakah setelah pandemi, jam operasional perpustakaan mengalami perubahan?	Sebelum pandemi, jam operasional Perpustakaan Universitas Pamulang dibuka mulai hari Senin sampai Sabtu. Mengenai jamnya, dari hari Senin - Jumat dibuka pukul 08.00 - 20.30, Sabtu 08.00 - 15.00. Setelah pandemi, jam operasional Perpustakaan Universitas Pamulang dibatasi, dimulai dari hari Senin - Jumat 09.00 - 17.00, sedangkan di hari Sabtu beroperasi sejak pukul 09.00 - 16.00.
2	Apakah saat awal pandemi, Perpustakaan Universitas Pamulang menutup kegiatan layanannya?	Saat awal pandemi, Perpustakaan Universitas Pamulang tetap melaksanakan layanan di Universitas Pamulang. Namun di pertengahan pandemi,

		<p>sekitar Maret, pelayanan perpustakaan dialihkan dan seluruh staff dihimbau untuk bekerja dari rumah (<i>work from home</i>). Sekitar bulan juni, layanan di Universitas mulai dibuka kembali namun dengan pelayanan yang terbatas.</p>
3	<p>Seperti yang kita ketahui, bahwa banyak sekali layanan di perpustakaan, seperti misalnya layanan sirkulasi, layanan referensi, dan lainnya. Apakah setelah adanya pandemi, perpustakaan Universitas Pamulang menutup kegiatan layanan tatap muka? atau terdapat perubahan?</p>	<p>Untuk kunjungan ke perpustakaan, Perpustakaan Univeristas Pamulang menutup akses tersebut. Namun, terdapat izin bagi kegiatan layanan tatap muka bagi pemustaka yang membutuhkan surat bebas pustaka. Selain itu, untuk layanan sirkulasi, Perpustakaan Universitas Pamulang tetap menerima layanan peminjaman, namun pemustaka terlebih dahulu perlu melihat katalog online dan ketersediaan bahan pustaka, baru setelah itu akan dicarikan oleh pustakawan. Ketika bahan pustaka sudah tersedia, maka pemustaka dipersilakan untuk datang langsung ke perpustakaan.</p>
4	<p>Adakah peraturan baru yang diterapkan setelah pandemi?</p>	<p>Untuk ketentuan baru, Perpustakaan Universitas Pamulang belum memiliki ketentuan terbaru yang</p>

		dikeluarkan secara resmi. Namun, terdapat kebijakan baru untuk kunjungan perpustakaan yang hanya diperbolehkan untuk layanan sirkulasi (dengan ketentuan tertentu), layanan surat-menyurat, serta penyerahan skripsi.
5	Lalu terkait layanan sirkulasi, pemustaka tetap diperbolehkan untuk datang secara langsung dan tidak perlu melalui media sosial?	Ya, pengunjung diperbolehkan untuk datang secara langsung dan tidak perlu melalui media sosial.
6	Terkait sistem <i>open access</i> , apakah pengunjung diperbolehkan untuk datang ke perpustakaan dan mencari sendiri buku-buku yang tersedia pada rak perpustakaan?	Pengunjung tetap diperbolehkan untuk mencari buku yang tersedia sendiri, namun waktu pencarian tersebut dibatasi selama 15 menit.
7	Terkait sanksi dan denda, apakah buku-buku yang dikembalikan yang dipinjam sebelum pandemi tetap dikenakan denda? Mengingat perpustakaan sempat melaksanakan aktivitas <i>Work From Home</i> .	Kebetulan, karena selama 2 bulan kemarin tidak ada kegiatan di kampus, maka otomatis terdapat keringanan dalam bentuk pengurangan jumlah denda. Mengingat, di Perpustakaan Universitas Pamulang masih menggunakan denda berupa sejumlah uang yang perlu dibayar sebagai sanksi.

8	Kendala apa saja yang dialami pelayanan perpustakaan saat pandemi?	Kendala utama yakni dari mahasiswa yang mengeluhkan ketidaklengkapan sumber informasi yang tersedia di repository. Sebenarnya Perpustakaan Universitas Pamulang memiliki repository sendiri, namun karena koleksi serta kurang lengkapnya skripsi yang tersedia menjadi kendala tersendiri bagi Perpustakaan Universitas Pamulang. Keluhan tersebut disampaikan oleh mahasiswa baik secara langsung maupun melalui helpdesk pada website.
9	Berarti, dalam proses pelayanan digital memang sudah tersedia?	Sudah, namun belum semua sumber informasi dapat diunggah dalam bentuk digital.
9	Apakah kondisi perpustakaan saat pandemi menurun kunjungannya?	Ya, menurun. Karena Perpustakaan Universitas Pamulang memang belum menerima kunjungan yang luas.
10	Terkait perpustakaan digital yang dimiliki Universitas Pamulang, bagaimana pengoptimalan digital library tersebut di masa pandemi ini? Misalnya terkait peningkatan fitur, penambahan koleksi e-book, dan lainnya?	Alhamdulillah, Perpustakaan Universitas Pamulang telah memiliki aplikasi perpustakaan digital yang dapat diunduh dan diakses di Playstore. Setiap tahun memang selalu dikembangkan untuk kegiatan pengadaan dan memang sudah dianggarkan untuk penyediaan <i>e-book</i> terbaru.

		Aplikasi tersebut bernama “Perpustakaan Digital Universitas Pamulang”. Namun memang, <i>digital library</i> dirasa belum menghimpun koleksi yang lengkap didalamnya.
11	Inovasi apa yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang selama pandemi ini untuk tetap memberikan pelayanan prima bagi pemustaka?	Inovasi utama yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang ialah dengan mempromosikan dan menggiatkan kembali perpustakaan digital, serta penambahan jumlah sumber informasi dan data-data seperti skripsi pada repository.
12	Media apa yang digunakan untuk mempromosikan kembali Perpustakaan Universitas Pamulang?	Salah satu bentuk promosi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Univeristas Pamulang ialah saat Masa Penerimaan Mahasiswa Baru yang dapat dilihat di Channel “Yayasan Sasmita Jaya”. Disana sudah tersedia informasi mengenai prosedur pendaftaran repository, dan lainnya.
13	Terkait inovasi di masa pandemi, apakah Perpustakaan Universitas Pamulang melakukan berbagai kerjasama dengan lembaga perpustakaan lain sebagai bentuk meningkatkan koleksi	Sebelum pandemi pun memang Perpustakaan Universitas Pamulang telah melaksanakan berbagai kerja sama dengan Perpustakaan universitas lain. Namun, Perpustakaan Universitas Pamulang belum melaksanakan bentuk kerjasama

	perpustakaan digital, atau hal lainnya?	dengan perpustakaan lain selama pandemi ini.
--	---	--

Sumber: Analisis peneliti, 2020

Sebagai lembaga penyedia layanan informasi, Perpustakaan Universitas Pamulang terus berusaha memberikan pelayanan dan inovasi bagi pemustaka di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Segala upaya yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang dalam memberikan pelayanan di masa pandemi menjadi langkah konkrit dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka. Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki peran dan fungsi yang strategis dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Inovasi serta kebijakan baru yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang menjadi langkah bagi lembaga untuk dapat memenuhi tugas dan fungsinya sehingga dapat mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

SIMPULAN

Kehadiran virus corona yang ditetapkan sebagai pandemi global oleh *World Health Organization* cukup mengubah banyak kebijakan dalam tatanan kehidupan. Seluruh kegiatan yang berpotensi memperparah penyebaran virus terpaksa ditiadakan. Saat ini, berbagai macam kegiatan yang berpotensi menimbulkan kerumunan menjadi dibatasi dan tak jarang dialihkan dan diselenggarakan secara daring. Sebagai lembaga penyedia informasi, perpustakaan juga menjadi salah satu lembaga yang perlu mengadakan inovasi sebagai upaya untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan meski dalam masa pandemi. Seperti yang kita ketahui, hampir seluruh perpustakaan perguruan tinggi juga menutup layanan *offline* untuk sementara waktu. Oleh karena itu, berbagai inovasi terus diupayakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi. Perpustakaan Universitas Pamulang merupakan salah satu lembaga perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan informasi bagi para pengguna perpustakaan, khususnya bagi civitas akademika Universitas Pamulang dan umumnya bagi masyarakat luas. Perpustakaan Universitas Pamulang memiliki visi, misi, serta tujuannya dalam melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia informasi pada tingkat perguruan tinggi. Selama pandemi berlangsung, berbagai kebijakan serta penerapan regulasi baru diterapkan oleh Perpustakaan Pusat Universitas Pamulang dalam pelaksanaan layanan di perpustakaan. Meski terdapat perubahan jam operasional yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang, namun perubahan tersebut menyesuaikan kondisi dimana saat ini pertemuan tatap muka dibatasi untuk beberapa kepentingan saja. Bagi pemustaka yang tidak memiliki kepentingan mendesak, Perpustakaan Universitas Pamulang belum membuka secara luas fasilitas yang tersedia, seperti untuk membaca di tempat serta penggunaan ruang lainnya. Namun, untuk beberapa layanan, seperti perizinan untuk membentuk surat bebas pustaka, penyerahan skripsi, serta peminjaman koleksi dengan peraturan khusus tetap diperbolehkan. Layanan sirkulasi tetap dibuka, namun dengan tata cara baru yakni pemustaka diarahkan

untuk melihat ketersediaan koleksi pada katalog online yang sudah tersedia pada laman web perpustakaan, baru jika pustakawan sudah membantu mencarikan koleksi yang ada di perpustakaan, maka pemustaka yang sudah melalui proses pendataan dipersilakan untuk datang secara langsung ke perpustakaan untuk mengambil koleksi yang akan dipinjam. Perpustakaan Universitas Pamulang memberikan kebijakan bagi pemustaka yang ingin mencari koleksi bahan pustaka secara langsung di rak perpustakaan, namun layanan open access tersebut dibatasi dan hanya diperbolehkan untuk dilaksanakan selama 15 menit. Perpustakaan Universitas Pamulang juga mengalami kendala dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, pasalnya terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa baik secara langsung maupun via helpdesk yang tersedia pada layanan online terkait ketidaklengkapan sumber pada e-repository. Penerapan sanksi bagi peminjam koleksi yang terlambat mengembalikan koleksi tetap dikenakan sanksi berupa denda, namun Perpustakaan Universitas Pamulang memberikan kebijakan baru berupa keringanan dalam pemberian denda. Hal tersebut dikarenakan layanan tatap muka memang sempat ditutup saat pertengahan pandemi. Berbagai inovasi dilakukan Perpustakaan Universitas Pamulang diantaranya peningkatan dan pelengkapan data-data serta sumber terbaru pada layanan e-repository. Selain itu, Perpustakaan Universitas Pamulang mengambil peluang yang tersedia untuk melakukan penggiatan promosi perpustakaan. Promosi tersebut dilakukan dalam berbagai kesempatan dan agenda Universitas Pamulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Berawi, I. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra'*.
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*. <https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2013.02.055>
- Rahmah, E. (2018). *AKSES DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN: Teori dan Aplikasi* (1st ed.). PRENADAMEDIA GROUP.
- Rizki, J. W. S. (2013). Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*.
- Saleh, A. R., & Komalasari, R. (2014). Pengertian Perpustakaan dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan. In *Manajemen Perpustakaan*.
- Soegijono, M. (1993). Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*. <https://doi.org/10.22435/mpk.v3i1.930>.
- Sulistyo Basuki. (1991). Pengantar Ilmu Perpustakaan. In *Gramedia Pustaka Utama*. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Suwena, K. R. (2012). Menciptakan Layanan Perpustakaan Yang Berkualitas Sebagai Pendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. *Media Komunikasi FIS*.
- Zed, M. (2008). *metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.