

Inovasi Layanan Perpustakaan Dalam Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar

Friska Fauzi¹, Pricilia Dyah Prastiti², Gading Titiswari³

¹UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

^{2,3}Bidang minat Perpustakaan dan Arsip Universitas Brawijaya

email: fauzixza@gmail.com

Disubmit: 14 Oktober 2020 | Direview: 8 Februari 2021 | Diterima: 8 Mei 2021

ABSTRACT

Library must innovate in order to keep giving services to people in Covid-19 pandemic era. This study aims to determine the service innovation and its development that carried out by UPT Proklamator Bung Karno Library during the Covid-19 pandemic. The research data were processed using a qualitative approach with descriptive analysis. The data was collected by observation techniques, interviews, and documentation study on UPT Proklamator Bung Karno Library's website and social medias. The results showed that: UPT Proklamator Bung Karno Library had made service innovations in various aspects during the Covid-19 pandemic. First, do online loan system. Second, open online member registration. Third, create live chat application on the website. Fourth, provide e-book collections on the website and Google play store application. Fifth, hold webinars and online discussions.

Keywords: Innovation, Library Services, Covid-19 Pandemic.

ABSTRAK

Perpustakaan perlu melakukan inovasi dalam mensiasati pandemi Covid-19 agar tetap mampu memberikan layanan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan dan perkembangannya yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dalam masa pandemi Covid-19. Data penelitian diolah dengan pendekatan kualitatif, dengan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi pada situs *web* dan media sosial UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar telah melakukan inovasi layanan dalam masa pandemi Covid-19 pada berbagai aspek. Pertama, melakukan sistem peminjaman *online*. Kedua, melakukan pendaftaran anggota secara *online*. Ketiga, membuat aplikasi *live chat* pada situs *web*. Keempat, menyediakan koleksi *e-book* melalui situs *web* dan aplikasi Google Playstore. Kelima, mengadakan kegiatan webinar dan diskusi *online*.

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

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu institusi yang berfungsi memberikan akses informasi bagi pemustaka. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan diartikan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak,

dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka.

Di masa pandemi Covid-19, pelayanan di perpustakaan pun ikut terdampak. Berbagai macam layanan sempat ditutup sementara, seperti yang terjadi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang terletak di Kota Blitar, Jawa Timur mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan koleksi literatur mengenai Bung Karno. Selain koleksi tentang Bung Karno, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar juga mengelola layanan koleksi yang lain seperti koleksi umum, koleksi anak, koleksi referensi, koleksi *non*-buku, koleksi berkala, hingga koleksi sumber-sumber elektronik.

Berbagai layanan perpustakaan tersebut sempat ditutup sementara waktu bagi pemustaka guna mencegah penyebaran Covid-19. Akibatnya, pemustaka tidak dapat menikmati akses sumber informasi dan bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Namun, perlahan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar berinovasi menyesuaikan dengan keadaan. Apalagi sejak ada kebijakan dari pemerintah terkait kebiasaan baru. Apabila layanan perpustakaan terus ditutup, tanpa ada kepastian kapan dibuka kembali, tentu pemustaka yang dirugikan karena mereka tidak dapat mengakses informasi dan koleksi yang ada di perpustakaan. Inovasi layanan perpustakaan perlu dilakukan oleh perpustakaan agar pemustaka tetap dapat menikmati layanan perpustakaan dan memenuhi kebutuhan informasi.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi yang dibuat dan diterapkan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dalam menghadapi pandemi Covid-19. Adanya pandemi Covid-19 membuat UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar harus menyesuaikan pelayanannya sesuai dengan kebiasaan baru yang digaungkan oleh pemerintah. Hal ini perlu dilaksanakan agar produktivitas perpustakaan tetap berjalan lancar dan kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi. Penelitian ini juga untuk mengetahui perkembangan inovasi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dari awal pandemi Covid-19 hingga sekarang.

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu tentang inovasi layanan perpustakaan telah banyak dilaksanakan salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Zulfitri dengan judul “Wajah Baru Layanan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Sebagai Pusat Pembelajaran”. Hasil penelitian menjelaskan terdapat beberapa wajah baru dari perkembangan layanan perpustakaan di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang memiliki misi untuk terus berkembang sesuai dengan peningkatan kebutuhan pemustaka secara berkelanjutan. (Zulfitri, 2020)

Berbeda dari penelitian di atas, inovasi layanan perpustakaan dalam masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar menitikberatkan layanan pada layanan *online* menggunakan media sosial serta situs *web* resmi dari UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Penelitian ini memaksimalkan penggunaan aplikasi *online* sebagai pengganti kegiatan tatap muka sebagai sarana pengurangan persebaran Covid-19.

Pentingnya inovasi layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Bung Karno Blitar dapat diungkapkan dalam penelitian yang memiliki judul “Inovasi Layanan Perpustakaan dalam Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dilaksanakan dengan memaparkan kejadian, fakta, dan fenomena secara natural sesuai keadaan yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Kegiatan yang dilaksanakan yaitu memaparkan inovasi layanan yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan Proklamator Karno Blitar di masa pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dari situs *web* dan media sosial. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mempelajari seluruh data yang telah dikumpulkan kemudian dirangkum intisari data dan dirangkai menjadi data yang terjaga kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar melakukan berbagai inovasi dalam masa pandemi Covid-19. Hal ini merupakan bentuk adaptasi atau penyesuaian layanan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar terhadap pandemi Covid-19. Adanya inovasi layanan memperlihatkan bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar tetap memberikan pelayanan kepada pemustaka di masa pandemi Covid-19 walaupun dengan bentuk yang berbeda. Berbagai inovasi layanan yang dilakukan perpustakaan tidak terlepas dari pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) seperti penggunaan aplikasi Whatsapp, Media Sosial (Instagram, Facebook, Youtube), dan Zoom. Berikut ini merupakan inovasi layanan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar di masa pandemi Covid-19 :

1. Melakukan sistem peminjaman *online* berupa layanan SOLASI



Gambar 1. Infografis tentang tata cara peminjaman buku secara *online*



Gambar 2. Format peminjaman dan perpanjangan buku secara *online*

Layanan SOLASI merupakan singkatan dari layanan sistem *online* anda pesan kami siapkan. Pemustaka dapat melakukan peminjaman buku, pemesanan buku, perpanjangan buku melalui gawai mereka melalui layanan SOLASI. Namun, koleksi yang dapat dipinjam masih terbatas pada koleksi umum. Koleksi anak sementara waktu masih belum bisa dipinjamkan. Sedangkan koleksi khusus Bung Karno, koleksi referensi, dan koleksi berkala untuk dibaca di tempat.

Untuk peminjaman secara *online*, pemustaka terlebih dahulu dapat melakukan pencarian koleksi yang akan dipinjam atau dipesan melalui katalog *online* atau OPAC (*Online Public Access Catalog*) UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar yang dapat diakses melalui *link* berikut bit.ly/opacperpusbungkarno. Apabila koleksi yang dicari sudah ditemukan, data koleksi yang akan dipinjam (judul buku dan nomor panggil buku) serta data keanggotaan (nama dan nomor keanggotaan) dituliskan dan dikirimkan ke nomor WhatsApp UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno (0897555200) sesuai format pemesanan. Selanjutnya, petugas akan mencarikan buku di rak. Jadi, selama masa pandemi Covid-19, perpustakaan menerapkan sistem *close access* (tertutup). Apabila buku sudah ditemukan, pemustaka akan dikonfirmasi oleh petugas untuk mengambil koleksi ke perpustakaan. Koleksi dapat diambil maksimal dua hari setelah pemesanan. Jika dalam waktu dua hari buku tidak diambil maka pemesanan buku hangus dan pemustaka perlu mengirimkan format peminjaman kembali apabila akan meminjam koleksi tersebut. Saat pengambilan buku pesanan, pemustaka diwajibkan mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker dan mencuci tangan terlebih dahulu serta membawa kartu anggota dan kantong buku. Koleksi yang disiapkan oleh perpustakaan akan diserahkan kepada pemustaka dengan diletakkan pada wadah plastik. Koleksi yang dipinjam dapat diperpanjang peminjamannya secara *online* dengan format perpanjangan peminjaman koleksi. Untuk koleksi yang sudah dikembalikan oleh

pemustaka, petugas akan meletakkannya pada wadah atau kotak karantina koleksi untuk jangka waktu 7 hari sebelum ditata kembali ke rak koleksi.

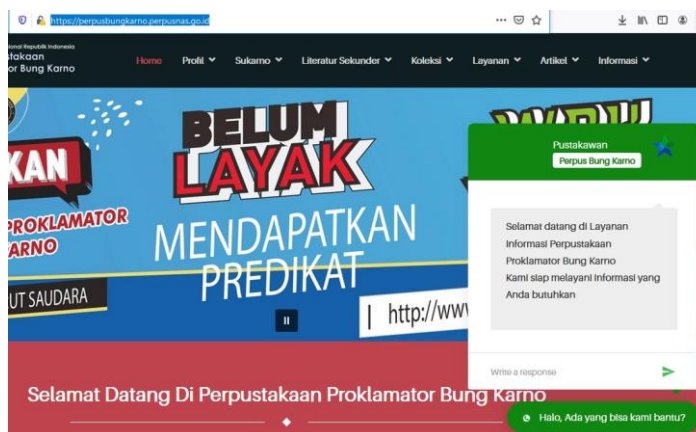
2. Melakukan pendaftaran anggota secara *online*



Gambar 3. Tata cara pembuatan kartu anggota secara *online*

Inovasi layanan selanjutnya adalah sistem pendaftaran anggota secara *online*. Pemustaka yang ingin menjadi anggota Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dapat mendaftar keanggotaan secara *online* dengan cara mengisi formulir *online*. Formulir tersebut dapat diakses melalui *link* berikut <http://bit.ly/keanggotaanperpusbungkarno>. Apabila semua data sudah diisi, pemustaka kemudian datang ke perpustakaan membawa KTP/KIA/Salinan KK serta untuk pengambilan foto dan cetak kartu anggota. Kartu anggota yang sudah jadi dapat langsung dimanfaatkan oleh pemustaka untuk meminjam koleksi perpustakaan.

3. Membuat aplikasi *live chat* pada situs *web*

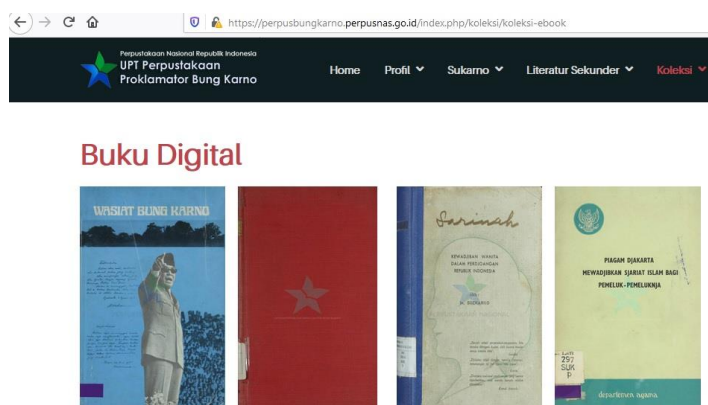


Gambar 4. *Live chat* di situs web Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar

Layanan ini digunakan untuk memfasilitasi pemustaka seperti konsultasi ke-bungkarno-an secara *online* maupun mendapatkan informasi secara langsung

tentang berbagai layanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Dengan adanya layanan *live chat* pemustaka dapat menggali informasi Bung Karno tanpa datang ke perpustakaan. Layanan *live chat* bisa diakses di [link](https://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/) berikut <https://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/>.

4. Menyediakan koleksi *e-book*



Gambar 5. Tampilan *link e-book* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar



Gambar 6. *E-book* Buletin UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar menyediakan koleksi *e-book* (buku elektronik) untuk pemustakanya. Koleksi *e-book* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno terdiri dari beberapa jenis, termasuk di dalamnya adalah *e-book* koleksi khusus Bung Karno, pidato Bung Karno, bibliografi beranotasi Bung Karno serta buletin. Koleksi *e-book* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dapat diakses pada situs web UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dengan *link* sebagai berikut <https://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/index.php/koleksi/koleksi-ebook>.

Hingga saat ini sudah ada 33 koleksi *e-book* yang bisa diakses di situs web UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Untuk bibliografi beranotasi dan buletin perpustakaan dapat diakses melalui Google Playstore pada bagian menu buku.

5. Mengadakan kegiatan webinar dan diskusi *online*

Gambar 8. Informasi kegiatan Webinar di akun Instagram @bungkarnolibrary

Kegiatan ini merupakan inovasi layanan lain yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar selama pandemi Covid-19. Awalnya dilaksanakan pada bulan Ramadan dengan nama ROLASAN (Ngobrolin Indonesia saat Ramadan). Namun kegiatan tersebut terus berlanjut hingga setelah Ramadan. Konsep kegiatan ini menghadirkan narasumber dan peserta kegiatan secara *online* melalui berbagai aplikasi seperti Instagram (@bungkarnolibrary), Youtube (channel : Perpustakaan Bung Karno), dan Zoom secara langsung (*live*).

Kegiatan pertama mengangkat tema “Kartini dan Sarinah dalam Perkembangan Nasionalisme Indonesia”. Kemudian, berlanjut dengan kegiatan lain seperti pembacaan puisi, dongeng cerita anak, pustakawan bicara Pancasila, webinar pelayanan, *workshop history telling*, webinar tradisi bercerita.

Berbagai inovasi layanan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar diinfokan kepada pemustaka dan khalayak melalui situs *web* instansi, media sosial dan media elektronik (radio) yang ada di wilayah Blitar. Hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui bahwa perpustakaan memberikan layanan pada masa pandemi Covid-19. Inovasi layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar perlu dilakukan demi lancarnya pelayanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19. Berdasarkan inovasi-inovasi tersebut ditemukan beberapa perbedaan kegiatan layanan sebelum dan saat pandemi Covid-19 terjadi.

Tabel 1. Perbedaan Layanan Sebelum dan Saat Covid-19

No	Dulu	Sekarang
1.	Pencarian koleksi di rak secara mandiri oleh pemustaka (<i>open access</i>) dan pemustaka bisa langsung membawa koleksi ke petugas untuk	Pencarian koleksi di rak dilakukan oleh petugas atau pustakawan (<i>close access</i>). Pemustaka mencari koleksi melalui katalog online serta mengirimkan data

No	Dulu	Sekarang
	diproses.	melalui Whatsapp ke perpustakaan untuk diproses.
2.	Pengisian form pembuatan kartu anggota dilakukan secara langsung di perpustakaan.	Pengisian form pembuatan kartu anggota dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>link</i> pendaftaran anggota.
3.	Kegiatan konsultasi mengenai Bung Karno dilakukan secara langsung di perpustakaan.	Kegiatan konsultasi mengenai Bung Karno dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>live chat</i> di <i>website</i> resmi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar.
4.	Kegiatan sirkulasi (pemesanan, peminjaman, perpanjangan buku) dilakukan secara langsung di perpustakaan.	Kegiatan sirkulasi (pemesanan, peminjaman, perpanjangan buku) dilakukan melalui aplikasi WhatsApp.
5.	Kegiatan seminar dan yang sejenisnya dilaksanakan di berbagai lokasi dengan menghadirkan narasumber dan pemustaka secara langsung ke lokasi.	Kegiatan seminar dan yang sejenisnya dilaksanakan secara <i>online</i> dengan menghadirkan narasumber dan pemustaka melalui aplikasi seperti Instagram, Youtube, dan Zoom.

Kendala dan Solusi

Dalam penerapan kegiatan inovasi layanan perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar terdapat beberapa kendala yang dihadapi, namun kendala tersebut diupayakan untuk segera ditangani dan dicarikan solusi. Beberapa kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar dalam pelaksanaan kegiatan inovasi layanan perpustakaan dalam masa pandemi Covid-19 antara lain :

1. Kegiatan yang bergantung langsung pada aliran listrik dan jaringan internet.
Kegiatan inovasi layanan pada masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar secara keseluruhan merupakan kegiatan yang bergantung langsung pada ketersediaan jaringan internet sebagai penunjang kegiatan. Selain itu, pasokan aliran listrik juga berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan inovasi layanan di masa pandemi Covid-19. Apabila keduanya mengalami masalah, maka bisa dipastikan layanan akan terganggu. Solusinya, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar perlu melakukan pemeliharaan jaringan secara berkala serta menyediakan *backup* jaringan dan juga *backup* listrik melalui genset agar pelayanan tetap bisa berjalan.
2. Ketersediaan koleksi fisik yang sering kali tidak sama dengan yang ada pada server/*database online*.
OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) atau katalog *online* merupakan *database* penghubung antara pemustaka dan pustakawan dalam layanan SOLASI (*Sistem Online Anda Pesan Kami Siapkan*) yang ada di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Pada sistem layanan selama masa

pandemi Covid-19 ini, pemustaka hanya dapat melihat koleksi melalui OPAC tanpa bisa melihat koleksi secara langsung di rak. Dalam pelaksanaannya, banyak data koleksi yang ditampilkan tidak sesuai dengan ketersediaan koleksi secara fisik. Solusinya, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno perlu melakukan validasi koleksi secara berkala agar data koleksi di OPAC dan di rak sesuai.

KESIMPULAN

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar telah melakukan inovasi layanan dalam masa pandemi Covid-19 pada berbagai aspek. Pertama, melakukan sistem peminjaman *online*. Kedua, melakukan pendaftaran anggota secara *online*. Ketiga, membuat aplikasi *live chat* pada situs *web*. Keempat, menyediakan koleksi *e-book* melalui situs *web* dan aplikasi Google Playstore. Kelima, mengadakan kegiatan webinar dan diskusi *online*. Namun, demi lancarnya inovasi pelayanan perlu adanya *maintenance* dan *backup* jaringan internet serta listrik secara berkala. Selain itu agar koleksi dalam OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan rak sesuai, perlu dilakukan validasi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Perpustakaan Bung Karno (@bungkarnolibrary) • Foto dan video Instagram. (n.d.). Retrieved October 13, 2020, from <https://www.instagram.com/bungkarnolibrary/>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (n.d.). Retrieved October 14, 2020, from <https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=170920114322Ir9g6HhRuc>
- UPT Perpus Bung Karno Blitar. (n.d.). Retrieved October 14, 2020, from <https://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/>
- Zulfitri, Z. (2020). Wajah Baru Layanan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Sebagai Pusat Pembelajaran. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 5(2), 249–257. <https://doi.org/10.1234/JURNAL IPI.V5I2.95>