



Optimalisasi Layanan Perpustakaan di Era New Normal

Ulfah Rulli Hastuti
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Indonesia
ulfahpwt@gmail.com

Abstract: *The government's policy in implementing the New Normal Era is a hope for the community to rise from adversity to face the Covid-19 pandemic. The enthusiasm and hope in welcoming the new life order provides an opportunity for people to start carrying out activities that were previously restricted or stopped. The implementation of the new normal was greeted with a positive attitude in various sectors. In the education sector, the library has responded positively to the existence of a new life order that has begun to be implemented gradually. How are the preparations made by the library to open services for its users in this New Normal Era? The normal concept in library services must be well prepared, both in terms of human resources and collections. Three important things that must be considered in preparing library services, namely 1. Services must prioritize the health of librarians and users 2. Designing services and facilities in the library 3. Making access policies to the library.*

Keywords: *library service, era new normal, service, policy*

Abstrak: Kebijakan pemerintah dalam menerapkan Era New Normal menjadi harapan bagi masyarakat untuk bangkit dari keterpurukan menghadapi pandemic Covid-19. Semangat dan harapan dalam menyambut tatanan kehidupan yang baru memberikan kesempatan pada masyarakat untuk mulai menjalankan aktivitas yang sebelumnya dibatasi atau terhenti. Penerapan new normal ini disambut dengan sikap positif dalam berbagai sector. Dalam sector pendidikan perpustakaan menyambut positif dengan adanya tatanan kehidupan baru yang mulai diterapkan secara bertahap. Bagaimana persiapan yang dilakukan perpustakaan untuk membuka layanan bagi penggunanya di Era New Normal ini? Konsep normal dalam layanan perustakaan harus benar-benar dipersiapkan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun koleksinya. Tiga hal penting yang harus diperhatikan untuk menyiapkan layanan perustakaan yaitu 1. Layanan harus mengutamakan kesehatan pustakawan dan pengguna 2. Mendesain layanan dan fasilitas di perpustakaan 3. Membuat kebijakan akses ke perpustakaan.

Kata Kunci: layanan perpustakaan, teknologi informasi, implementasi layanan perpustakaan

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Salah satu sector yang terkena dampak pandemic Covid-19 adalah sector pendidikan. Selain roda ekonomi yang berjalan melambat, proses pembelajaran anak-anak Indonesia juga mengalami perubahan dari sistem pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran daring (online). Hal ini karena kebijakan yang diterapkan pemerintah yang bertujuan untuk memutus penyebaran mata rantai virus Covid-19. Larangan mengadakan kegiatan di luar rumah dan membatasi kegiatan social berlaku bagi semua instansi termasuk lembaga pendidikan. Sistem pembelajaran daring (*online*) terpaksa dilakukan oleh guru meski tanpa persiapan. Namun satu hal yang perlu disyukuri bahwa disaat musibah pandemic Covid-19 ini melanda Indonesia, Teknologi Informasi dan komunikasi sudah masuk dan menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari. Hadirnya teknologi informasi di tengah kehidupan masyarakat saat ini banyak memberikan pengaruh yang sangat besar dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Salah satu kebutuhan yang sangat terbantu dengan penggunaan teknologi informasi saat ini adalah kebutuhan dalam bidang pendidikan.

Layanan pendidikan bagi masyarakat dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi selama masa pandemi diselenggarakan secara daring. Salah satu pusat informasi yang mendukung proses pembelajaran di lembaga pendidikan adalah perpustakaan. Adanya musibah pandemic Covid-19 tidak lantas mematikan dunia perpustakaan. Sebagai lembaga layanan informasi yang melayani semua masyarakat tidak serta merta menutup akses layanannya. Meskipun badai korona menimbulkan dampak keterbatasan pada ruang gerak masyarakat, namun akses layanan informasi dalam perpustakaan tetap dibuka bagi masyarakat. Kebijakan pemerintah dalam pembatasan aktivitas masyarakat, menuntut perpustakaan untuk merubah sistem layanan menyesuaikan kebijakan yang berlaku. Meskipun badai korona belum dinyatakan berakhir, namun secara berangsur-angsur angka kesembuhan pada pasien yang terkena virus menunjukkan harapan besar bahwa virus yang telah menyerang lebih dari dua ratus negara tidak lagi menghantui masyarakat.

Dengan demikian besar harapan masyarakat untuk memulai dan menata kehidupan yang normal kembali setelah lebih dari enam bulan menjalani kehidupan yang dibatasi untuk melakukan kegiatan atau aktivitas di luar rumah.

2. Rumusan Masalah

Bagaimana perpustakaan menyikapi kebijakan yang berlaku agar tetap dapat memberikan layanan pada masyarakat pasca pandemic Covid-19?

3. Tinjauan Literatur

Dalam salah satu teori pelayanan dari Freddy Rangkuti (2017:79) yang menarik menurut penulis adalah bahwa layanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan tidak dapat terpisah dengan pelanggan. Disamping itu ada upaya-upaya yang harus dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Dalam melakukan upaya dalam proses layanan, tentu kita harus kembali pada tujuan yang ingin dicapai. Salah satu tujuan sebuah layanan harus bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (*customer*). Kotler dan Keller dalam Fandy Tjiptono (2019:15) mendefinisikan jasa (layanan) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, artinya dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka yang berasal dari sumber-sumber sekunder yang menjadi rujukan yaitu buku teks, artikel jurnal, hasil seminar dan artikel majalah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang bagaimana persiapan perpustakaan untuk dapat memberikan layanan yang optimal di era new normal kepada pemustaka.

B. PEMBAHASAN

1. Mengenal Kualitas Layanan dan Jenis Layanan Perpustakaan

Dalam dunia bisnis layanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Layanan yang terwujud adalah hasil dari adanya penyedia layanan dan konsumen atau penerima layanan. Layanan dalam sebuah organisasi bisnis baik yang profit maupun non profit harus berorientasi pada kepentingan dan kepuasan pelanggan. Salah satu strategi untuk dapat membuat pelanggan itu puas dengan layanan yang diterima, maka tentu saja kita harus memperhatikan kualitas layanan yang kita sediakan. Menurut Gronroos (1990) dalam Sujatna (2018: 160) ada enam kriteria untuk menilai kualitas layanan yang baik yaitu

- a. Profesionalisme dan keterampilan (*Professionalism and skill*), artinya pemberi layanan harus dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan permasalahan secara profesional. Demikian juga dalam perpustakaan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan yang artinya bahwa sebuah
- b. Sikap dan Perilaku (*Attitude and Behaviour*), artinya sikap dan perilaku dalam pemberian layanan akan dirasakan oleh pelanggan layanan karena mereka

- memperhatikan dan tertarik untuk membantu pelanggan memecahkan permasalahan.
- c. Aksibilitas dan Fleksibilitas, artinya bahwa pelanggan merasakan bahwa pemberi layanan, lokasinya, waktu kegiatan, para pegawai dan sistem operasionalnya dirancang dengan baik sesuai permintaan pelanggan.
 - d. Realibilitas dan Terpercaya, artinya bahwa pelanggan mempercayai pemberi layanan dan akan menepati janjinya melakukan dengan sepenuh hati.
 - e. Perbaikan (*Recovery*), artinya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pihak pemberi layanan akan mengambil tindakan mengatasi permasalahan.
 - f. Reputasi dan Kredibilitas artinya bahwa pelanggan percaya bahwa kegiatan yang dilakukan pemberi layanan dapat dipercaya dan memiliki kinerja baik.

Selain itu enam kriteria di atas peneliti lain seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Fandy Tjiptono (2019:171) juga mempunyai pendapat tentang dimensi kualitas jasa untuk dijadikan panduan bagi kita pustakawan untuk menilai apakah layanan yang kita berikan kepada pemustaka sudah termasuk kategori layanan berkualitas atau belum. Ketiga peneliti ini menyederhanakan dari sepuluh dimensi menjadi lima dimensi utama yaitu

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi ini dalam layanan perpustakaan misalnya layanan informasi rujukan dari sumber-sumber rujukan informasi seperti kamus, kitab atau sumber lain yang akurat.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian. Pada dimensi kedua ini misalnya layanan dari pustakawan dalam merespon permintaan untuk layanan pendaftaran anggota repository, kemudian pustakawan akan memberikan informasi bahwa pemustaka sudah mendapatkan akun repository.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan keamanan dalam perpustakaan dapat dilihat pada layanan penyediaan loker untuk menyimpan barang bawaan seperti tas atau buku pemustaka.
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan

perhatian kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman. Rasa empati harus dimiliki oleh setiap pustakawan dan semua staf di setiap layanan demi kepuasan pemustaka.

- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Mengenakan seragam sebagai identitas bagi segenap pustakawan dan staf merupakan hal yang penting untuk menunjang penampilan agar terlihat rapi dan kompak.

Setelah kita ketahui kriteria kualitas layanan, kita dapat mengukur apakah layanan yang kita berikan pada pelanggan perustakaan (pemustaka) sudah sesuai dengan harapan (*expectancy*) pemustaka?. Kita sudah tahu bahwa layanan menjadi bagian penting yang harus selalu ada dalam suatu perpustakaan. Hal ini dikuatkan dengan pendapat dari pakar perpustakaan Sulistyio Basuki bahwa perpustakaan sangat terkait dengan pengelolaan seperti klasifikasi informasi, penyimpanan dan temu kembali informasi, dan juga layanan informasi (2018:103).

Berbicara layanan informasi dalam perpustakaan mengingatkan kita bahwa pada dasarnya layanan informasi kepada masyarakat merupakan amanah yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia bahwa peran perpustakaan turut serta dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Melalui kekayaan berupa produk intelektual dan artistic anusia yang dimiliki perpustakaan, masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan sumber-sumber informasi untuk mengembangkan potensi dan meningkatkan kualitas diri serta mengembangkan ilmu pengetahuan.

Beberapa jenis layanan yang disajikan perpustakaan pada umumnya adalah

- a. layanan Sirkulasi yaitu layanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Layanan sirkulasi ini melayani masyarakat dalam peminjaman koleksi sesuai dengan sistem yang diberlakukan.
- b. Layanan Referensi yaitu suatu unit layanan yang menyediakan koleksi rujukan informasi bagi masyarakat. Dalam layanan referensi ini menyediakan koleksi yang sifatnya hanya untuk rujukan saja seperti Undang-undang, kamus, ensiklopedi, atlas, peta, index dan lain-lainnya.
- c. Layanan Administrasi yaitu unit layanan bagi masyarakat yang melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keadministrasian dalam perpustakaan seperti keanggotaan perpustakaan.
- d. Layanan Penelusuran Literatur yaitu unit yang melayani kebutuhan pengguna dalam proses pencarian atau penelusuran literature yang dibutuhkan.

- e. Layanan bimbingan Pemakai yaitu layanan untuk pemustaka tentang pengenalan kepada mereka mengenai apa saja yang ada dalam perpustakaan dan bagaimana cara-cara memanfaatkan layanan yang disajikan. Dalam setiap layanan yang disajikan, pihak pemberi layanan dalam hal ini adalah pustakawan, harus berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan layanan kepada pemustaka.

2. Pendidikan Selama Pandemi

Awal tahun 2020 ini, bangsa Indonesia ditimpa musibah dengan masuknya virus yang konon berasal dari Wuhan salah satu kota di China. Datangnya musibah ini membuat panik seluruh masyarakat Indonesia yang berjumlah lebih dari dua ratus juta jiwa. Kecemasan dan ketakutan terpapar virus yang sudah menelan banyak korban jiwa tentu saja menghinggapi masyarakat yang belum tahu sampai kapan musibah ini akan berakhir. Pemerintah segera merespon dan mengambil sikap dengan menerapkan kebijakan Pembatasan kegiatan social dan kegiatan fisik di luar rumah. Kebijakan yang bertujuan untuk mengantisipasi dan mencegah penyebaran virus Covid-19 ini mengundang banyak reaksi dari masyarakat. Hal ini karena dampak yang dirasakan masyarakat dalam bidang ekonomi sangat berat. Bagaimana dampak yang dirasakan masyarakat dalam layanan bidang pendidikan? Bukan hanya faktor ekonomi yang terkena dampak Covid-19. Dunia pendidikan mengalami perubahan sejak Mendikbud menetapkan kebijakan untuk *Study from home* (SFH) sejak April 2020. Sampai saat ini kita masih dianjurkan untuk stay at home untuk mencegah penularan virus Covid-19. Situasi pandemic mengubah pola pendidikan anak-anak kita. Situasi ini membawa keluarga sebagai salah satu sentra pendidikan terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran anak-anak. Siapkah orangtua menggantikan peran guru mendampingi proses belajar di rumah? rupanya hal ini banyak dikeluhkan oleh para orangtua. Disinilah dibutuhkan mental untuk menghadapi semuanya. Kini tiba waktunya untuk memasuki tahun ajaran baru bagi peserta didik. Adakah harapan baru bagi masyarakat memasuki tahun ajaran baru untuk pendidikan anak-anak mereka ?

3. Layanan Pendidikan Dalam Era New Normal

Memasuki awal Juli 2020 masyarakat mulai disibukkan untuk masa pendaftaran peserta didik baru bagi anak-anaknya. Dalam situasi yang normal, masa-masa pendaftaran peserta didik baru membuat orang tua sibuk untuk mendampingi anak-anaknya memilih sekolah. Bagaimana dalam situasi saat ini dimana kebijakan pembatasan aktivitas diluar rumah masih diberlakukan ? Dengan tujuan mencegah penyebaran corona virus disease pemerintah masih

menganjurkan para siswa untuk tetap menjalankan *study from home* (SFH) dan masyarakat menjalankan tugas pekerjaannya dari rumah atau *work from home* (WFH). Artinya untuk ranah pendidikan semua dilakukan dari rumah atau online. Demikian juga dengan layanan pendaftaran peserta didik baru dilayani dengan aplikasi dengan tetap memperhatikan zonasi. Pelaksanaan PPDB mengacu pada Permendikbud Nomor 44 Tahun 2019 PPDB tahun 2020 bahwa proses penerimaan melalui sistem zonasi, afirmasi dan perpindahan orang tua/wali. (Kedaulatan Rakyat, 13/7/2020). Untuk keberlanjutan daring selama pandemi para guru dan siswa mendapat harapan baru dengan adanya kebijakan dari menteri Nadiem Makarim terkait penggunaan dana BOS untuk pembelian kuota internet.

Dengan kebijakan ini diharapkan guru dapat mengembangkan kreativitasnya untuk mengembangkan beragam metode belajar dalam jaringan. Bagaimana layanan informasi yang diberikan perpustakaan sebagai bagian dari lembaga pendidikan masyarakat? Wacana pemerintah mempersiapkan New normal life di berbagai bidang mendapat sambutan pro dan kontra dari masyarakat. New Normal disaat seperti sekarang ini (pasca pandemi) adalah hidup normal dengan tetap mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan kementerian kesehatan. Diantaranya yaitu tetap mengenakan masker dan menjaga jarak untuk mencegah penyebaran covid-19 dalam melakukan kegiatan di luar rumah. Tidak sedikit masyarakat yang mengetahui hal ini menjadikannya sebagai motivasi untuk bangkit dari keterpurukan akibat pandemi. Penyiapan pola kehidupan baru dalam pendidikan menurut Fathur Rahman (2020) perlu mempertimbangkan tiga hal yaitu:

- a. Asumsi data jumlah anak-remaja sebagai peserta didik yang terkonfirmasi positif,
- b. Permasalahan ideal jumlah rombel dengan kapasitas kelas yang tersedia, piliham model pembelajaran, alokasi waktu pembelajaran, dukungan layanan konseling-psikososial dan
- c. Solusi mode blended-learning yang mengkombinasikan tatap muka dengan mode online.

Bagaimana upaya yang dapat dilakukan perpustakaan agar masyarakat tetap dapat mengakses informasi yang dibutuhkan menghadapi era new normal sementara kebijakan physical distancing masih diberlakukan? Untuk memenuhi kebutuhan informasi para pelanggannya, di masa new normal ini perpustakaan harus tetap memberikan layanannya secara optimal, namun tentu saja harus berpedoman pada protokol kesehatan. Banyak hal yang harus dipersiapkan perpustakaan dalam menghadapi era new normal baru. Beberapa persiapan

kegiatan layanan dari sisi sumber daya manusianya, sarana dan fasilitas yang mendukung layanan dengan jaringan, tata kelola informasi yang akan dilayankan, konsep layanan yang akan diterapkan dan yang terpenting adalah adanya upaya perlindungan kesehatan dari paparan Covid-19 termasuk dana kesehatan di dalamnya.

Berikut ini beberapa panduan layanan perpustakaan di era new normal. Sebelum memutuskan untuk membuka layanan perpustakaan ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan karena perpustakaan merupakan tempat layanan untuk banyak orang. Salah satu hal penting adalah faktor keselamatan dengan menjaga dan mengantisipasi bersama. Untuk itu dari kementerian kesehatan memberikan panduan kepada para pegawai yang akan melaksanakan tugas kedinasan. Berikut ini ketentuan yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan sebagai panduan pelaksanaan tugas kedinasan diantaranya yaitu : Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Beberapa panduan pencegahan dan pengendalian covid-19 di tempat kerja diantaranya yaitu :

- a. Pengaturan waktu kerja tidak terlalu panjang (lembur) yang akan mengakibatkan pekerja kekurangan waktu untuk beristirahat yang dapat menyebabkan penurunan sistem kekebalan/imunitas tubuh.
- b. Mewajibkan pekerja menggunakan masker sejak perjalanan dari/kerumah, dan selama di tempat kerja.
- c. Memfasilitasi tempat kerja yang aman dan sehat,
- d. Physical Distancing dalam semua aktifitas kerja. Pengaturan jarak antar pekerja minimal 1 meter pada setiap aktifitas kerja (pengaturan meja kerja/workstation, pengaturan kursi saat di kantin, dll).

Selain itu ada beberapa pemikiran tentang konsep baru layanan perpustakaan yang dapat kita jadikan pedoman sebelum kita memutuskan untuk membuka layanan perpustakaan di era new normal. Konsep layanan perpustakaan yang disampaikan oleh ibu Clara Naibalo dalam sebuah Webinar merupakan tiga pendekatan yang penekanannya ada pada access point yaitu :

- a. Human Safety yaitu konsep layanan perpustakaan yang meliputi sarana, kegiatan di perpustakaan harus mengutamakan faktor kesehatan dan keamanan pemustaka dan pustakawan. Pendekatan ini meliputi

- 1) Menetapkan protap layanan perpustakaan “new normal” : prasyarat kunjungan, jumlah pengunjung, jam layanan, apa yang ditolerir dan apa yang tidak
 - 2) Menentukan prioritas layanan yang akan segera dibuka untuk publik
 - 3) Meminimalisasi layanan tatap muka
 - 4) Memastikan semua peralatan bersih sesuai standar protap covid-19
 - 5) Memastikan tersedianya peralatan protap covi-19 (hand sanitizer, air sabun) di titik yang tepat
 - 6) Mengatur jadwal pustakawan di front liner sesuai tingkat resiko (usia, riwayat penyakit)
 - 7) Memastikan akses ke fasilitas layanan kesehatan terjangkau dengan mudah
- b. Physical Distancing yaitu pendekatan dengan pengaturan secara fisik seperti desain layanan dan fasilitas di perpustakaan harus dipertimbangkan jarak aman untuk pencegahan covid bagi pemustaka dan pustakawan dengan
- 1) Memastikan jarak aman di tiap titik layanan
 - 2) Desain ulang model antrian
 - 3) Mengatur akses ke rak buku
 - 4) Mengatur ulang meja-meja belajar, ruang diskusi, loker, ruang komputer
 - 5) Mengatur akses masuk ke tiap ruangan
- c. Access Policy yaitu kebijakan akses ke koleksi tercetak dan konten-konten restricted tilte perlu ditinjau ulang dengan
- 1) Memperluas akses ke e-resources
 - 2) Menambah bandwidth
 - 3) Memastikan kinerja server
 - 4) Mengevaluasi kebijakan akses terbatas ke koleksi-koleksi tertentu
 - 5) Mengoptimalkan akses via remote
 - 6) Mengoptimalkan website, akun sosmed perpustakaan sebagai media penyebaran informasi akurat seputar kebijakan dan konsep baru layanan perpustakaan
 - 7) Menginspirasi sistem peminjaman berbasis aplikasi populer

C. PENUTUP

1. Layanan perpustakaan harus selalu diupayakan meskipun dalam kondisi pandemi, akan tetapi harus mengikuti protokol kesehatan.
2. Setiap unit layanan perpustakaan harus diperhatikan kualitasnya untuk memenuhi harapan pemustaka

3. Perpustakaan harus dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dalam memberikan layanan kepada pemustaka
4. Faktor kesehatan pustakawan dan pemustaka merupakan masalah penting yang harus diperhatikan.

Daftar Pustaka

- Kaufman, Ron. 2015. *Uplifting Service*, Jakarta : Zaytuna Ufuk Abad
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence : Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Rahman, Fathur. Pendidikan dalam 'New Normal Life' : Kedaulatan Rakyat (Selasa Wage, Juni 2020)
- Sujatna, 2018. *Inovasi Pustakawan Zaman Now*, Tangerang : Mahara Publising
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Service Quality & Customer Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI

Sumber internet

- <https://www.kemkes.go.id/article/view/20052900002/satgas-covid-19-dpr-kunjungi-kemenkes-terkait-protokol-new-normal.html>. Diakses tanggal 26-8-020
- Naibaho, Clara. 2020. *Perpustakaan Pasca Pandemi : Kembalinya Layanan Dari Rumah Ke Layanan Dari Kantor*. Diakses melalui https://www.youtube.com/results?search_query=layanan+perpustakaan+di+era+new+normal.