



Excellence Service Library Universitas Sumatera Utara

Juli Purnawati

Perpustakaan, Universitas Sumatera Utara

juli.purnawati@gmail.com

juli.purnawati@usu.ac.id

ABSTRACT

The existence of a library is an essential part for universities to support sources of information and learning for students, lecturers, and staff. The library is one of the institutions in charge of collecting, managing, serving, or disseminating various information resources covering multiple subjects that cannot be limited to specific fields and studies. "Library is the Heart of the University" of course, the academic community at USU needs library services. As a result of the current COVID-19 pandemic, USU's libraries must continue to innovate in providing excellent services that the academic community of the University of North Sumatra can feel. This paper aims to explain and find out the innovations made through the USU excellence service library: disasters due to the pandemic. Excellence services available at USU's library are 1). Turnitin test service, 2). Book ordering services for university libraries, 3). Faculty branch library book ordering service, 4). Short loan collection book ordering service (KPS), 5). Student's final work submission service, 6). Service for ordering e-journal articles and e-books, 7). SKBP (library free certificate). The scope of the object under study uses the literature study method. The data sources for this paper are the USU Library's web and social media. The results of this study are 1). Access: convenience and facilities, 2). Content: the number of types and organization, 3). Search facility: search system and display of results.

Keywords: *USU library excellent service, disaster, pandemic*

Abstrak

Keberadaan perpustakaan menjadi bagian penting bagi perguruan tinggi untuk menunjang sumber informasi dan belajar mahasiswa, dosen dan staf pegawai. Perpustakaan merupakan salah satu institusi yang bertugas mengumpulkan, mengelola, melayani atau mendesiminasikan berbagai jenis sumber daya informasi yang mencakup berbagai subjek yang tidak dapat dibatasi dengan bidang dan kajian tertentu. Perpustakaan akan selalu berhubungan dengan berbagai sumber daya informasi yang tidak terbatas dan tersebar pada berbagai tempat.

"Perpustakaan adalah Jantungnya Universitas", tentu saja sivitas akademika di lingkungan USU sangat membutuhkan layanan perpustakaan. Akibat adanya pandemi covid19 yang sedang dihadapi membuat perpustakaan USU dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan *excellence service* yang dapat dirasakan manfaatnya oleh sivitas akademika Universitas Sumatera Utara. Tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui inovasi yang dilakukan melalui *excellence service library USU* : kebencanaan akibat pandemi. Ruang lingkup tulisan *Excellence service* yang tersedia pada perpustakaan USU yaitu : 1). Layanan uji turnitin, 2). Layanan pemesanan buku perpustakaan-perpustakaan universitas, 3). Layanan pemesanan buku perpustakaan cabang fakultas, 4). Layanan pemesanan buku koleksi pinjam singkat (KPS), 5). Layanan penyerahan karya akhir mahasiswa, 6). Layanan pemesanan artikel *e-journal* dan *e-book*, 7). SKBP (surat keterangan bebas pustaka). Ruang lingkup objek yang diteliti menggunakan metode studi literatur. Sumber data tulisan ini adalah *web* serta media sosial Perpustakaan USU. Hasil kajian ini adalah 1). Akses : kemudahan dan fasilitas, 2). Konten: jumlah jenis, dan pengorganisasian, 3). Fasilitas penelusuran : sistem pencarian, dan tampilan hasil.

Kata kunci : *excellence service library, kebencanaan, pandemi*



A. PENDAHULUAN

Pandemi yang saat ini kita hadapi adalah sebuah bencana khususnya untuk dunia akademik perguruan tinggi, pandemi berupa wabah corona virus disease 19 yang kemudian dikenal dengan covid19. Virus covid19 ini pertama kali ditemukan di kota wuhan, China. Penyebaran virus ini begitu pesat sehingga mengakibatkan beribu-ribu orang terjangkit dan tidak sedikit yang meninggal dunia serta dampak dari wabah ini membuat lumpuhnya perekonomian dunia.

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 covid19. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk memutus penyebaran virus covid19 ini adalah dengan memberlakukan 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.

Kebijakan ini menimbulkan perubahan yang sangat signifikan terhadap dunia pendidikan seperti sekolah/kuliah dari rumah, bekerja dari rumah, ibadah dari 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 ahir, laporan penelitian, najalah, dan lain-lain. Selain itu untuk kebutuhan administrasi seperti surat bebas pustaka, di lakukan secara online. Oleh karena itu perpustakaan harus mengubah layanan offline menjadi online.

Hal ini berarti perpustakaan dituntut untuk mampu melahirkan inovasi dan mampu menumpulkan, mengolah, dan menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan penggunaannya. Disini dijelaskan tujuan akhir tugas utama perpustakaan adalah mampu melahirkan masyarakat yang tidak hanya mengkonsumsi informasi, tetapi sekaligus menjadi masyarakat yang mampu memproduksi informasi (Rasdanelis, 2011). Hadirnya pandemi covid19 dapat menimbulkan ancaman atas keberlangsungan layanan yang ada di perpustakaan. Sesuai dengan Motto Perpustakaan USU “Perpustakaan adalah Jantungnya Universitas”, sivitas akademika di lingkungan USU tetap membutuhkan layanan dari perpustakaan dalam situasi dan kondisi apapun. Dampak dari pandemi ini perpustakaan dituntut untuk tetap loyal dalam melakukan inovasi terhadap layanan yang agar supaya manfaatnya dapat secara langsung dirasakan oleh pemustaka.

Tulisan ini mengangkat judul “*Excellence Service Library USU : Kebencanaan Akibat Pandemi*”. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *excellence service* perpustakaan USU dapat dirasakan oleh pemustaka dimasa pandemi covid19 Serta dapat mengubah paradigma layanan perpustakaan tatap muka menjadi layanan *virtual*. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui aplikasi web dan media soial yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Dengan mengusung layanan perpustakaan digital dimana perpustakaan menyediakan sumber-sumber informasi dalam format terbacakan mesin yang dapat diakses melalui jarak jauh dengan menggunakan jaringan komputer yang terhubung melalui internet.

Perpustakaan dan pustakawan sebagai penyedia informasi diharapkan dapat memberikan layanan sesuai dengan era teknologi dan sesuai dengan tuntutan abad informasi. Pustakawan harus dibekali dengan keahlian dan ketrampilan yang mendukung kegiatan organisasinya. Era teknologi digital di abad ini banyak memberikan kemudahan dan kelebihan dalam menghasilkan, menyebarkan, dan menggunakan pola pikir para pelaku informasi (Suwahyono, 2000).(2000) Begitu pula dalam menyajikan informasi akan mengalami perubahan dari format analog menjadi format digital.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah penerapan *excellence Service* pada perpustakaan USU?

C. TINJAUAN PUSTAKA

Secara umum kata *excellence service* berarti pelayanan prima. Pelayanan prima itu sendiri adalah suatu bentuk pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan para

penggunanya. Biasanya suatu layanan disebut dengan pelayanan prima jika pelayanan yang diberikan tersebut memenuhi standar kualitas.

Pelayanan prima (*Excellent Services*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna (Maddy, 2009; 8). (2009a)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31)(2003), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep seperti Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

1. Sikap *Attitude*.

Sikap (Attitude) adalah sikap saat menghadapi dan melayani yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, memegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan mitovasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah Suatu sikap berperipikakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep A6 di atas, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Sehingga saat pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika pelanggan merasa dirugikan akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka atau transparan, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Jika dikaitkan dengan institusi perpustakaan, maka kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat bergantung pada standar organisasi perpustakaan itu sendiri dalam meningkatkan loyalitas layanan kepada pengguna perpustakaan. Kualitas layanan menurut Gronroos, 1990 (Christian Gronroos, 1990) terdiri dari :

1. *Tangibles*

Terkait daya tarik fasilitas peralatan dan material yang digunakan oleh perusahaan jasa serta penampilan pustakawan layanan. Poin untuk perpustakaan merujuk pada fasilitas yang dimiliki, perangkat dan fasilitas yang mendukung serta performa dari pustakawannya.

2. *Keandalan*

Artinya dalam aspek layanan perpustakaan berusaha untuk memberikan kenyamanan dan berusaha untuk memenuhi seluruh kebutuhan penggunanya.

3. *Ketanggapan*

Bentuk layanan yang efektif efisien yang diberikan oleh pustakawan dalam merespon beragam keinginan pengguna perpustakaan.

4. *Jaminan*

Perpustakaan sudah seharusnya menjadi “*central*” informasi bagi pengguna perpustakaan karena pustakawan dianggap sebagai pihak yang serba tau akan informasi.

5. Empati yaitu para pustakawan mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan.

Sementara menurut pendapat Gronos ada 7 kriteria mengenai kualitas layanan yaitu:

- *Professionalism and skill*
- *Attitude and behavior*
- *Accessibility and flexibility*
- *Reliability and trustworthiness*
- *Service recovery*
- *Service gap*
- *Reputation and credibility.*

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam bidang perpustakaan dimana suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna yang semakin tinggi, hal tersebut juga pasti berdampak baik bagi *branding* dan kemajuan perpustakaan.

1. KEBENCANAAN

Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 (*Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 Tentang Kebencanaan, 2007*) pengertian bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang dilindungi dan perubahan kehidupan masyarakat terkait, baik faktor alam dan atau non alam ataupun faktor manusia yang mengakibatkan timbulnya korban jiwa. Baik manusia, kerusakan lingkungan, harta benda, juga psikologi manusia. Beberapa bencana alam yang mungkin terjadi antara lain gempa bumi, banjir, gunung meletus, tanah longsor, juga pandemi virus covid19. Sedangkan bencana non alam seperti kebakaran gedung, ledakan nuklir, polusi/pencemaran dan kerusakan akibat kalalalaian manusia (*human error*).

Adapun beberapa bencana yang disebabkan karena kesalahan manusia seperti: kecelakaan transportasi, industri, kerusakan, kriminal, perang, terorisme, bangunan runtuh, kebocoran gas, pemadaman listrik, kerusakan jaringan komputer, kegagalan komunikasi dan sebagainya.

2. PANDEMI

Pandemi merupakan wabah penyakit yang menjangkit secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir ke seluruh negara atau pun nua dan biasanya mengenai banyak orang. Peningkatan angka penyakit

diatas normal yang biasanya terjadi, penyakit ini pun terjadi secara tiba-tiba pada populasi suatu area geografis tertentu (Agus Purwanto dkk, 2020 : 5).(2020)

Pandemi juga merupakan penyakit yang harus sangat diwaspadai oleh semua orang, karena penyakit ini menyebar tanpa disadari. Untuk mengantisipasi dampak pandemi yang ada disekitar kita maka yang kita lakukan adalah dengan menjaga kebersihan diri dan lingkungan yang ada disekitar kita. Pandemi ini terjadi tidak secara tiba-tiba akan tetapi terjadi pada suatu wilayah tertentu yang kemudian menyebar ke beberapa wilayah lainnya dengan cepat.

Coronavirus Disease (Covid-19) merupakan salah satu penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan dikenal sebagai sindrom pernafasan akut atau parah virus corona (SARSCoV-2). Corona virus Disease ialah jenis penyakit yang belum teridentifikasi sebelumnya oleh manusia, virus ini dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat yang sering terjadi, orang yang memiliki resiko tinggi tertular penyakit ini ialah orang yang melakukan kontak erat dengan pasien Covid-19 yakni dokter dan perawat (Lina sayekti, 2020: 7)(Lina Sayekti, 2020).

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah menggunakan metode jenis penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka (Mahmud, 2011: 11)(2011). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus.

E. KAJIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sejauh mana inovasi yang dilakukan perpustakaan USU dalam melaksanakan pelayanan prima (*excellence services*) yang tersedia pada perpustakaan USU, maka penulis mencoba melakukan Tinjauan Pustaka dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

1. Mitigasi Bencana dan Literasi Bencana

Mitigasi bencana adalah serangkaian upaya guna mengurangi risiko bencana, baik melalui pembangunan fisik maupun melalui penyadaran an peningkatan kemampuan menhaapi ancaman bencana. (Indonesia : 2007)(*Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 Tentang Kebencanaan, 2007*). Institusi perpustakaan merupakan salah satu tempat yang secara khusus mendapat perhatian ketika terjadinya suatu bencana. Hal ini dikarenakan di dalam perpustakaan terdapat koleksi serta

dokumen penting yang menjadi aset bangsa dan negara. (Sitepu, Armasyah, Saary dan Rahayu : 2009)(2009b). Mitigasi bencana dapat berjalan di perpustakaan apabila pustakawan menjadi *literate* serta didukung dengan kemampuan literasi yang mumpuni. Upaya yang dapat dilakukan oleh pustakawan yaitu dengan mengikuti webinar, *talk show*, secara *daring*, serta pengalaman dan atau merujuk pada peanggulangan bencana yang sudah dilakukan oleh institusi asosiasi perpustakaan.

Mengutip dari IFLA (*International Federation of Library Associations and Institution*), studi literatur mengacu pada literatur yang berjudul “*Disastor Planning : Prevention, Preparedness Response, Recovery*” (Perencanaan bencana, Pencegahan, kesiapsiagaan tanggap, pemulihan). Sedangkan menurut Brown, Haun dan Peterson (2014)(Brown et al., 2014) literasi bencana adalah kapasitas individu dalam membaca, memahami dan menggunakan informasi untuk kemudian dibuatkan suatu kebijakan informasi dengan mengikuti instruksi mitigasi kesiapsiagaan, respon, dan pemulihan dari bencana. Terdapat empat tahapan yang dapat dikembangkan melalui kebencanaan literasi yaitu:

1. Mempelajari Intruksi

Pada tahap ini penekanan pada kemampuan individu oleh masyarakat dalam memahami dan membaca intruksi tentang mitigasi serta kesiapsiagaan bencana.

2. Menghimpun Informasi

Tahapan ini fokus kepada kemampuan individu secara komperhensif dalam mengelola serta menghimpun sumber informasi kebencanaan.

3. Membangun Motivasi dan Kepercayaan Diri.

Meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri individu untuk prouktif dalam mitigasi bencana. Individu telah mampu melakukan mitiasi bencana dengan baik.

4. Memahami Kondisi Lingkungan

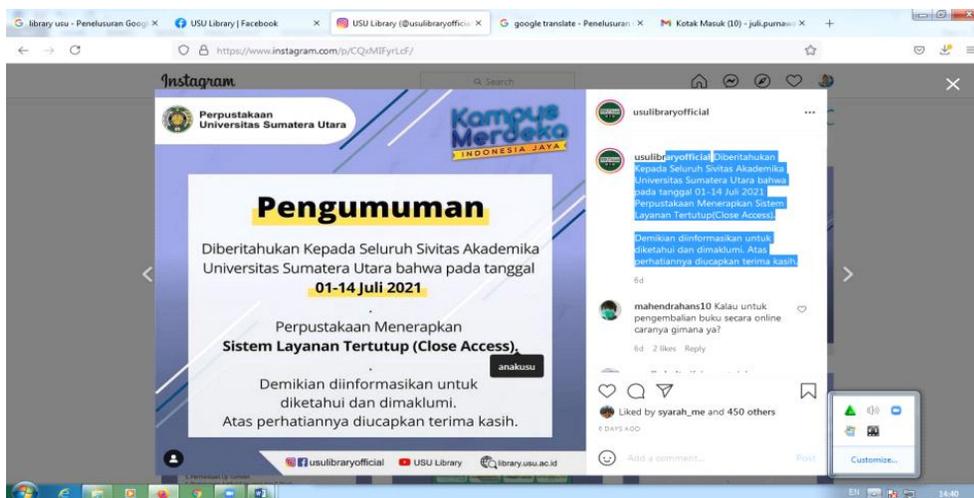
Keterlibatan individu dalam mitigasi bencana, dimana mereka sudah memahami informasi kebencanaan dan keadaan lebih luas. Khusus ide guna solusi dari hambatan yang dihadapi dalam menjaga keselamatan lingkungan dan masyarakat umum.

Keseluruhan bencana di atas mempengaruhi kebijakan yang dibuat guna mendukung *excellence service* di perpustakaan USU dengan melakukan perencanaan, penanganan, respon, dan pemulihan yang berbeda-beda.

2. Peningkatan Digitalisasi dalam Sistem Pelayanan Informasi pada Perpustakaan USU

Sinergi dan kolaborasi perpustakaan USU berinovasi dengan melakukan berbagai cara guna *update* layanan mulai dari pengumuman yang disampaikan melalui website resmi perpustakaan USU serta media sosial. Media sosial perpustakaan USU yang digunakan seperti *facebook, instagram, WhatsApp group, Twitter* resmi perpustakaan USU. *Update* informasi di desain semenarik mungkin dengan penyajian informasi yang simpel, jelas, dan padat terkait layanan yang disediakan oleh perpustakaan USU selama pandemi. Informasi layanan unggulan pada perpustakaan USU selama masa pandemi darurat covid19 antara lain :

- Pengumuman ditujukan kepada seluruh sivitas akademika Universitas Sumatera Utara bahwa Pada tanggal 01 s/d 14 Juli 2021 perpustakaan USU menerapkan sistem layanan tertutup (*Close Access*).



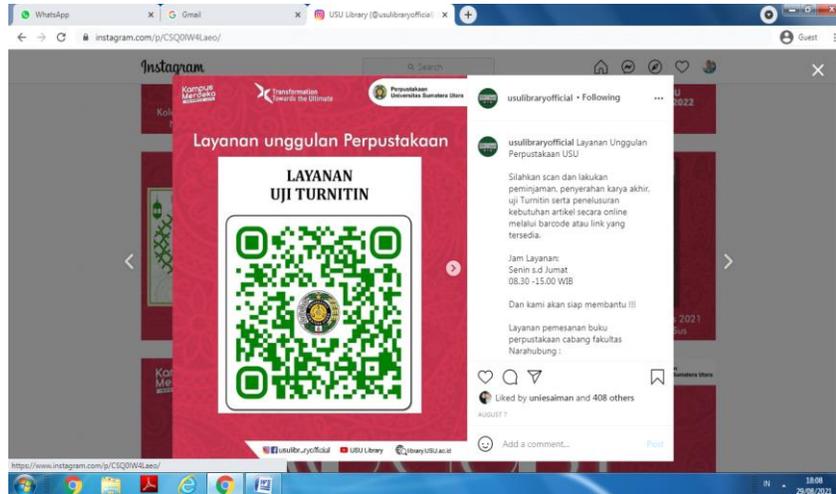
Sumber: <https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

<https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

Selama layanan *close access* berlaku di perpustakaan USU, pengguna perpustakaan masih tetap dapat melakukan peminjaman, penembalian, serta perpanjangan buku melalui pemesanan secara *online* yaitu:

- Pemesanan buku perpustakaan universitas melalui link : <http://bit.ly/reservasikoleksistandarUSUlibrary>.

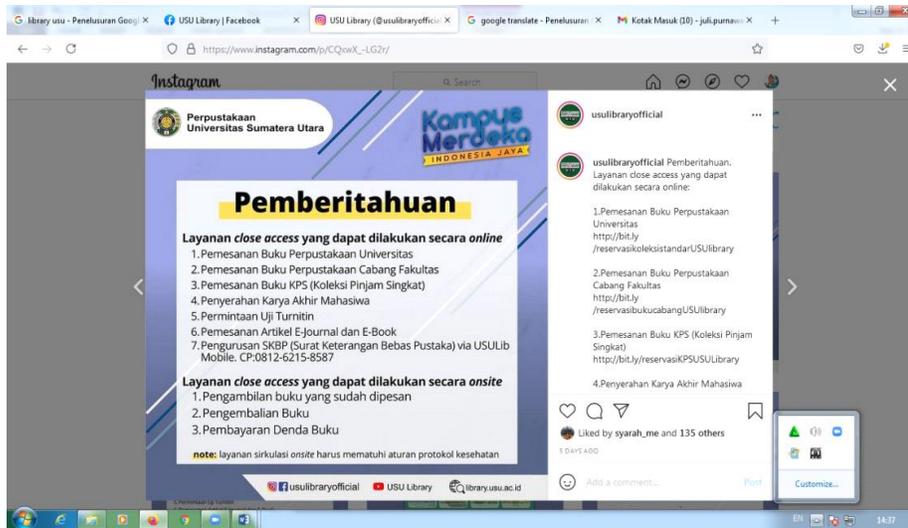
- Pemesanan buku perpustakaan cabang fakultas melalui link: <http://bit.ly/reservasibukucabangUSULibrary>.
- Pemesanan buku KPS (koleksi pinjam singkat) melalui link: <http://bit.ly/reservasiKPSUSULibrary>.
- Penyerahan karya akhir mahasiswa melalui link: <http://bit.ly/KaryaAkhirUSU2021>
- Permintaan Uji Turnitin melalui link : <https://bit.ly/askujiturnitinUSULibrary>



- Pemesanan artikel *e-journal* dan *e-book* melalui link : <http://bit.ly/reservasiartikelUSULibrary>.
- Penurunan SKBP (Surat Keterangan Bebas Pustaka) *via USU Lib Mobile* melalui kontak person 0812-6215-8587

Sedangkan layanan selama *Close Access* yang tetap dapat dilakukan secara *onsdie* yaitu :

- Pengembalian buku yang sudah
- Pengembalian buku
- Pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku.



Sumber: <https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

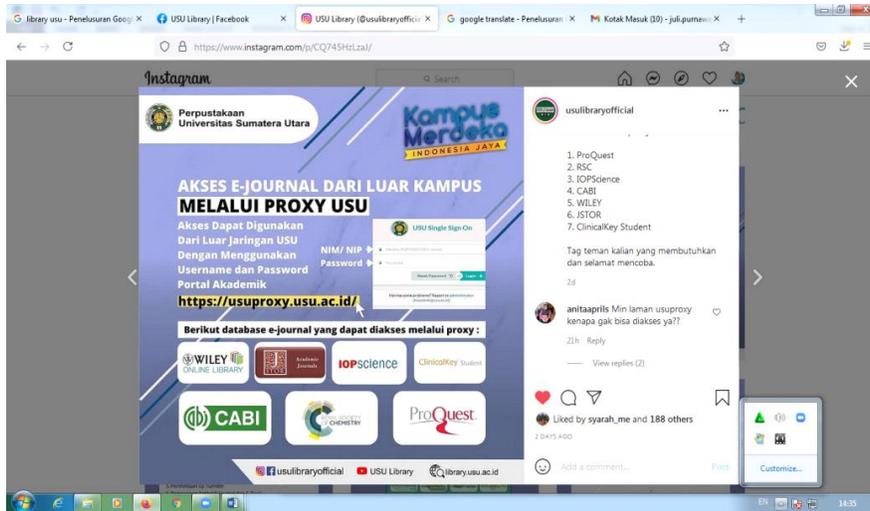
<https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

Layanan sirkulasi *onside* ini dapat dilakukan dengan catatan harus sesuai dengan aturan protokol kesehatan yang berlaku selama masa pandemi covid19 yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Untuk akses *e-jurnal* dari luar kampus melalui proxy perpustakaan USU dapat dilakukan dengan menggunakan *username* dan *password* portal akademik. Login dapat dilakukan dengan USU *sign on* pada <https://usoproxy.usu.ac.id>.

Berikut daftar *e-jurnal* yang dapat diakses melalui proxy yaitu:

- ProQuest
- RSC
- IOPScience
- CABI
- Willey
- JSTOR
- ClinicalKey

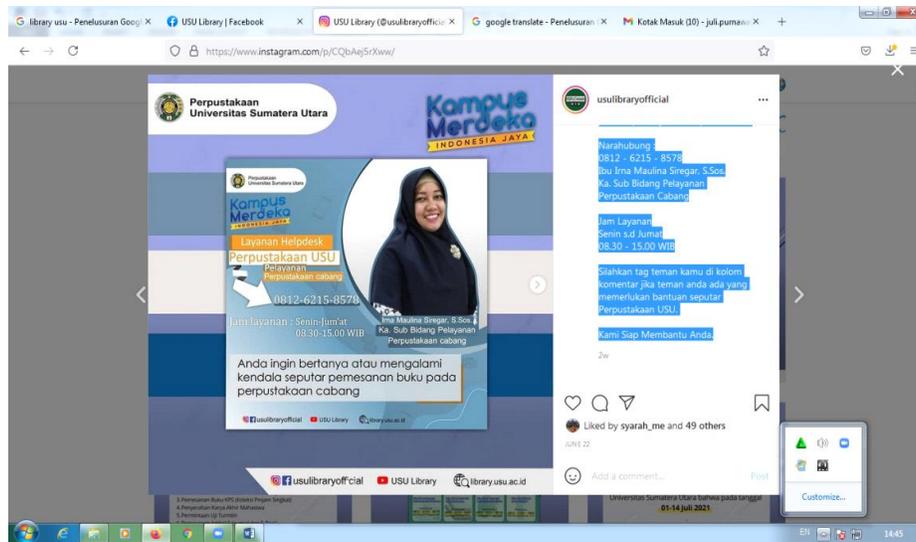


Sumber: <https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

<https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

Bagi pengguna perpustakaan USU yang ingin melakukan peminjaman pada jam operasional sesuai dengan jam buka layanan yaitu pada hari senin sampai dengan jumat pukul 08.30 WIB s/d 15.00 WIB. Narahubung yang dapat dihubungi Ibu Irna Maulina Siregar, S.Sos selaku Ka. Sub Bidan Pelayanan Perpustakaan Cabang pada nomor 0812-621-8576 atau melalui link : <http://bit.ly/reservasibukucabangUSUlibrary>, yaitu:

- Pengguna dapat memanfaatkan layanan pemesanan (reservasi) buku perpustakaan cabang fakultas secara online, pengguna harus terlebih dahulu mengisi formulir reservasi buku secara online via goole form melalui link <http://bit.ly/reservasikoleksistandarUSUlibrary>. Untuk reservasi koleksi buku standar. Atau email perpustakaan USU di reservasibukucabang@library.usu.ac.id. Pengguna melakukan penelusuran juul buku melalui katalo online (OPAC) pada webside <http://digilib.usu.ac.id/>, kemudian pengguna mengupload screenshot hasil penelusuran buku yang akan ipesan malalui link tertera. Jumlah buku yang dipesan maksimal 2 (dua) judul. Buku yang dipesan (reservasi) hanya untuk koleksi Perpustakaan Cabang Fakultas. Pemesanan buku dapat dilakukan pada hari senin sampai dengan jumat pukul pukul 08.30 WIB s/ 13.00 WIB. Jika buku tersedia/tidak tersedia, staf akan mengkonfirmasi via Whatshapp. Jika buku tersedia, pengguna dapat meminjam buku ke Bagian Layanan Sirkulasi di lantai dua perpustakaan USU. Jangka waktu pengambilan buku dua hari kerja, apabila melewati masa tersebut maka dibatalkan.



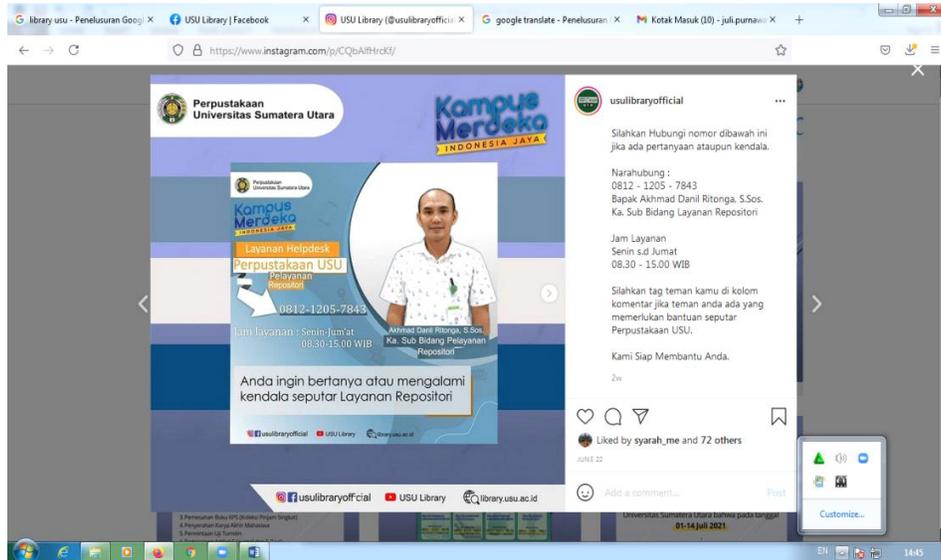
- Koleksi buku KPS dapat menghubungi Ibu Maisyarah Harahap, S.Sos sebagai Ka. Sub Bidang Pelayanan Sirkulasi di nomor 0812-6215-8587 atau melalui <http://bit.ly/reservasiKPSUSULibrary>.



Sumber : <https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

- Penyerahan karya akhir, pengguna perpustakaan USU dapat menghubungi Bapak Akhma Danil Ritonga, S.Sos Ka. Sub Bidang Layanan Repositori melalui link <http://bit.ly/KaryaAkhirUSU2021>. Surat ini ibuthkan sebagai salah satu syarat kelengkapan syarat wisuda bagi mahasiswa USU. Surat bebas pustaka adalah surat yan

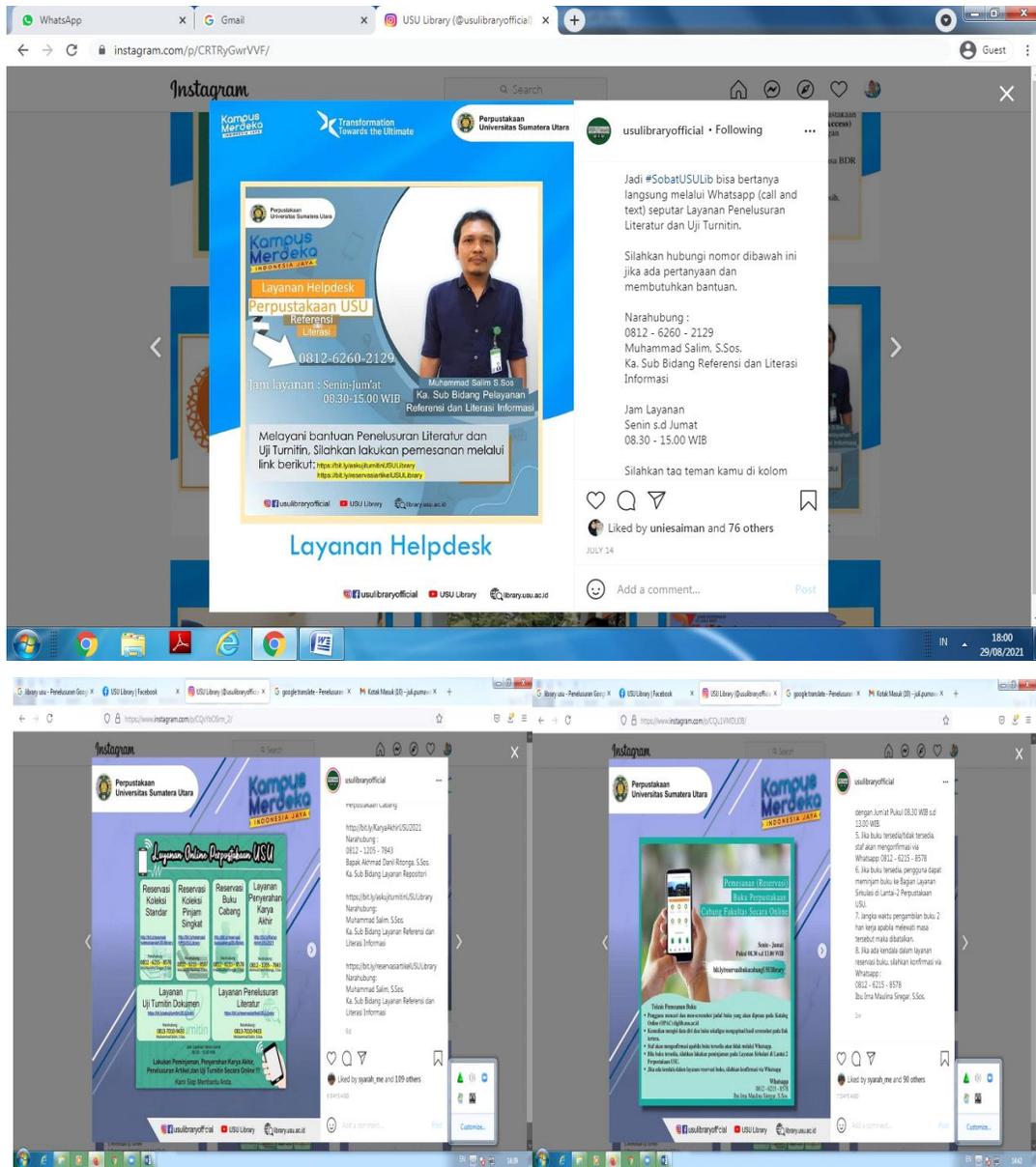
menyatakan bahwa pemustaka sudah memiliki tanggungan buku maupun enda buku yang belum dibayar.



Sumber : <https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

<https://www.instagram.com/usulibraryofficial/>

- Kebutuhan untuk uji turniti an reservasi artikel ilmiah ataupun jurnal ilmiah pengguna perpustakaan USU dapat menghubungi Bapak Muhamma Salim, S.Sos Ka. Sub Biang Layanan Referensi dan Literasi Infromasi pada nomor 0812-6260-2129 juga melalui link: <http://bit./askujiturnitiUSULibrary>, dan untuk artikel melalui : <http://bit.ly/reservasiartikelUSULibrary>. Layanan konsultasi ini dimana pustakawan siap *excellence service* membantu pemustaka yan membutuhkan infromasi apabila mengalami kesulitan ataupun kendala dalam melakukan penelusuran informasi.



• **KESIMPULAN**

Pandemi yang saat ini kita hadapi adalah bencana yang menimbulkan kerugian harta benda bahkan mengancam hilangnya nyawa manusia akibat virus covid19. Bahkan telah merenggut jutaan jiwa, juga menyebabkan terjadinya trauma pada seseorang. Perpustakaan USU sebagai institusi perguruan tinggi yang bertugas sebagai pengelola informasi berperan aktif dan turut serta berkontribusi dalam memutus rantai penyebaran covid19 dengan melakukan pelayanan perpustakaan secara *close acces* namun tetap bisa di dimanfaatkan dengan aplikasi yang disediakan

perpustakaan. Dengan keterbatasan akses layanan pada masa pandemi ini perpustakaan USU berperan penting untuk melakukan pelayanan terbaik guna kemudahan untuk pemustaka mengakses informasi di perpustakaan. *excellence service library* USU menjadi kualitas layanan terbaik yang di terapkan di perpustakaan USU guna memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kebencanaan yang terjadi akibat pandemi membuat Perpustakaan dan pustakawan USU harus lebih update dan berinovasi untuk melakukan pelayanan terbaik terhadap pemustaka. Pengelolaan informasi yang efektif dengan literasi kebencanaan melalui media sosial dengan kemasan yang menarik. Apapun kondisi yang sedang dihadapi saat ini, peran serta layanan perpustakaan USU harus tetap berjalan agar informasi yang dibutuhkan pengguna dapat berjalan sesuai dengan *excellence service* dengan kualitas layanan mencakup cepat, mudah dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Serta dengan tetap menjaga kondisi kesehatan dengan mematuhi protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo*. Jakarta.
- Brown, L. M., Haun, J. N., & Peterson, L. (2014). A Proposed Disaster Literacy Model. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 8(3), 267–275. <https://doi.org/10.1017/dmp.2014.43>
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management and marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Jossey Bass.
- Lina Sayekti. (2020). *Dalam Menghadapi Pandemi: Memastikan Keselamatan dan Kesehatan di Tempat kerja*. ILO.
- Maddy, Khairul,. (2009a). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Kata Buku.
- Mahmud. (2011). *Metode penelitian pendidikan*. Pustaka setia.
- Purwanto, Agus. (2020). *Studi Eksplorasi Dampak Pandemi COVID 19 terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar*. Indonesia: Universitas Pelita Harapan.
- Rasdanelis. (2011). Audit Informasi Dalam Sistem Informasi Manajemen. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 1(1), 81–104.
- Sitepu, Apallidya, Cut Armansyah, Rina S. Saary, & Rochani Nani Rahayu. (2009b). *Kesiapsiagaan dalam Mengantisipasi Bencana di Perpustakaan dan Pusat Arsip* (Vol. 30).
- Suwahyono, Nurasih. (2000). *Mempersiapkan Sumber Daya Manusia Bidang Dokinfo Memasuki Abad Informasi: Vol. vol 25 No 1-2*.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Kebencanaan. (2007). Republik Indonesia. <https://www.instagram.com/usulibraryofficial>