

LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI MASA NEW NORMAL: UPAYA PUSTAKAWAN UNNES DALAM MENINGKATKAN JASA LAYANAN KEPADA PEMUSTAKA

Setyarini¹; M.Z. Eko Handoyo

Perpustakaan Universitas Negeri Semarang, Semarang

** Korespondensi: setyarini27@mail.unnes.ac.id*

ABSTRACT

The existence of a university library has a very important role in the process of transferring science and technology, as well as in supporting the activities of the Tri Dharma of Higher Education; research, teaching, and community service. In the current Covid-19 pandemic, it can be said that almost all libraries are also affected in providing services to librarians. Not a few libraries in the early days of the pandemic closed their services, as well as some that continued to open services virtually (digital / online). This situation had stopped for quite a long time. Then the situation moved to the New Normal era, where in this period the library began to adjust its situation, regarding its library service model. There are those who open services entirely online, where libraries do not open services in the form of library visits, there are also those that open online and offline with modifications at some of their service points. This also happened in the Semarang State University Library, which during the New Normal period opened its services gradually. The following article attempts to describe the library services of Semarang State University, more specifically in the section on circulation (borrowing and returning library materials (books)).

Keywords: *Library Services, New Normal Period, Covid-19 Outbreak.*

ABSTRAK

Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi memiliki peranan yang sangat penting dalam proses transfer ilmu pengetahuan dan teknologi, juga dalam mendukung kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi; penelitian, pengajaran, dan pengabdian masyarakat. Dalam masa pandemi wabah Covid-19 seperti saat ini, bisa dikatakan hampir semua perpustakaan pun ikut terdampak dalam memberikan layanan kepada pemustakanya. Tidak sedikit perpustakaan pada masa awal pandemi yang menutup layanannya, selain juga ada yang tetap membuka layanan secara virtual (digital/online). Keadaan ini sempat terhenti dalam waktu yang cukup lama. Kemudian keadaan pun beranjak ke masa New Normal, dimana dalam masa ini perpustakaan mulai menyesuaikan keadaan, menyangkut model layanan perpustakaannya. Ada yang membuka layanan secara daring seluruhnya, dimana perpustakaan tidak membuka layanan berupa kunjungan perpustakaan, juga ada yang membuka secara daring dan luring dengan modifikasi di beberapa titik layanannya. Hal tersebut juga terjadi di Perpustakaan Universitas Negeri Semarang yang pada masa New Normal membuka layanannya secara bertahap. Tulisan berikut berupaya memaparkan layanan perpustakaan Universitas Negeri Semarang, lebih khusus di bagian Sirkulasi (peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan (buku)).

Keywords: *Layanan Perpustakaan, Masa New Normal, Wabah Covid-19.*

1. PENDAHULUAN

Ketika kita berbincang tentang perpustakaan sudah berarti kita berbicara tentang pelayanan, karena perpustakaan adalah pelayanan (Nasution, 1990: 139). Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan, karena perpustakaan itu sendiri identik dengan pelayanan. Sedangkan fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Dan tujuan dari perpustakaan itu adalah memberikan pelayanan kepada pemustaka agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah dengan sebaik-baiknya itu dapat sampai ke tangan pemustaka dan dapat dipakai oleh pemustaka. Di Masa pandemi Covid 19 ini semua terdampak termasuk layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan

pada awal pandemi sempat terhenti untuk beberapa waktu yang lama. Semua civitas akademika sejenak terhenti untuk beberapa saat yang kemudian beralih ke pembelajaran secara daring/ jarak jauh. Di masa pandemi covid 19 seperti saat ini pustakawan dituntut untuk lebih meningkatkan potensi diri, bagaimana agar pustakawan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada para pemustaka secara prima. Sebagai pustakawan tidak boleh surut dalam memberikan pelayanan. Justru kita dilatih untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena sebuah perpustakaan dapat dilihat baik buruknya melalui pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada para pemustakanya.

1.1. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur peminjaman dan pengembalian pustaka secara tatap muka pada masa *new normal life* di UPT Perpustakaan Unnes?
2. Bagaimana upaya pustakawan Unnes dalam meningkatkan jasa layanan kepada para pemustakanya di masa pandemi?
3. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan selama pandemi?

1.2. Batasan Masalah

Pada masa pandemi covid-19 seperti saat ini, pustakawan harus berusaha supaya perpustakaan Unnes tetap bisa menyediakan layanan secara tatap muka langsung maupun online dengan sistem sirkulasi dan zona area yang baik agar berbagai kegiatan di perpustakaan dapat tertampung sesuai protokol kesehatan dan tidak mengganggu kenyamanan serta aktivitas antara pengunjung dan pengelola perpustakaan

2. PEMBAHASAN

Saat ini UPT Perpustakaan Unnes sedang berupaya terus menerus untuk mengedepankan pengembangan melalui perbaikan dan penambahan fasilitas layanan selama pandemi covid-19 sekarang ini. Karena keadaan telah memaksa kita untuk lebih

menjaga diri, dan orang-orang terdekat kita agar terus dalam keadaan baik dan sehat. Masa pandemi memang menjadi masa sulit bagi seluruh umat manusia. Perpustakaan perguruan tinggi walaupun dalam masa pandemi tidak boleh menutup layanan informasinya kepada pemustaka, karena mereka juga masih membutuhkan informasi untuk menambah wawasan dan pengetahuan mereka dalam mendukung pembelajaran secara daring.

Layanan peminjaman dan pengembalian pustaka pada saat pandemi dalam menghadapi new normal di Perpustakaan Unnes sudah dibuka, tetapi tetap sesuai dengan protokol kesehatan. Beberapa protokol yang diberlakukan antara lain: pembatasan jumlah pengunjung, pembatasan jam berkunjung, pustakawan dan pemustaka wajib menggunakan Alat Pelindung Diri, mencuci tangan sebelum masuk perpustakaan dan diukur suhu tubuhnya, mentaati rambu yang sudah tertempel di beberapa titik di Perpustakaan Unnes. Berikut langkah-langkah yang diterapkan pada beberapa titik layanan pada masa New Normal.

1. Layanan Sirkulasi (peminjaman dan pengembalian pustaka) dijalankan dengan prosedur sebagai berikut:
 - a. Sebelum masuk perpustakaan wajib cuci tangan di tempat yang telah disediakan yaitu di depan pintu masuk perpustakaan. Selain tempat cuci tangan yang telah disediakan, UPT Perpustakaan Unnes juga menyediakan hand sanitizer yang telah diletakkan di beberapa titik layanan.
 - b. Masuk perpustakaan pemustaka wajib memakai masker
 - c. Cek suhu tubuh di pintu masuk perpustakaan. Pengecekan suhu tubuh dilakukan oleh tim security, kemudian pemustaka melakukan presensi kunjungan di komputer.
 - d. Jika ingin menggunakan loker, kunci loker telah disediakan di depan meja *security*
 - e. Peminjaman pustaka berada di lantai 4 dan 5, berikut prosesnya: pemustaka yang akan pinjam akan dipersilakan untuk meletakkan KTM di tempat yang telah disediakan oleh petugas. Tuliskan nama dan NIM menghadap petugas

untuk mempermudah proses peminjaman. Kemudian pemustaka akan membuka buku halaman belakang bagian due slip untuk dibubuhkan stempel tanggal kembali oleh petugas. Langkah terakhir pemustaka menggesek punggung buku di lantai 1 bagian sirkulasi

- f. Pengembalian pustaka dilakukan di lantai 1 berikut prosesnya: pemustaka datang membawa buku kemudian menempelkan KTM di tempat yang telah disediakan oleh petugas bagian sirkulasi, lalu pemustaka sendiri yang membuka halaman due slip untuk selanjutnya diproses oleh petugas bagian sirkulasi. Setelah diproses pengembaliannya kemudian buku dimasukkan di dalam drop book atau kotak buku yang telah disediakan.
- g. Buku-buku yang telah dikembalikan dan masih berada dalam drop book atau kotak buku akan disterilisasi terlebih dahulu. Kotak buku disemprot dengan cairan hand sanitizer dan akan didiamkan dulu selama 1 hari, buku-buku tersebut baru akan diambil dan diletakkan di kereta dorong kemudian dinaikkan ke lantai 4 dan 5 untuk dishelving.

Dalam meningkatkan jasa layanan kepada pemustaka, selain layanan tatap muka yang dibuka sesuai protokol kesehatan, perpustakaan juga membuka layanan online, seperti akses koleksi e-book dan e-journal yang dapat diakses melalui link <https://library.unnes.ac.id>, pelatihan sitasi dan reference manager/mendeley melalui link https://bit.ly/unneslibrary_aksesjurnal2020, konsultasi akses e-journal dan e-book (RemoteXs) melalui www.instagram.com/unneslibrary, dan uji plagiasi menggunakan software turnitin melalui link perpustakaan@mail.unnes.ac.id,

Melihat kondisi pandemi yang hingga saat ini belum berakhir, Perpustakaan Unnes terus berupaya mendukung proses pembelajaran yang dilakukan secara daring oleh pihak uiversitas dengan memberikan layanan yang terbaik kepada pemustakanya.

2. Layanan Bebas Pustaka

- a. Layanan bebas pustaka *online*, yaitu layanan penerimaan soft file skripsi, bebas perpustakaan dan denda pustaka sebelum pandemi. Layanan bebas perpustakaan online dapat diakses melalui <https://bit.ly/bebasperpusunnes>,
- b. Layanan perpanjangan pustaka, yaitu layanan perpanjangan masa pinjam pustaka secara online. Layanan tersebut dapat diakses melalui <https://bit.ly/perpanjangpustakaunnes>, tujuan dari layanan perpanjang pustaka online adalah untuk memudahkan pemustaka khususnya mahasiswa agar tidak bolak balik ke perpustakaan hanya untuk memperpanjang masa pinjaman pustaka.

Selain layanan tersebut, perpustakaan juga berupaya melayankan peminjaman buku secara online, yaitu layanan pemesanan peminjaman buku melalui google form. Dalam hal ini, buku yang dipesan oleh pemustaka akan dikirim melalui aplikasi transportasi online. Melalui jasa transportasi online tersebut, layanan ini bisa menjangkau Kota Semarang dan area di sekelilingnya. Hal ini bertujuan agar koleksi perpustakaan dapat termanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Adapun untuk layanan pinjaman buku secara online dapat diakses melalui <http://bit.ly/reservationbooks>. Layanan ini untuk mendukung aktivitas mahasiswa selaku pemustaka yang masih melakukan pembelajaran daring/jarak jauh. Berikut adalah tampilan google form yang telah dilayangkan secara online.

Form Layanan Bebas Perpustakaan Online

Penyerahan File Skripsi dan Bebas Perpustakaan Online

Layanan bebas perpustakaan online

Sebelum mengisi form pastikan :

1. Tidak ada tanggungan buku yang masih dipinjam.
2. File skripsi sudah lengkap (file word dan pdf).
3. Tanda tangan persetujuan pembimbing, pengesahan dan pernyataan keaslian hrs di ttd di stempel dan di scan full satu lembar.
4. Penomoran yg romawi hrs di tengah bawah dan tiap awal bab sampai daftar pustaka hrs di tengah bwh dan selanjutnya kanan atas.

Langkah-langkah penggunaan :

1. Masukkan akun email yang aktif.
2. Isi form dengan benar.
3. Konfirmasi hasil bebas perpustakaan akan dikirim ke email masing-masing.

Pelayanan online diproses pada hari dan jam layanan perpustakaan.

Terimakasih

The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Not setyarin27@mail.unnes.ac.id? [Switch account](#)

* Required

Email address *

Your email

Penyerahan File Skripsi dan Bebas Perpustakaan Online

The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Not setyarin27@mail.unnes.ac.id? [Switch account](#)

* Required

Tahap 2 Penyerahan File Skripsi dan Bebas Perpustakaan

Silakan isi form sesuai dengan petunjuk

Nama Lengkap *

Your answer

NIM (Nomor Induk Mahasiswa) *

Your answer

Fakultas *

Choose

The screenshot shows a Google Form with a yellow background. The first question is 'Fakultas *' with a dropdown menu showing 'Choose'. The second question is 'Judul Skripsi/TA *' with the instruction 'Isikan secara lengkap' and a text input field containing 'Your answer'. The third question is 'Jurusan *' with the instruction 'Isi secara lengkap' and a text input field containing 'Your answer'. The fourth question is 'Upload File (.word) *' with the instruction 'Pastikan file skripsi sudah lengkap dan sesuai aturan buku pedoman.' and an 'Add file' button.

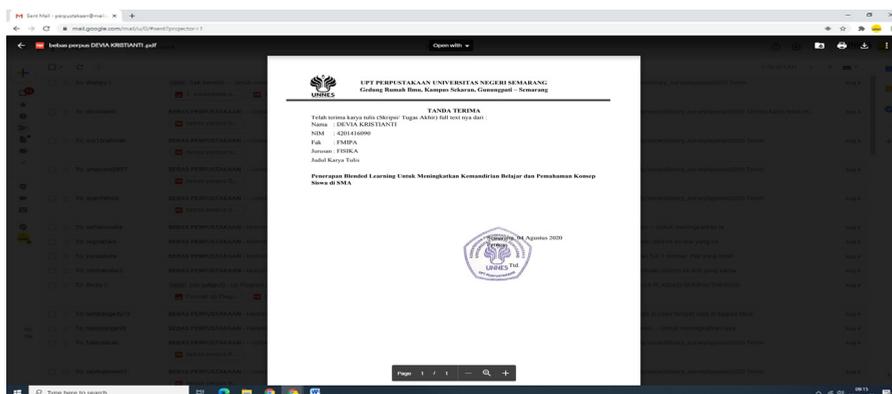
The screenshot shows the continuation of the Google Form. The fifth question is 'Kata Kunci Penelitian (Keyword) *' with a text input field containing 'Your answer'. Below it is a statement: 'Saya telah mengisi tahapan dengan data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan *' with a 'Ya' checkbox. The form then displays a thank you message: 'TERIMA KASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN Untuk meningkatkan layanan dan mengoptimasi petupat, apabila berkenan dapat mengisi SURVEY LAYANAN UNNES LIBRARY' with a link to a survey. It also includes contact information for Universitas Negeri Semarang (UNNES) and a 'Submit' button.

Data Layanan Bebas Perpustakaan Online

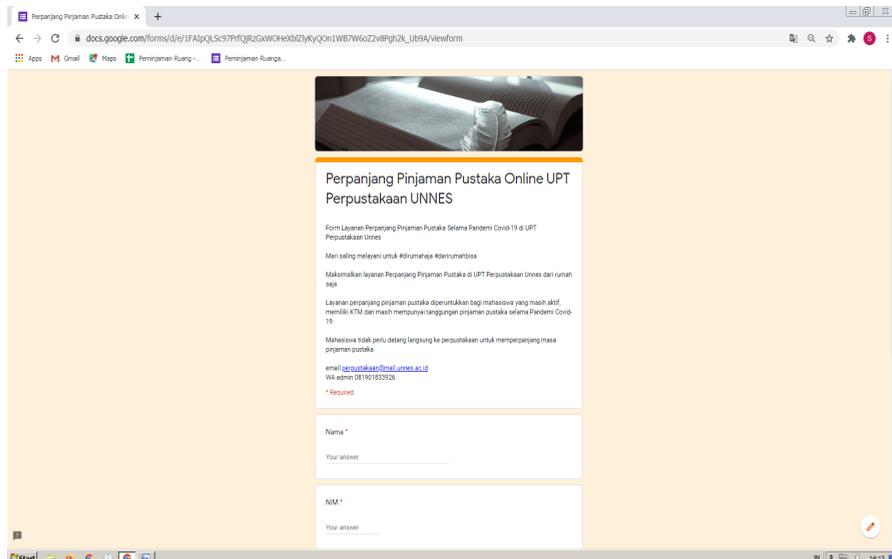
ID	Nama Pengguna	Nama Layanan	Status
1685	9320021020111	Adnan Huda Haini	Selesai
1686	9320021020236	Penyusunan Kurikulum Pa	Selesai
1687	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1688	9320021020338	ADONIS LUTIFAH	Selesai
1689	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1690	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1691	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1692	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1693	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1694	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1695	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1696	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1697	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1698	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1699	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1700	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1701	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1702	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1703	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1704	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1705	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1706	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1707	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1708	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1709	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1710	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1711	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1712	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1713	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1714	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai
1715	9320021020338	perubahan jurni mesin dasar	Selesai

Seperti nampak dalam data layanan bebas pustaka di atas, pada file excel yang ditautkan tersebut, petugas perpustakaan bertugas mengoreksi file skripsi dalam bentuk Word maupun PDF, yang telah dikirim oleh mahasiswa melalui <https://bit.ly/bebasperpusnes> tersebut. Jika file masih salah maka akan dikirimkan email dengan notifikasi kesalahan, sesuai yang tertulis pada lajur keterangan skripsi. Jika format penulisan sudah benar, langkah selanjutnya adalah petugas mengecek melalui otomasi perpustakaan, untuk memastikan apakah pesmustaka/mahasiswa tersebut masih mempunyai pinjaman buku dan tanggungan denda atau tidak. Bila pemustaka masih mempunyainya, maka petugas akan mengirim email kembali kepada pemustaka. Adapun bila format file skripsi sudah benar dan tidak ada tanggungan pinjaman pustaka maupun denda, maka surat bebas perpustakaan online akan dikirim ke email pemustaka.

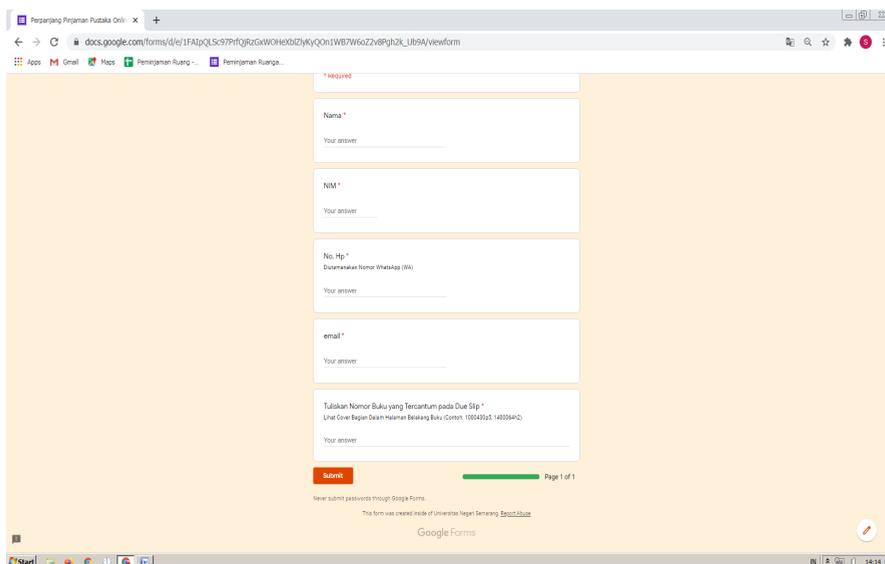
Berikut contoh bukti surat bebas pustaka yang diterbitkan Perpustakaan Unnes yang dikirim lewat email kepada pemustaka yang telah bebas pustaka.



Form Layanan Perpanjang Masa Pinjam Pustaka



*Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Masa New Normal:
Upaya Pustakawan UNNESdalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka*



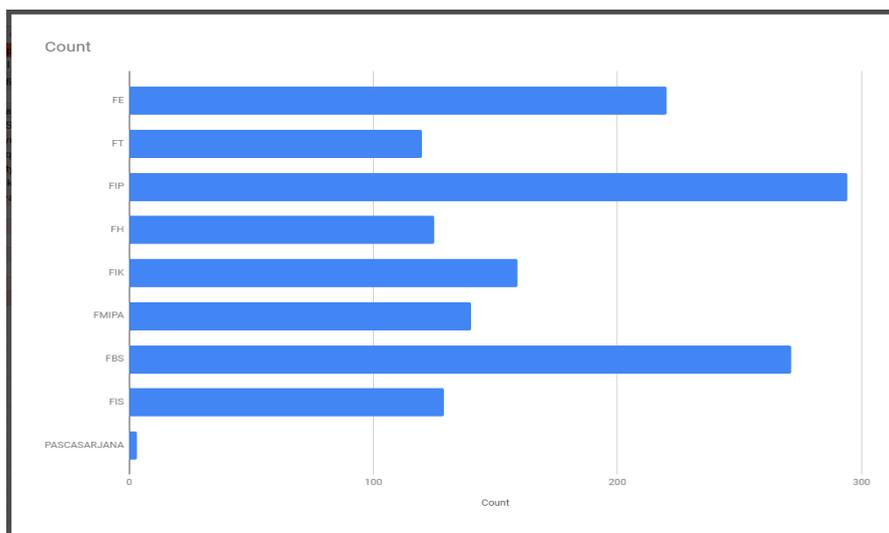
The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser address bar indicates the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS597PhtGjRgGkWHx0ZyKyQ0n1WB7W6ZzV8Pgh3k_LUB9A/viewform. The form is titled "Persepsi Persepsi Pemustaka Online" and contains the following fields:

- Nama *** (Required): Your answer
- NIM *** (Required): Your answer
- No. Hp *** (Required): Diutamakan Nomor WhatsApp (WA). Your answer
- email *** (Required): Your answer

Below the fields, there is a note: "Tuliskan Nomor Buku yang tercantum pada Due Slip*" and "Lihat One-Bagan dalam Memanfaatkan Buku (Cetak 10540315_14030402)". At the bottom, there is a "Submit" button, a progress bar showing "Page 1 of 1", and a footer that reads "Google Forms".

Dari form di atas, dapat diuraikan bahwa langkah awal adalah mahasiswa diminta untuk mengisi Nama, NIM, Nomor Handphone (nomor whatsapp), dan alamat email yang masih aktif. Selanjutnya pemustaka dapat mengisi nomor panggil yang tercantum pada due slip.

Berikut ini data statistik bebas perpustakaan secara online Perpustakaan Unnes semasa pandemi Covid-19 dan pemberlakuan New Normal.



Count of Column H for each Column J

FE	COUNTA of https://drive.goo
	1
FBS	269
FE	219
FH	125
FIK	159
FIP	293
FIS	129
FMIPA	140
FT	120
PASCASARJANA	3
Grand Total	1458

Adapun sebagai upaya lain untuk meningkatkan layanan dan wujud apresiasi kepada pustakawan, pemustaka selanjutnya diminta mengisi survey layanan melalui https://bit.ly/unneslibrary_surveylayanan2020. Berbekal dari survey ini, Perpustakaan Unnes dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan perpustakaan selama pandemi covid-19.

Berikut contohnya:

INDEKS LAYANAN UNNES LIBRARY
(Analisis Layanan Perpustakaan) - 2020

Dengan Hormat,
Dalam rangka analisis layanan perpustakaan memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi angket berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi analisis ini, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terimakasih.

* Required

NAMA *

Your answer

NIM/NIP *

Your answer

UNIT *

FBS

FMPA

FE

FIP

FIS

FH

FIK

FT

Other:

11. Bagaimana dengan layanan Serah terima file Skripsi? *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

Kurang Sekali

Belum memanfaatkan

Other: _____

12. Bagaimana dengan layanan Serah terima Karya Tulis Dosen? *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

Kurang Sekali

Belum memanfaatkan

Other: _____

13. Bagaimana dengan layanan peminjaman dan pengembalian buku? *

Sangat Baik

Baik

3. KESIMPULAN

Dengan memberikan layanan sirkulasi baik itu secara tatap muka maupun online diharapkan dapat memberikan

kemudahan kepada para pemustaka, khususnya mahasiswa yang saat ini sedang melakukan pembelajaran daring/jarak jauh. Di masa pandemi ini mereka tidak harus datang langsung ke perpustakaan untuk melakukan bebas perpustakaan sebagai syarat wisuda, maupun untuk sekedar memperpanjang masa pinjaman pustaka. Pemustaka bisa melakukannya di rumah saja tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Selain itu pemustaka juga bisa melakukan pemesanan pinjaman buku lewat online tanpa harus datang langsung ke perpustakaan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh. Tehnik belajar mandiri dan dukungan Perpustakaan. dalam [http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/27213/Abdul%20Rahman%20Saleh%20\(6\)_tebkik_belajar_mandiri.PDF;jsessionid=22EE7958A90DD8A86C367BA48F0E60B0?sequence=1](http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/27213/Abdul%20Rahman%20Saleh%20(6)_tebkik_belajar_mandiri.PDF;jsessionid=22EE7958A90DD8A86C367BA48F0E60B0?sequence=1)
- Daryono. 2018. Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 22-31. Retrieved from <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/274/293>
- Haryanto, H. 2015. Optimalisasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Pemanfaatan Social Media Sebagai Media Komunikasi Antara Perpustakaan dan Pemustaka. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 1 (1), 39-45
- Nasution. 1990. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Suharso, P., & Muntiah, A. 2020. Pemanfaatan Media Sosial Instagram pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *EDULIB: Journal of Library and Information Science*, 10(1). doi:doi.org/10.17509/edulib.v10i1.20984
- Suharso, P., & Pramesti A. N. 2020. Promosi Perpustakaan melalui Instagram: Studi di Perpustakaan Universitas Airlangga. *Publication Library and Information Science*, 3(2) 66-74. doi:10.24269/pls.v3i2.2074