

Implementasi *Blended Service* pada Layanan Sirkulasi Era Pandemi Covid-19 di UIN SAIZU Purwokerto

Nisa-un Naja

Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto

Email: najabahja@gmail.com

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic, which continues to spread to various countries, has had a huge impact on many sectors. The education sector is one of the most affected by the COVID-19 virus. Learning that was originally able to be done face-to-face must be changed to distance learning or online. Being one of the sources of reference in a learning and information center, the library must innovate in providing services so that it can still meet the needs of users. This study discusses the application of mixed services to circulation services at the UIN SAIZU Purwokerto library during the pandemic. This study uses a qualitative descriptive method with interviews and observations as a deepening of data collection. The borrowing service uses a drive thru system, while the return service is carried out via expedition or if you are still in one city you can leave the book to the security guard in a neat package and give the user's name, number, and cellphone number. Based on the results of the study, it was shown that the application of blended services in the circulation service of the UIN SAIZU Purwokerto Library, although it encountered several obstacles, could be implemented well.

ABSTRAK

Pandemi covid 19 yang terus meluas merambah berbagai negara hingga Indonesia berdampak begitu besar terhadap banyak sektor. Sektor pendidikan menjadi salah satu yang terdampak adanya virus covid 19 ini. Pembelajaran yang semula dapat dilakukan secara tatap muka harus dirubah menjadi pembelajaran jarak jauh atau secara *online*. Menjadi salah satu sumber rujukan dalam sebuah pembelajaran serta pusat informasi, perpustakaan harus berinovasi dalam memberikan pelayanan agar tetap dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Penelitian ini membahas penerapan layanan campuran pada layanan sirkulasi di perpustakaan UIN SAIZU Purwokerto selama pandemi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara dan observasi sebagai pendalaman pengambilan data. Layanan peminjaman menggunakan sistem drive thru, sementara layanan pengembalian dilakukan melalui ekspedisi atau apabila masih dalam satu kota bisa menitipkan buku kepada satpam dengan bungkus yang rapi serta diberi keterangan nama, nim, dan no.hp pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan campuran atau *blended service* di layanan sirkulasi Perpustakaan UIN SAIZU Purwokerto meskipun menemui beberapa kendala akan tetapi dapat terlaksana dengan baik.

Keywords: *Library; Pandemic covid-19; Circulation services*

1. PENDAHULUAN

Mewabahnya virus covid-19 begitu luar biasa memberikan perubahan terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Adanya aturan pemerintah yang mengharuskan untuk menjaga jarak membuat berbagai penyedia jasa harus merubah sistem pelayanan yang semula dapat dilakukan secara tatap muka beralih menjadi tatap maya. Meskipun membutuhkan adaptasi terhadap model pelayanan yang baru, seiring berjalannya waktu dan aturan pemerintah pada masa pandemi yang terus diperpanjang membuat masyarakat mulai terbiasa. Adalah perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia jasa layanan yang dituntut untuk terus melayani pemustaka melalui berbagai inovasi serta ide-ide baru agar pelayanan tetap terpenuhi tanpa melanggar aturan pemerintah.

Berperan sebagai pusat informasi, perpustakaan yang biasanya selalu ramai dikunjungi oleh pemustaka harus menjadi gedung kokoh yang sepi, lengang dan sunyi tanpa kehadiran pemustaka. Berdasarkan suratedaran rektor No.002 Tahun 2020 tentang Kewaspadaan Dini, Kesiagaan, dan tindakan antisipasi pencegahan infeksi covid-19 di lingkungan kampus, Perpustakaan UIN SAIZU Prof.KH.Saifuddin Zuhri Purwokerto memutuskan layanan perpustakaan beralih dari sebelumnya dengan pelayanan *offline* menjadi pelayanan *online* sejak tanggal 18 Maret 2020. Himbauan 3M yaitu

memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak serta menutup layanan secara langsung di perpustakaan dikeluarkan oleh pimpinan dalam hal ini Rektor. Keputusan tersebut tentu menjadikan adanya peluang dan tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan.

Perpustakaan mempunyai peran yang besar sebagai penyedia jasa layanan publik yang dapat diakses oleh semua kalangan. Agar pemanfaatan perpustakaan dapat maksimal, maka perpustakaan harus menyiapkan sistem sirkulasi yang jelas. Menurut Wiliyam Akatz yang dikutip oleh Ibrahim Bafadal, menyatakan bahwa layanan perpustakaan terbagi menjadi dua yaitu layanan referensi atau layanan dalam menggunakan buku dan layanan sirkulasi. (Napolion, 2019, p. 43). Layanan sirkulasi ialah layanan pinjam-kembali dan perpanjangan koleksi perpustakaan. Ketika pandemi melanda dan menjadikan perpustakaan untuk menghentikan layanan secara langsung, maka harus ada solusi bagaimana layanan sirkulasi tetap berjalan tanpa bertentangan dengan keputusan pemerintah. Hadirnya pandemi covid-19 menjadikan adanya peluang sekaligus tantangan tersendiri bagi perpustakaan. Tantangan yang harus dihadapi yaitu bagaimana tetap bisa memberikan pelayanan secara maksimal (*service excellence*) tanpa adanya kunjungan secara langsung oleh pemustaka. Sementara peluang yang dimiliki oleh perpustakaan yakni diberlakukannya layanan secara *online* yang sebelumnya tidak diterapkan di layanan sirkulasi. Melalui inovasi tersebut diharapkan perpustakaan menjalankan pelayanan prima sehingga tetap mampu melayani serta menjawab setiap kebutuhan pemustaka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berbagai penelitian mengenai layanan sirkulasi telah banyak dibahas pada penelitian sebelumnya. Artikel dalam jurnal maupun hasil penelitian yang membahas kemiripan subjek maupun teori penelitian dijadikan acuan dalam penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang membahas masalah layanan sirkulasi masa pandemi.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh L.Nailah Hanum Hanany, dkk (2020) yang menulis tentang pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan UIN Sunan Gunung Jati selama pandemi covid 19. Hasil penelitian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu menggunakan layanan jarak jauh (*online*). (Hanany et al., 2020, p. 1)

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Agung Hariadi, dkk (2021) dengan judul Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Sistem Drive Thru di Perpustakaan IAIN Purwokerto. Hasil penelitian Beliau cukup efektif dibuktikan dengan berjalannya layanan *drive thru* dengan baik sehingga pemustaka tidak perlu mengunjungi perpustakaan secara langsung yang menyebabkan adanya kerumunan. (Hariadi et al., 2021, p. 4)

Dari kedua penelitian tersebut dapat ditarik persamaan dengan penelitian ini yaitu tentang pelayanan perpustakaan pada masa pandemi covid 19. Akan tetapi terdapat perbedaan dengan penelitian ini yang fokus hanya pada layanan sirkulasi saja serta mengacu kepada standar pelayanan jarak jauh dari ACRL (*Association of College and Research Libraries*).

3. METODE

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan telaah pustaka melalui berbagai sumber literatur yang relevan serta diperkuat dengan standar pelayanan jarak jauh dari ACRL (*Association of College and Research Libraries*). ACRL merupakan sebuah divisi dari ALA (*American Library Association*) yang mengembangkan program, produk dan layanan untuk membantu para pustakawan dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan perguruan tinggi dalam penelitian, pembelajaran, serta inovasi. Penelitian dilakukan di UPT Perpustakaan UIN SAIKU Purwokerto pada layanan sirkulasi, melalui observasi dan wawancara mendalam kepada dua pustakawan bagian layanan sirkulasi untuk menjawab seputar peluang perpustakaan serta kendala yang dihadapi selama masa pandemi. Sementara itu, hasil validasi data menggunakan metode triangulasi teoritik dan triangulasi data dan triangulasi sumber. Selanjutnya data akan dianalisis dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian serta penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman

dalam (Mulyadi & Primasari, 2014, p. 25). Hasil penelitian ini nantinya akan dapat digunakan sebagai bahan rujukan ataupun referensi agar kedepannya pelayanan sirkulasi dapat lebih baik lagi dari berbagai sisi sehingga mampu menghasilkan gambaran secara terperinci terkait layanan sirkulasi. (Hanany et al., 2020, p. 2)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, layanan sirkulasi dapat diartikan sebagai kegiatan keluar masuknya koleksi perpustakaan dengan tujuan diantaranya: untuk mengetahui pemustaka meminjam secara tepat guna, mengetahui identitas peminjam, menjamin terjaga dan kembalinya koleksi serta memperoleh data kuantitatif kegiatan sirkulasi (Muchdlor & Pd, n.d., p. 4). Menjadi sebuah kegiatan utama di perpustakaan, layanan sirkulasi harus terus terjaga meskipun tidak dilakukan secara langsung. Tahun 2020 Indonesia menjadi salah satu negara yang terpapar wabah virus covid-19 hingga berimbas pada pelayanan perpustakaan. Terhalang pandemi covid-19, kunjungan pemustaka di Perpustakaan UIN SAIZU dihentikan sementara untuk dapat mengakses informasi yang dibutuhkan. Menurut *ACRL (Association of College and Research Libraries)* mempunyai standar pembelajaran jarak jauh untuk perguruan tinggi yaitu bahwa perguruan tinggi harus memastikan bahwa mahasiswa yang menjalani kegiatan belajar jarak jauh harus dapat mengakses bahan pustaka setara dengan yang dimiliki oleh perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut, hendaknya perpustakaan menyediakan bahan pustaka dengan format yang sesuai serta memiliki kualitas, kedalaman, jumlah, cakupan yang memadai dalam segala hal, seperti :

1. Mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam penyelesaian tugas;
2. memenuhi kebutuhan pengajaran dan penelitian;
3. dapat memperkaya program akademik;
4. memfasilitasi ketrampilan belajar seumur hidup;
5. mengakomodasi mahasiswa dengan berbagai akses teknologi;
6. mampu mendukung kebutuhan kurikulum;
7. mengakomodasi kebutuhan lain dari komunitas pembelajaran jarak jauh yang sesuai.

Dalam hal ini perpustakaan UIN SAIZU Purwokerto menciptakan model layanan baru yang dapat memudahkan, memenuhi setiap kebutuhan pemustaka tanpa harus berkunjung ke perpustakaan serta diharapkan dapat efektif . Efektivitas sendiri dapat diartikan sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana guna mencapai sebuah keberhasilan atas sasaran yang telah ditentukan (Ratnawita, 2017, p. 173). Adapun beberapa hal yang harus diperhatikan yang dapat mendukung kegiatan sirkulasi agar berjalan secara efektif yaitu : sistem dan peraturan layanan sirkulasi yang jelas, serta pustakawan yang terampil dalam menjalankan kegiatan layanan. Oleh karenanya, layanan yang efektif hendaknya menjadi kegiatan yang dapat memenuhi setiap kebutuhan pemustaka dengan waktu yang tidak bertele-tele sehingga kegiatan tersebut mampu terlaksana dengan menyenangkan serta tepat guna.

4.1 Implementasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan UIN SAIZU

a. Layanan Peminjaman *drive Thru*

Peminjaman koleksi perpustakaan dapat diartikan sebagai proses kegiatan pencatatan oleh pustakawan dengan pemustaka pada saat akan meminjam koleksi perpustakaan (Widya, n.d., p. 19). Masa pandemi merubah sistem layanan perpustakaan UIN SAIZU yang semula dapat meminjam secara langsung menjadi peminjaman tidak langsung atau *online*. Perpustakaan menggunakan sistem *drive thru* dalam melayani permintaan peminjaman dari pemustaka dengan jumlah maksimal 5 eksemplar untuk peminjaman reguler dan 10 eksemplar untuk peminjaman sidang munaqosyah.

Berdasarkan data yang diambil dari google drive peminjaman drive thru, total peminjam selama layanan online menunjukkan angka 1071 orang dengan 2 orang pertama sebagai sampel peminjam rata-rata 3-5 eksemplar. Angka ini merupakan jumlah yang tidak sedikit sebagai salah satu bukti antusiasme pemustaka dalam memanfaatkan layanan peminjaman. Melalui link gogle form s.id/libdrivethru pemustaka dapat mengajukan pinjaman dari rumah sembari rebahan. Data yang masuk akan diproses berurutan oleh petugas sesuai waktu pengisian. Adapun alur yang dilalui dalam peminjaman layanan drivethru yaitu: pemustaka mengisi *google form* yang disediakan oleh perpustakaan -> petugas memroses daftar pinjaman sesuai waktu pengisian -> petugas meghubungi pemustaka jika koleksi sudah siap untuk diambil. Namun demikian, proses yang dilalui tidaklah selalu berjalan mulus. Beberapa kendala masih terjadi saat melakukan pelayanan peminjaman. Berikut ini kendala yang kami rangkum setelah melakukan wawancara dengan Bapak Restu Umar Fauzi selaku petugas layanan peminjaman *drive thru* sebagai berikut:

- Banyak diantara pemustaka yang tidak membaca persyaratan peminjaman drive thru sebelum mengisi form, sehingga menyebabkan ada kesalahan atau kekurangan pengisian data, identitas maupun daftar buku yang akan dipinjam;
- Pemustaka banyak yang belum mengetahui, mana kode buku yang dapat dipinjam dan mana kode buku yang tidak dapat dipinjam;
- Seringkali, ketersediaan buku di katalog dan di rak berbeda. Sehingga menyebabkan proses pencarian terganggu;
- Belum adanya fitur, dimana pemustaka dapat melihat sampai mana proses buku pinjaman yang sudah diajukan;
- Tidak validnya identitas pemustaka seperti no.hp dan alamat email sehingga menyebabkan petugas kesulitan dalam memberikan informasi.

The image shows a Google Form interface for a semi-online borrowing service. The title is 'LAYANAN PEMINJAMAN SEMI DARING (DRIVE THRU) PERPUSTAKAAN UIN PROF. KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO'. Below the title, there is a user profile section for 'najabahja@gmail.com' with a 'Ganti akun' button. A warning message states: 'Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.' The main content is a list of 11 terms and conditions for borrowing, including limits on the number of books (5 or 10), borrowing periods (3 or 7 days), and return policies. At the bottom, there are two buttons: 'Berikutnya' and 'Kosongkan formulir'.

Gambar 1. Tampilan *google form* pengajuan layanan drivethru

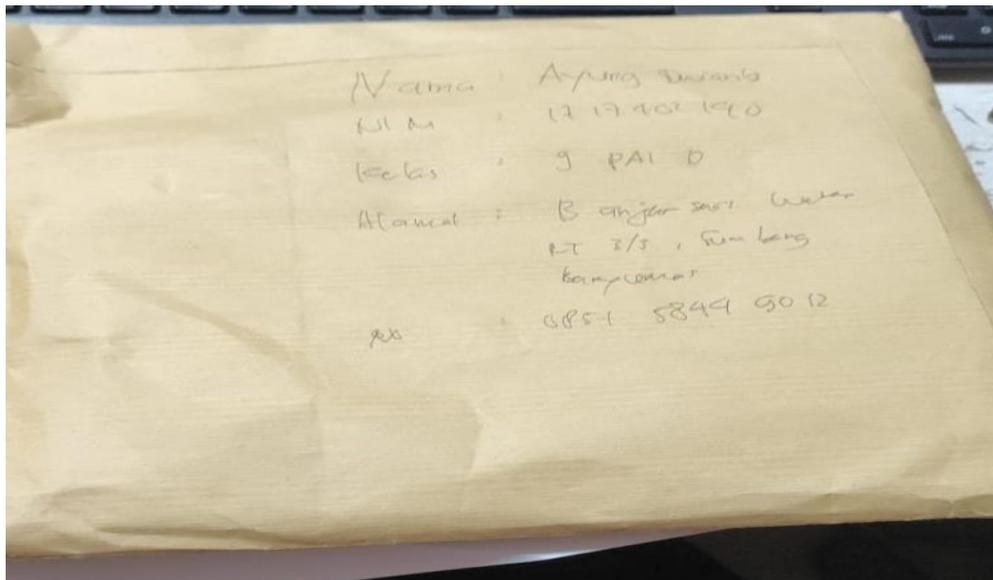
b. Layanan pengembalian via ekspedisi

Pada sebuah perpustakaan, kegiatan pengembalian koleksi adalah suatu kegiatan rutin yang biasa dilakukan. Pengembalian koleksi adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya (Widya, n.d., p. 19). Seperti halnya layanan peminjaman yang secara *online*, layanan pengembalian selama pandemi di perpustakaan UIN SAIZU juga dilakukan secara tidak langsung. Pemustaka dengan posisi daerah tempat tinggal terjangkau dengan

kampus bisa langsung datang dengan menitipkan koleksi kepada satpam. Akan tetapi bila posisi tempat tinggal jauh dan tidak memungkinkan datang secara langsung ke kampus, bisa mengembalikan buku melalui jasa ekspedisi. Koleksi yang dikembalikan baik secara langsung maupun paket harus mengikuti prosedur dengan baik, yaitu: koleksi dibungkus dengan rapih, pada sampul luar ditulis alamat tujuan, nama pengirim, NIM (nomor induk mahasiswa) dan wajib mencantumkan nomor telfon.

Adapun jumlah rata-rata pengembalian berdasarkan data dari aplikasi Slims tercatat kurang lebih 250 eksemplar setiap bulan. Namun demikian, layanan secara tidak langsung ini ternyata tetap mengalami berbagai kendala, seperti yang dinyatakan oleh Ibu Ayuk Kusuma Ningrum selaku salah satu petugas pengembalian sebagai berikut:

- a. Buku yang dikembalikan melalui satpam tercampur dengan paket lain selain perpustakaan sehingga menyebabkan terdapatnya paket berisi buku berpindah bahkan hilang sebelum sampai di perpustakaan;
- b. Paket berisi buku pinjaman yang sampai di satpam di luar jam kerja tidak dapat langsung diproses. Ini menjadi kendala tersendiri bagi pemustaka yang akan melakukan proses bebas pustaka guna salah satu syarat wisuda yang waktunya terbatas;
- c. Terdapat beberapa pemustaka yang memiliki tanggungan denda keterlambatan koleksi sebelum pandemi, namun tidak menyertakan denda di dalam paket;
- d. Tidak adanya konfirmasi dari pustakawan kepada pemustaka setelah buku berhasil dikembalikan sehingga menyebabkan terjadinya miss komunikasi dengan pemustaka.



Gambar 2. Contoh layanan pengembalian koleksi

c. Perpanjangan Masa Peminjaman

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) istilah perpanjangan dapat diartikan sebagai mengurus sesuatu agar menjadi lebih lama. Lebih lama disini maksudnya yaitu dari segi masa dan waktu agar menjadi lebih panjang (*Hasil Pencarian - KBBI Daring*, n.d.). Sementara itu, menurut Rahayuningsih dalam Apriyani S perpanjangan koleksi perpustakaan yaitu kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan. (Siswanti, 2015, p. 3) Selama masa pandemi, denda keterlambatan ditiadakan atau menjadi 0 (nol) rupiah. Meskipun demikian, jika pemustaka ingin memperpanjang koleksi yang sedang dipinjam dapat melakukan perpanjangan koleksi kepada petugas. Adapun tata cara memperpanjang koleksi yaitu pemustaka mengirim koleksi yang akan diperpanjang beserta kartu tanda anggota (KTA) perpustakaan atau

kartu tanda mahasiswa (KTM) dalam bentuk foto. Petugas akan memroses masa perpanjangan selama dua minggu kedepan. Namun, karena denda ditiadakan mayoritas pemustaka tidak memanfaatkan layanan perpanjangan koleksi.

5. KESIMPULAN

Hadirnya pandemi covid-19 ini memberikan sebuah peluang dan tantangan bagi perpustakaan UIN SAIZU Purwokerto khususnya bagian layanan sirkulasi. Layanan *offline* yang sudah berjalan kemudian terbentur dengan adanya peraturan *lock down* dari pimpinan menjadikan perpustakaan merubah sistem layanan beralih ke *online*. Meskipun banyak mengalami kendala, namun pelayanan online yang disajikan oleh perpustakaan sangat membantu tercapainya layanan prima dari perpustakaan. Saat ini perpustakaan kembali diizinkan membuka layanan secara langsung per tanggal 01 November 2021. Melalui *blended service* layanan atau menggunakan sistem layanan campuran menjadikan perpustakaan dapat menjadi semakin berkembang yakni tetap membuka perpustakaan secara *offline* namun tidak menghapus sistem layanan *online* yang sedang diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanany, L. N. H., Sudirman, E., & Wardianah, Y. (2020). *Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19*. 9.
- Hariadi, A., Hayuningtyas, D. I., & Mujahidin, A. (2021). Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Sistem Drive Thru di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. *Warta Perpustakaan Pusat Undip*, 14(1), 4–9.
- Hasil Pencarian—KBBI Daring*. (n.d.). Retrieved 30 November 2021, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perpanjangan>
- Muchdlor, S., & Pd, S. (n.d.). *Sistem Pelayanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Sekolah*. 11.
- Mulyadi, S. K., & Primasari, F. (2014). Implementasi Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. *Profesi Pendidikan Dasar*, 1(1), 17–30.
- Napolion, H. (2019). *Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan* [PhD Thesis]. UIN Raden Intan Lampung.
- Ratnawita, R. (2017). Efektivitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Imam Bonjol Padang. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 1(2), 172–178.
- Siswanti, A. (2015). Pemanfaatan Layanan Perpanjangan Masa Peminjaman Koleksi Melalui Media Sosial Facebook di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(2), 1–7. <https://doi.org/10.22146/bip.10026>
- Widya, A. N. (n.d.). *Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara*. 114.