

Strategi Penyelenggaraan Pelayanan Perpustakaan Umum Selama Masa Pandemi Covid-19

Budiman Muslim

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, Sumatera Barat

Email : budimanmuslim84@gmail.com

ABSTRACT

In connection with the enactment of Work From Home (WFH) for employees engaged in public services, physical distancing policies, and other health procedure rules so that public services are not carried out optimally, the phenomenon of an online service system appears. Noting this phenomenon and seeing the efforts made by public service providers in dealing with this pandemic situation, library services also need to adapt by implementing an online service system. Changes or adjustments to services are a must so that the function of the library remains in demand and is useful for many people. The research was conducted qualitatively by utilizing secondary data sources obtained from official publications of agencies and institutions, applicable laws and regulations, and other related publications. Limitations in the implementation of services during the pandemic should be an opportunity for libraries to innovate. During the COVID-19 pandemic, libraries can use the following library service strategies: online public access catalog-based online search services, independent circulation services, delivery-based services, on-site reading services, user education services, collection proposal services, webinar services, information literacy services, and library and librarian consulting services.

ABSTRAK

Sehubungan dengan berlakunya *Work From Home* (WFH) bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, kebijakan *Physical Distancing*, dan aturan-aturan prosedur kesehatan lainnya sehingga layanan publik tidak maksimal dilakukan, maka munculah fenomena sistem layanan online. Memperhatikan fenomena tersebut dan melihat upaya yang dilakukan instansi penyelenggara layanan publik dalam menyiasati kondisi pandemi ini, maka layanan jasa perpustakaan juga perlu menyesuaikan diri dengan menerapkan sistem layanan online. Perubahan atau penyesuaian layanan menjadi kementerian agar fungsi perpustakaan tetap diminati dan bermanfaat bagi banyak orang. Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan memanfaatkan sumber data sekunder yang diperoleh dari publikasi resmi instansi/lembaga, aturan perundang-undangan yang berlaku, dan publikasi terkait lainnya. Keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan selama masa pandemi semestinya menjadi peluang bagi perpustakaan untuk berinovasi. Strategi pelayanan perpustakaan selama masa pandemi Covid-19 yang dapat diterapkan di Perpustakaan, yaitu layanan penelusuran online berbasis online public access catalogue (opac), layanan sirkulasi secara mandiri dan berbasis *delivery services*, layanan baca ditempat, layanan pendidikan pemustaka, layanan penyediaan usulan koleksi, layanan webinar, layanan literasi informasi, dan layanan konsultasi perpustakaan dan kepustakawanan.

Keywords: Services, Library, Pandemic

1. PENDAHULUAN

Sejak munculnya Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) akhir Tahun 2019 di Wuhan serta dikuatkan dengan pernyataan *World Health Organization* (WHO) sebagai *Global Pandemic* tanggal 11 Maret 2020, maka semua lini kehidupan masyarakat dunia tergocang. Semua aspek aktivitas baik ekonomi, sosial, politik, bahkan kehidupan sehari-hari masyarakat terkena dampak virus Covid-19, tidak terkecuali juga dengan pelayanan publik di instansi pemerintah yang seolah dihantam badai virus ini.

Menyadari dampak yang sedang dan akan terjadi kedepannya dari Covid-19, maka tanggal 13 April 2020 keluarlah Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang

Penetapan Bencana Nasional Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai Bencana Nasional. Kemudian pemerintah melakukan berbagai langkah-langkah percepatan penanganan Covid-19 dengan membentuk Gugus Tugas baik di Pusat dan Daerah. Rumah sakit, tenaga medis, peralatan berstandar internasional, dan bahkan alokasi anggaran khusus untuk penanganan *Global Pandemic* sudah disiapkan.

Pertengahan April 2020, kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan ditindaklanjuti oleh semua pemerintah daerah, baik provinsi dan kabupaten/kota. Kebijakan pembatasan hubungan sosial (*social distancing*), meniadakan kegiatan ritual di rumah ibadah, menutup tempat-tempat rekreasi, meniadakan cuti bersama, menerapkan bekerja dari rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), dan bahkan meminta masyarakat untuk mengurangi aktivitas diluar rumah. Kebijakan tersebut tentu baik untuk menekan tingkat penyebaran virus Covid-19, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, bahkan bukan hanya kebijakan *social distancing* saja tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan menetapkan aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, kebijakan *Physical Distancing*, dan aturan-aturan prosedur kesehatan (prokes) lainnya sehingga layanan publik tidak maksimal dilakukan, maka munculah fenomena sistem layanan online. Menurut Andika (2020), Sistem online ini yang kemudian sedang digalakkan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan publik tetap berjalan, seperti contoh beberapa penyelenggara yang melakukan pelayanan menggunakan sistem online yaitu PLN, yang menggunakan sistem online dalam pemberian pelayanan mulai dari penyambungan baru, perubahan daya sampai kepengaduan serta dalam pembayaran melalui ATM atau internet banking. Kemudian DJP (Direktorat Jenderal Pajak) juga menghentikan pelaporan secara langsung dan mengarahkan secara online serta memperpanjang masa pelaporan pajak.

Memperhatikan fenomena tersebut dan melihat upaya yang dilakukan instansi penyelenggara layanan publik dalam menyiasati kondisi pandemi ini, maka layanan jasa perpustakaan juga perlu menyesuaikan diri dengan menerapkan sistem layanan online. Perubahan atau penyesuaian layanan menjadi kemestian agar fungsi perpustakaan tetap diminati dan bermanfaat bagi banyak orang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang perpustakaan umum maka sebaiknya perlu mengetahui definisinya sehingga pemahaman kita tentang jenis perpustakaan ini lebih baik. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Oleh karena sifatnya umum maka penyelenggaraannya dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. Sasaran perpustakaan ini tidak dibatasi oleh jenis kelamin, umur, status sosial, agama, suku, dan keberagaman individu lainnya karena semua lapisan masyarakat menjadi target potensial perpustakaan umum.

Sehubungan dengan penyediaan koleksi, maka perpustakaan umum menyediakan koleksi yang mendukung kebutuhan masyarakat yang dilayaninya. Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, diuraikan bahwa koleksi perpustakaan terdiri atas :

1. Koleksi perpustakaan Kabupaten/kota disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di kabupaten/kota untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah.

2. Perpustakaan memiliki jenis koleksi referensi, koleksi umum (koleksi disirkulasikan), koleksi berkala, terbitan pemerintah, koleksi khusus (muatan lokal), koleksi langka, dan jenis koleksi lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat.
3. Jenis koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkatan umur, pekerjaan (profesi), dan kebutuhan khusus, seperti kebutuhan penyandang cacat.
4. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah.

Perpustakaan umum bertujuan memberikan layanan kepada pemustakanya, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan masyarakat yang dilayaninya. Oleh karena itu, Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, diuraikan bahwa layanan perpustakaan setidaknya terdiri atas pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pelayanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Sedangkan pelayanan pemustaka mencakup pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

3. METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif untuk menjelaskan tentang strategi penyelenggaraan pelayanan perpustakaan umum, khususnya selama masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan ialah studi pustaka. Studi pustaka ialah penelitian dengan cara mengolah bahan tanpa memerlukan riset lapangan yang didahului dengan mengumpulkan data pustaka, membaca, serta mencatat literatur literatur yang berhubungan dengan permasalahan objek penelitian. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh melalui kajian terhadap aturan hukum tentang perpustakaan, buku, dan jurnal resmi yang dikeluarkan lembaga pemerintah atau swasta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi pemustaka harus bisa menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Pembatasan layanan sebagai dampak pandemi bukan berarti alasan untuk tidak memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima di perpustakaan. Jika kita merujuk pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 21 bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain.

Selanjutnya berkaitan dengan undang-undang diatas, Andhika (2020) menjelaskan bahwa walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19.

Pelayanan perpustakaan harus tetap ada dan maksimal dilaksanakan, karena perpustakaan tanpa layanan hanya sebuah gudang koleksi saja. Bahkan menurut Suharti (2020), salah satu unsur utama untuk melihat baik buruknya perpustakaan dapat diketahui dari kualitas pelayanannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan di perpustakaan menjadi unsur utama yang harus diperhatikan. Keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan selama masa pandemi semestinya menjadi peluang bagi perpustakaan untuk berinovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet yang dewasa ini menjadi sesuatu yang penting dalam kehidupan manusia modern.

Menurut Nashihuddin (2013), Internet sebagai jaringan telekomunikasi berbasis online memiliki peran penting dalam menghubungkan komunikasi antara orang yang satu dengan lainnya dalam waktu singkat dan tempat berbeda. Masyarakat dapat mengetahui jasa-jasa yang dikelola dan produk-produk informasi yang dihasilkan oleh perpustakaan melalui internet. Selain menghemat tempat dan biaya, internet juga membantu meningkatkan kualitas layanan informasi secara cepat dan tepat.

Berkaitan dengan itu, maka akan diuraikan beberapa strategi pelayanan perpustakaan selama masa pandemi Covid-19 yang dapat diterapkan di Perpustakaan, sebagai berikut :

1. **Layanan penelusuran online berbasis Online Public Access Catalogue (OPAC).** Menurut Suharti (2020), layanan penelusuran online memberikan informasi tentang koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan. Melalui penelusuran online pemustaka dapat menelusuri informasi yang diperlukan dari manapun dan kapanpun. Disebabkan sifat layanan ini online, tidak mesti hadir di perpustakaan, dan dapat diakses dimana saja, maka layanan ini masih relevan untuk tetap digunakan dalam layanan selama pandemi.
2. **Layanan sirkulasi secara mandiri dan berbasis *delivery services*.**
Layanan sirkulasi dapat dilakukan secara mandiri tanpa bantuan petugas untuk meminimalisir kontak langsung. Adapun caranya yaitu diawali dengan menjalankan proses Covid-19. Selanjutnya pemustaka melakukan scan barcode kartu anggota, memilih buku yang diinginkan lalu melakukan scan barcode buku, terakhir stempel sendiri kartu pengembalian untuk mengingatkan tanggal pengembalian. Namun ada juga pilihan lain, yaitu layanan sirkulasi berbasis *delivery services* mungkin dapat dilakukan dengan syarat perpustakaan harus memiliki website interaktif dan memiliki aplikasi otomasi perpustakaan. Setelah pemustaka melakukan proses peminjaman online secara mandiri melalui website maka selanjutnya pengantaran buku ke lokasi pemustaka dapat dilakukan dengan bantuan jasa kurir yang marak belakangan ini. Layanan ini sebenarnya tidak baru bagi dunia perpustakaan, salah satu perpustakaan yang sudah menerapkan yaitu Perpustakaan Binus University yang dapat dilihat di <http://library.binus.ac.id/>.
3. **Layanan baca ditempat** juga dapat dilakukan secara aman meski dalam masa pandemi. Larangan memenuhi daya tampung ruangan 100% selama pandemi untuk meminimalisir penyebaran virus dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Perpustakaan harus menetapkan terlebih dahulu jadwal/waktu yang disediakan untuk layanan ini, termasuk kategori pemustaka yang diperbolehkan serta panduan pelaksanaannya;
 - b. Pemustaka kemudian mengisi aplikasi pemesanan kunjungan melalui website perpustakaan dengan memilih waktu dan ruang yang akan dikunjungi sesuai kuota yang tersedia. Apabila kuota sudah terpenuhi maka diharuskan mengisi dengan waktu lain.
 - c. Pemustaka mendapatkan notifikasi pemesanan yang akan dijadikan tanda masuk ke ruangan yang sudah dipilih.
4. **Layanan pendidikan pemustaka (*user education*)** sangat penting diselenggarakan agar pemustaka mengetahui segala sesuatu tentang perpustakaan. Oleh karena itu, selama pandemi ini layanan pendidikan pemustaka dapat dilakukan secara online melalui aplikasi *video conference online* secara gratis tanpa biaya apapun, dengan langkah sebagai berikut :
 - a. Perpustakaan harus menetapkan terlebih dahulu jadwal/waktu yang disediakan untuk layanan ini, termasuk panduan pelaksanaannya;

- b. Pemustaka kemudian mengisi aplikasi pendaftaran melalui website perpustakaan dengan memilih waktu sesuai kuota yang tersedia. Apabila kuota sudah terpenuhi maka diharuskan mengisi dengan waktu lain.
 - c. Pemustaka mendapatkan notifikasi pemesanan yang akan dijadikan tanda masuk ke ruangan yang sudah dipilih.
5. **Layanan penyediaan usulan koleksi** yang sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai bagian dari layanan berbasis *user oriented* pun tidak terimbas juga. Perpustakaan dapat menarik usulan pemustaka melalui formulir usulan yang diperoleh melalui website perpustakaan. Dalam link formulir tersebut nanti pemustaka dapat mengisi judul, pengarang, penerbit, dan tahun terbit koleksi yang diinginkan. Dengan dasar usulan tersebut maka kemudian perpustakaan akan memasukkan dalam daftar rencana pembelian/pengadaan koleksi perpustakaan tahun berikutnya.
6. **Layanan webinar** yang marak semenjak pandemi ini juga bisa dilakukan oleh perpustakaan. Perpustakaan dapat menyelenggarakan kegiatan webinar kapan saja dan dari mana saja. Materi webinar bisa terkait dengan literasi informasi, teknis penelusuran informasi online, dan materi-materi lain yang berguna bagi masyarakat.
7. **Layanan literasi informasi** sebagai bentuk kontribusi perpustakaan memberikan pemahaman bagi pemustaka dalam pencarian dan pemanfaatan sumber informasi yang dibutuhkan juga bisa dilakukan selama masa pandemi. Menurut Suharti (2020) Literasi informasi bisa disajikan di perpustakaan dalam bentuk pengenalan perpustakaan kepada anggota baru/mahasiswa baru, literasi tentang penelusuran sumber informasi, literasi tentang pemanfaatan sumber-sumber informasi, literasi tentang publikasi karya ilmiah, literasi tentang pengecekan plagiasi, dan sebagainya. Layanan ini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi *video conference online* secara gratis tanpa biaya apapun.
8. **Layanan konsultasi perpustakaan dan kepastakawanan** dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Layanan ini dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi yang ada, baik melalui telepon, whatsapp, sms, dan email. Menurut Suharti (2020) layanan konsultasi ini bisa meliputi konsultasi akses informasi elektronik, konsultasi pelayanan administrasi, konsultasi penyusunan tugas akhir, konsultasi kepastakawanan seperti penyusunan Dupak dan sebagainya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya :

1. Perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi pemustaka harus bisa menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Pembatasan layanan sebagai dampak pandemi bukan berarti alasan untuk tidak memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima di perpustakaan;
2. Keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan selama masa pandemi semestinya menjadi peluang bagi perpustakaan untuk berinovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet yang dewasa ini menjadi sesuatu yang penting dalam kehidupan manusia modern;
3. Strategi layanan perpustakaan selama pandemi dapat berupa layanan penelusuran online berbasis Online Public Access Catalogue (OPAC), layanan sirkulasi secara mandiri dan berbasis *delivery services*, layanan baca ditempat, layanan pendidikan pemustaka (*user*

education), layanan penyediaan usulan koleksi, layanan webinar, layanan literasi informasi, dan layanan konsultasi perpustakaan dan kepustakawanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, Jaka. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diambil 20 November 2021 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Fatmawati, Endang. (2013). *Tinjauan Literatur : Konsep Dasar Pendidikan Pemustaka*. Diambil 21 November 2021 dari <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/936/912>
- Nashihuddin, Wahid. (2013). Layanan Online Perpustakaan. Diambil 20 November 2021 dari <https://pustakapusdokino.wordpress.com/2013/09/25/layanan-online-perpustakaan/>
- Perpustakaan Nasional RI. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. 2020. *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagai Bencana Nasional*. Jakarta :Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Suharti, AD. (2020). *Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19*. Diambil 20 November 2021 dari <https://journal.uin.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/17798>