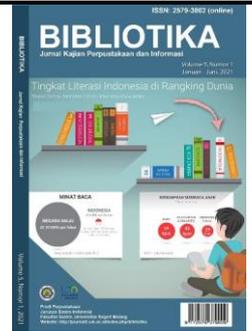

BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi

Volume 5 Nomor 1, 2021

Journal homepage : <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>



INOVASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN SAAT PANDEMI UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

Mutiara Susanti Solehat*, Sukaesih, Evi Nursanti, Encang Saefudin
Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 1 Des 2020

Accepted: 15 Juni 2021

Published: 30 Juni 2021

Kata Kunci:

Perpustakaan, Layanan,
Pemustaka

Keyword:

Library, Service

ABSTRACT

Sistem layanan kita juga harus memperhatikan jika menyelenggarakan suatu kegiatan layanan perpustakaan harus terdapat beberapa unsur utama, diantaranya yaitu fasilitas layanan perpustakaan, bahan pustaka yang dapat disediakan, pemustaka yang membutuhkan dan juga petugas layanan. Layanan pada masa pandemi seperti ini terlebih lagi dengan menggunakan sistem online akan terasa berbeda dengan yang biasanya, selain itu jika layanan perpustakaan harus siap dengan segala pertanyaan atau bahkan barang-barang yang akan kita gunakan untuk pemustaka pada saat meminjam buku dan kelancaran pada saat layanan perpustakaan itu didukung oleh bagian sirkulasi. Untuk memudahkan peminjamnya bisa menghubungi layanan yang tertera pada perpustakaan yang akan kita tuju.

Our service system must also pay attention if carrying out a library service activity there must be several main elements, including library service facilities, library materials that can be provided, users who need them and also service officers. Services during a pandemic like this, especially by using an online system, will feel different from the usual ones, besides that, if library services must be ready with all questions or even items that we will use for library services when borrowing books and running smoothly during library services it is supported by the circulation section. To make it easier for borrowers, you can contact the services listed in the library that we are going to.

* Corresponding author.

E-mail addresses: mutiarasusanti11@gmail.com (Mutiara Susanti Solehat), sukaesih@unpad.ac.id (Sukaesih), evi.nursanti.r@gmail.com (Evi Nursanti), encang@unpad.ac.id (Encang Saefudin)

ISSN : 2579-3802 (Online) - BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

PENDAHULUAN

Dengan maraknya virus kita harus waspada. Virus merupakan organisme peralihan antara makhluk hidup dan benda mati. Membahas tentang virus Indonesia sedang terkena wabah virus Corona, dengan itu kita harus menyediaka masker untukantisipasi wabah kuman. Membahas tentang masker ada kasus dimana harga yang melambung tinggi, membahas kasus ini dikarenakan harga masker dibeberapa titik Indonesia dengan harga yang sangat naik. Ditambah maraknya virus Corona yang sudah menyebar dibeberapa titik Dunia, sehingga masyarakat berantisipasi tentang virus Corona dengan cara menggunakan masker atau antiseptik pembunuh kuman. Seperti yang kita ketahui bahwa pada akhir tahun 2019 hingga saat ini yaitu akhir 2020 kita sedang dilanda virus yang mematikan, dengan adanya virus ini semua warga Indonesia hingga Dunia sedang mengalami kesulitan. Perubahan kehidupan sangat jelas berbeda dengan sebelum adanya virus ini dari biasanya bisa keluar bebas tanpa mengenakan masker, berkerumun dengan orang banyak, akan tetapi situasi saat ini sangatlah berbeda dari biasanya kita setiap keluar rumah harus menggunakan masker, berjaga jarak dengan orang serta sekolah maupun bekerja harus tetap ada di rumah saja karena virus ini bisa menyebar dengan cepat. Dengan itu kita harus tetap dirumah saja agar virus ini tidak semakin menyebar dan mengakibatkan kehilangan nyawa orang yang lebih banyak lagi, begitu banyak korban dari virus ini serta para medis yang terus berjuang untuk melakukan perawatan kepada pasien virus Corona ini. Setelah jumlah kasus virus ini semakin meningkat dan keadaan ekonomi yang sangat tidak stabil, pemerintah melakukan adaptasi yang baru atau yang biasa disebut dengan New Normal. Dengan adanya New Normal ini bisa dikatakan kondusif dan tidak karena dengan adanya New Normal ini penyebaran virus masih saja terus ada bahkan sangat meningkat akan tetapi, masih terus berupaya agar perekonomian bisa terus berjalan serta para pekerja bisa bekerja secara bergantian. Para pekerja yang memang harus melayani seperti bekerja di layanan kostumer maupun perpustakaan itu akan terasa lebih berbeda jika keadaannya seperti ini karena memberikan layanannya tidak secara langsung melainkan harus melalui online.

Perpustakaan yang biasanya didatangi banyak orang untuk meminjam suatu koleksi di kampus untuk awal masa pandemi saat itu aktivitas sekolah diberhentikan karena untuk mengurangi penyebaran, untuk itu mahasiswa tidak bisa datang langsung untuk meminjam buku ke perpustakaan. Mahasiswa mencari alternatif lain untuk melengkapi referensi tugas nya dengan mencari di *Internet* akan tetapi tidak cukup mengandalkan dari *Internet* saja karena menurut saya sendiri untuk pembahasan dan penjelasannya kurang, dengan itu perpustakaan perguruan tinggi tetap melayani tetapi berbasis *online*, setelah pemerintah melakukan sistem New Normal perpustakaan perguruan tinggi bisa dikunjungi dengan batas orang yang bisa masuk dan kita bisa meminjam buku tersebut dan dibawa pulang. Untuk layanan tersendiri saat online memanglah tidak mudah dengan membagi waktu kita sendiri. Layanan informasi yaitu layanan yang memberikan suatu informasi yang akan dibutuhkan oleh seseorang agar lebih mudah dalam membuat pengambilan keputusan. Layanan ini tentu sebagai pustakawan harus memberikan layanan kepada pemustaka yang akan meminjam buku atau bahkan bertanya tentang seputar perpustakaan. Saat kita melayani harus bersikap dengan ramah agar pemustaka tidak kapok untuk datang ke perpustakaan yang kita jaga, kita memberikan sebuah layanan dengan baik maka citra perpustakaan tersebut akan baik sehingga akan ada kenaikan penunjung setiap harinya. Terlebih lagi disaat pandemi seperti ini, para pustakawan harus sabar jika memberikan layanna kepada pemustaka pada saat bertanya kepada kita, dengan memberikan layanan pada situasi

pandemi seperti ini tentunya tidak mudah untuk dijalankan, maka dari itu kita sebagai pustakawan yang memberikan layanan harus sabar dan sebisa mungkin tetap menjalankan layanan dengan baik.

METODE

Metode ini menggunakan penelitian yang berbasis deskriptif. Dalam metode yang saya gunakan berfokus untuk melayani seorang pemustaka ke perpustakaan, pelayanan saat ini bisa untuk menghubungi langsung kepada perpustakaan yang kita tuju. Untuk objek penelitian ini dilakukan secara online melalui aplikasi *chatting WhatsApp* pada tanggal 30 Oktober 2020, proses penelitian ini menggunakan hasil wawancara berupa chatting dan untuk pertanyaan yang saya ajukan kepada narasumber akan dijawab. Perpustakaan yang saya wawancara yaitu perpustakaan dari Perguruan Tinggi Universitas Parahyangan. Perlu kita ketahui untuk melakukan pelayanan terdapat jam yang telah ditentukan untuk bisa dihubungi dan melayaninya dengan cepat, untuk sistem pelayanan tersendiri bisa melalui web yang tersedia di perpustakaan yang akan kita tuju, melalui *WhatsApp* maupun melalui email. Akan tetapi, untuk layanan tersendiri jika ingin datang langsung pada masa New Normal ini tentunya tetap ada atasan orang yang akan berkunjung ke perpustakaan, seperti yang saya lakukan pada saat berkunjung langsung tidak boleh lebih dari lima apabila orang yang lebih untuk memasuki area perpustakaan harus secara bergantian.

HASIL PENELITIAN

Perpustakaan perguruan tinggi tentu sangat penting bagi mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk tugas maupun bagi orang yang gemar membaca buku. Perpustakaan di perguruan tinggi akan sangat membantu bagi mahasiswa yang ingin menambah wawasan atau bahkan mencari sumber untuk tugas, karena tidak semua mahasiswa dapat membeli buku untuk hasil tugasnya masing-masing. Tentu saja perpustakaan itu tersendiri adalah gudangnya ilmu bagi kita semua, bagaimana tidak jika tidak ada perpustakaan kita tidak dapat mempelajari hal baru untuk kita pelajari. Semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan merupakan sebuah kegiatan layanan atau jasa kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Layanan perpustakaan yaitu layanan informasi pustaka atau sumber informasi yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan tentang perpustakaan. Untuk Perpustakaan ini tersendiri jika ada mahasiswa akan meminjam tentunya bertanya terlebih dahulu apakah koleksi yang kita maksud masih tersedia atau tidak, sebelum itu pustakawan akan mencari terlebih dahulu untuk buku koleksi lalu mengkonfirmasi ketersediaan buku ke pemustaka.

PEMBAHASAN

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang terletak pada area akademi besar, sekolah besar, perguruan ataupun sekolah besar yang lain yang pada hakikatnya ialah bagian integral dari sesuatu akademi besar. Perpustakaan yang besar memilah, mencerna, mengoleksi, menjaga, serta melayankan koleksi yang dimilikinya kepada para masyarakat lembaga induknya pada khususnya serta warga akademis pada biasanya. Proses pembelajaran di perguruan besar tidak terlepas dari aktivitas riset serta pengembangan, inovasi, dan rekayasa ilmu pengetahuan. Sehingga perpustakaan kerap dikatakan "jantungnya" Universitas. Perpustakaan perguruan tinggi yang terletak di akademi besar pastinya memiliki tujuan yang lebih spesial dari tujuan akademi tingginya. Secara universal tujuan perpustakaan perguruan tinggi merupakan

penuhi keperluan data warga akademi besar ialah mahasiswa, dosen, staf administrasi serta warga luar yang mau mencari data ialah sediakan ruang baca serta belajar buat pengguna perpustakaan, sediakan proses pinjam novel serta pula bagaikan fasilitas data untuk segala pengguna perpustakaan di perguruan tinggi. Guna akademi besar ialah guna Bimbingan perpustakaan ialah sumber belajar para sivitas akademika, oleh sebab itu koleksi yang disediakan merupakan koleksi yang menunjang pencapaian tujuan pendidikan, pengorganisasian bahan pendidikan tiap program riset, koleksi tentang strategi belajar mengajar serta modul pendukung penerapan penilaian pendidikan, guna Data Bibliotek ialah sumber data yang gampang diakses oleh pencari serta pengguna data. Perpustakaan perguruan tinggi mempersembahkan bahan- bahan primer serta sekunder yang sangat canggih bagaikan bahan buat melaksanakan riset serta pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi serta seni. Koleksi pendukung riset di perpustakaan perguruan tinggi merupakan menciptakan karya- karya riset yang bisa di aplikasikan buat kepentingan pembangunan warga dalam bermacam bidang. Perpustakaan wajib sediakan koleksi rekreatif yang bermakna buat membangun serta meningkatkan kreativitas, atensi serta energi inovasi pengguna perpustakaan. Selayaknya pula menolong melaksanakan publikasi karya yang dihasilkan oleh masyarakat perguruan tingginya ialah sivitas akademika serta staf non- akademik. Bersumber pada penjabaran di atas, bisa disimpulkan kalau pada dasarnya tujuan daripada perpustakaan akademi besar merupakan menunjang kinerja dari akademi besar dalam menyelenggarakan pembelajaran dengan sediakan sumber- sumber data ilmiah di perpustakaan tersebut serta senantiasa melayani penggunanya ialah mahasiswa sepanjang melaksanakan pembelajaran di akademi besar yang bersangkutan. Supaya tujuannya bisa terlaksana, perpustakaan akademi besar wajib melaksanakan gunanya dengan baik. Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan kalau Bibliotek pada dasarnya sangat berarti keberadaannya bagaikan penyedia data untuk penggunanya. Pasti saja dengan keberadaan perpustakaan perguruan tinggi pasti sangat berarti kedudukannya di suatu perguruan tinggi. Dimana civitas akademiknya tidak cuma mahasiswa, namun dosen, serta pula karyawan disebuah lembaga tersebut. Oleh sebab itu diharapkan yang lain bisa melaksanakan fungsi- fungsi sebagaimana guna perpustakaan di perguruan tinggi.

Dikala ini, perpustakaan modern malah dijadikan bagaikan tempat multifungsi. Tidak hanya dipakai buat koleksi novel, perpustakaan modern pula menaruh seluruh bermacam data baik itu data tentang pengetahuan ataupun data informasi berarti yang lain. Secara universal Perpustakaan, tempat koleksi novel ataupun majalah ialah penafsiran perpusatakaan secara tradisional. Bila terdapat tradisional tentu terdapat modern serta itu memanglah benar. Bibliotek modern umumnya tidak cuma jadi tempat koleksi novel, di mari Kamu pula dapat mengakses bermacam data dari pc atau bisa disebut dengan komputer atau laptop. Umumnya di perpustakaan pula disediakan pc (Komputer) serta wifi. Perpustakaan yang semacam itu biasanya ada di kampus- kampus besar. Para mahasiswa dapat mencari informasi apa saja dengan mengakses kompuetr dari perpustakaan tersendiri, umumnya begitu. Kemudian terdapat pula penafsiran perpustakaan bagi para pakar. Bagi komentar Sutarno NS, perpustakaan mempunyai makna ialah suatu ruangan ataupun bagian dari bangunan gedung tertentu yang mempunyai buku- buku koleksi. Novel tersebut tidak dan merta diletakkan saja namun novel tersebut telah diatur serta disusun sedemikian rupa sehingga mempermudah pembaca buat mencarinya. Jadi, kesimpulan dari Sutarno NS merupakan novel koleksi perpustakaan telah ditata bersumber pada kategorinya. Misalnya novel non fiksi semacam novel serta cerpen ditata jadi satu rak. Setelah itu novel kesehatan terdapat di bagian tertentu tidak dicampur dengan yang lain. Perihal ini juga sangat

menolong para pembaca dalam mencari koleksi novel yang mau dibacanya. Terdapat pula penafsiran perpustakaan dari Lasa, dia mengatakan jika perpustakaan merupakan bangunan raga yang difungsikan bagaikan tempat berkumpulnya buku- buku. Novel tersebut telah disusun bagi sistem tertentu. Definisi dari Lasa tersebut nyaris sama semacam yang dikemukakan oleh Sutarno NS. Novel tersebut telah tertata apik dengan diatur lewat sistem tertentu biar mempermudah pembaca buat memilah koleksi novel yang di idamkan. Perpustakaan juga terdapat sebagian jenisnya yang butuh Kamu tahu. Awal merupakan perpustakaan nasional RI yang ialah perpustakaan nasional. Kedua merupakan perpustakaan wilayah yang bertempat di masing- masing provinsi. Tiap provinsi di Indonesia tentu mempunyai perpustakaan wilayah. Ketiga merupakan perpustakaan universal, umumnya dipunyai oleh warga universal. Keempat merupakan perpustakaan akademi besar yang terletak di suatu universitas ataupun kampus. Yang yang lain merupakan perpustakaan sekolah yang terletak di dalam area sekolah. Terdapat pula perpustakaan internasional, perpustakaan individu umumnya terdapat di rumah, perpustakaan lembaga keagamaan, perpustakaan digital, perpustakaan perwakilan dari negeri asing serta masih banyak lagi. Jadi, seluruh susunan warga dapat membaca novel dengan gampang sebab perpustakaan dapat diakses di mana saja. Mengendalikan buku- buku yang terdapat di perpustakaan itu pula tidak gampang nyatanya, wajib terdapat kiat- kiat tertentu biar nanti dapat mempermudah para pembaca. Guna dari perpustakaan dikala ini tidak cuma bagaikan tempat koleksi novel serta tempat membaca saja. Bagaikan contoh pada perpustakaan perguruan tinggi umumnya digunakan para mahasiswa buat mengerjakan tugas. Mereka lebih bahagia mengerjakan tugas kuliah di perpustakaan sebab sumbernya lengkap serta dilengkapi pula dengan wifi. Terlepas dari penafsiran perpustakaan yang bermacam- macam, membaca novel itu sangat berarti sebab dapat menaikkan pengetahuan sebab banyak data di dalamnya. Jadi, budaya ke perpustakaan sangat baik buat dilestarikan.

Perpustakaan perguruan tinggi tentu sangat penting bagi mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk tugas maupun bagi orang yang gemar membaca buku. Perpustakaan di perguruan tinggi akan sangat membantu bagi mahasiswa yang ingin menambah wawasan atau bahkan mencari sumber untuk tugas, karena tidak semua mahasiswa dapat membeli buku untuk hasil tugasnya masing-masing. Tentu saja perpustakaan itu tersendiri adalah gudangnya ilmu bagi kita semua, bagaimana tidak jika tidak ada perpustakaan kita tidak dapat mempelajari hal baru untuk kita pelajari. Semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan merupakan sebuah kegiatan layanan atau jasa kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Layanan perpustakaan yaitu layanan informasi pustaka atau sumber informasi yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan tentang perpustakaan. Layanan ini merupakan sebuah aktivitas perpustakaan dalam memberikan suatu layanan kepada pemustaka berupa suatu kegiatan atau pengolahan bahan pustaka. Menurut Darmono (2001 : 134) bahwa "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan". Oleh karena itu kegiatan layanan perpustakaan berinteraksi langsung menilai baik buruknya pada penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan kepuasan seorang pemustaka atas layanan yang disajikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebuah keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan kinerja layanan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya yang ditentukan oleh kinerja layanan perpustakaan kepada pemustakanya. Layanan memang sangat dibutuhkan disaat kita tidak tahu akan sesuatu disuatu tempat, tentunya kita akan terlebih dahulu untuk bertanya. Di dalam layanan perpustakaan terdapat dua

macam sistem layanan, yaitu ada sistem layanan terbuka dan layanan tertutup. Pengelompokan ini didasarkan pada kebebasan yang diberikan perpustakaan kepada seorang pemustaka dalam menemukan bahan pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan. sistem layanan terbuka yaitu pemustaka diberi kebebasan untuk langsung melakukan *browsing* secara pribadi, akan tetapi dari sistem tersebut itu memiliki kekurangan dan kelebihan. Kelebihan dari sistem terbuka ini yaitu pemustaka dapat menemukan koleksi lain yang sesuai atau minat dan menarik sehingga dapat meningkatkan minat dan baca pemustaka dan kekurangannya yaitu terjadinya kerusakan koleksi serta susunan jajaran koleksi akan menjadi sulit teratur. Jika kelebihan dari sistem tertutup yaitu, jajaran koleksi akan lebih terjaga kerapihannya, terjadinya kehilangan atau kerusakan pustaka akan lebih kecil dan kekurangannya yaitu, pemustaka akan agak kesulitan mencari alternatif lain apabila dokumen yang dibutuhkan tidak sesuai dan pemustaka hanya dapat membayangkan fisik dan isi pustaka sesuai dengan keterangan yang tercantum pada katalog.

Selain dari sistem layanan kita juga harus memperhatikan jika menyelenggarakan suatu kegiatan layanan perpustakaan harus terdapat beberapa unsur utama, diantaranya yaitu fasilitas layanan perpustakaan, bahan pustaka yang dapat disediakan, pemustaka yang membutuhkan dan juga petugas layanan. Selain itu jika layanan perpustakaan harus siap dengan segala pertanyaan atau bahkan barang-barang yang akan kita gunakan untuk pemustaka pada saat meminjam buku dan kelancaran pada saat layanan perpustakaan itu didukung oleh bagian sirkulasi seperti peraturan bahan pustaka yang boleh dipinjamkan, bermacam-macam alat tulis kantor seperti stempel tanggal peminjaman dan tanggal kembali agar mereka tidak lupa pada saat pengembalian, karna jika sampai lupa mengembalikan dalam waktu yang cukup panjang akan terkena denda yang sudah disepakati, atau bahkan hanya membaca saja, tidak hanya itu kita sebagai yang akan melayani pemustaka harus bersikap ramah dan sopan tentunya agar orang-orang yang akan datang nyaman dengan pelayanan yang kita berikan, karena ada sebagian orang yang melayani pemustaka dengan sikap yang tidak enak dan membuat tidak nyaman dan terasa canggung pastinya.

Hal-hal lainnya juga yang harus kita perhatikan yaitu, disamping kita melayani peminjaman dan pengembalian pustaka ada hal-hal yang harus dilakukan juga seperti, mencatat tanggal kembali dalam lembar pengembalian yang ditempelkan pada bahan pustaka dan catatan ini merupakan peringatan bagi pemustaka kapan harus mengembalikan bahan pustaka, apabila jika terjadi satu hari sebelum pengembalian akan diberikan surat peringatan. Setelah itu apabila ada pemustaka yang menghilangkan buku, maka ia harus mengganti dengan buku yang sama. Bila buku tersebut tidak dapat diganti pemustaka dapat diminta membayar buku dan juga jika merusak buku maka dapat mengganti biaya perbaikan buku, setelah layanan selesai bagian layanan sirkulasi perlu membuat statistik peminjaman seperti tambahan anggota baru, jumlah buku yang terpinjam, serta jumlah pengunjung. Akan tetapi pada zaman sekarang tidak harus mengerjakan itu semua dengan manual karena zaman sekarang sudah terdapat teknologi yang canggih, sehingga tidak perlu repot-repot harus tulis tangan yang membutuhkan waktu yang lama dan pastinya membutuhkan tenaga yang banyak juga. Berbeda dengan biasanya saat kita melayani secara langsung di perpustakaan, saat ini sedang ada pandemi yang sedang melanda di seluruh Dunia. Dengan adanya pandemi seperti ini akan terasa berbeda dengan pada saat sebelumnya, saat sebelumnya kita harus melayani dengan sapaan yang hangat serta memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Akan tetapi, pada saat ini kita hanya memberikan suatu layanan berupa online atau hanya sekedar *chatting* melalui aplikasi pilihan pemustaka. Siapa

bilang bahwa ini pekerjaan yang ringan? Tentu tidak, kita sebagai pustakawan harus bisa mengatur waktu lebih *ekstra* untuk melayani seorang pemustaka. Karena seorang pemustaka selalu ingin cepat kita tanggap jika ada yang ingin bertanya soal perpustakaan serta pemilihan jam nya tidak tepat dan melewati batas peraturan. Maka dari itu kita harus memberikan layanan terbaik dan semampu yang kita bisa.

Layanan referensi yaitu kita sebagai pustakawan memberikan sebuah layanan berupa bantuan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab sebuah pertanyaan menggunakan koleksi referensi. Dari berbagai macam layanan tentunya akan berbeda di dalam diri kita masing-masing, ada pula yang memberikan layanan atau sebuah jawaban dengan singkat dan ada pula memberikan sebuah layanan dengan ramah sehingga jika kita menanyakan kembali terasa tidak canggung. Layanan secara langsung akan lebih mudah untuk berkomunikasi satu sama lain, akan tetapi jika keadaannya seperti sekarang dilanda pandemi seperti ini pasti akan berpikir akan kesulitan jika seorang pemustaka akan menanyakan suatu hal. Disaat seperti ini pastinya seorang pemustaka akan mencari referensi untuk tugasnya di Internet dari pada harus meminjam buku kepada perpustakaan melalui online, karena pastinya layanan nya akan tidak sesuai apa yang kita harapkan misalnya seperti pelayanannya kurang cepat menanggapi atau bahkan sampai tidak ada jawaban sama sekali. Setelah saya menganalisis Perpustakaan Universitas Katolik Parahyangan, Mba Diana selaku pustakawan kampus tersebut memberikan suatu layanan dengan cepat tidak perlu menunggu beberapa hari untuk menunggu jawaban apa yang sudah kita tanyakan. Selain itu layanan tersebut walau hanya berupa online tetapi menyikapinya dengan baik serta cepat. Setelah saya menanyakan sebuah pertanyaan diatas ternyata Perpustakaan kampus ini tidak dapat diakses oleh mahasiswa lainnya, dikarenakan database seperti jurnal dan ebook dapat diakses hanya dengan email mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan jadi untuk mahasiswa diluar kampus tersebut tidak bisa untuk mengakses. Mengakses sebuah layanan saat online ini yang tidak bisa akses seluruh mahasiswa dari berbagai Universitas tidak hanya kampus Unpar saja, ada juga kampus yang lainnya yang tidak bisa diakses atau membuka layanan kepada kampus lain. Jenis layanan Perpustakaan Universitas Katolik Parahyangan mendapatkan sebuah jawaban secara singkat, padat dan jelas atas pertanyaan yang saya ajukan serta pustakawan cukup menunjukkan koleksi secara singkat atau bisa kita sebut dengan *Ready Reference Services*. Jenis layanan ini tentunya akan membuat para pemustaka akan senang jika layanannya seperti cepat menanggapi serta baik, akan tetapi dikarenakan untuk dapat mengakses database sebagai referensi saya tidak tau apa saja database online yang tersedia di kampus tersebut.

Berikut adalah pertanyaan saat saya melakukan sesi wawancara secara online:

No.	Pertanyaan Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Layanan sirkulasi perpustakaan saat new normal	Berbasis Online melalui <i>chatting WhatsApp</i>
2.	Layanan untuk peminjaman buku	Berbasis Online, lalu dikirim melalui <i>gosend</i>
3.	Bagi layanan langsung sistem seperti apa yang dilakukan	Layanan langsung bisa datang ke perpustakaan, tetapi hanya bisa bertemu di depan kampus lalu buku yang akan di pinjam akan diberikan pada saat itu juga

Hasil saya melakukan penelitian wawancara secara online Perpustakaan Universitas Parahyangan tersendiri tentunya saat pandemi seperti ini tetap melakukan layanan secara online melalui *Web* maupun *WhatsApp*. Selain itu untuk Perpustakaan ini tersendiri jika ada mahasiswa akan meminjam tentunya bertanya terlebih dahulu apakah koleksi yang kita maksud masih tersedia atau tidak, sebelum itu pustakawan akan mencari terlebih dahulu untuk buku koleksi lalu mengkonfirmasi ketersediaan buku ke pemustaka. Setelah itu buku yang akan dipinjam oleh pemustaka akan dikirimkan melalui jasa pengiriman *Gosend* dari pihak Perpustakaan ini lalu bagi yang sudah menerima buku tersebut harus menandatangani secara online dilakukan dengan tanda tangan secara online. Dengan era zaman sekarang teknologi sudah canggih sekali sehingga jika akan melakukan sesuatu dan ada hambatan tinggal menggunakan teknologi saja karena sangat memudahkan untuk proses pengerjaan. Baangkan saja jika saat pandemi seperti ini tetapi tidak ada alat teknologi yang memadai kita sebagai orang yang bekerja maupun sekolah akan kebingungan bagaimana sistem keharusan aktivitas kita harus dijalani, untungnya dengan adanya teknologi ini sangat diuntungkan bagi kita semua, dengan itu kita sudah mempunyai fasilitas yang bagus dan canggih harus kita manfaatkan dengan sebaik mungkin jangan sampai disalah gunakan atau menjadi bahan alasan suatu hal. Tentunya dengan cara yang seperti itu sangat praktis dan juga memudahkan mahasiswa untuk meminjam buku yang akan kita pinjam, dengan adanya cara seperti ini mahasiswa tersendiri tidak akan kebingungan untuk mencari sumber referensi suatu tugas mata kuliah dan yang paling terpenting kita tidak usah beli buku tersebut saat direkomendasikan oleh tugas, apalagi situasi saat pandemi seperti ini semua masyarakat sedang kesulitan ekonomi karena adanya pandemi seperti ini. Walaupun prosesnya tidak secepat pada saat kita datang langsung ke perpustakaan tetapi harus kita manfaatkan dengan baik jangan hanya sekedar meminjam saja tetapi tidak dimanfaatkan dengan baik. Dari pengalaman saya sendiri pada saat saya mengunjungi perpustakaan luar kampus untuk memenuhi tugas, mereka menanggapi dengan cepat serta ramah sekali untuk dimintai bantuan untuk saya. Akan tetapi tidak semua perpustakaan layanannya seperti itu, adapula pelayannya harus menggunakan surat dan lain sebagainya untuk kita tanya tentang perpustakaan tersebut dan bahkan ada yang tidak menerima jawaban sama sekali. Di New Normal seperti ini saya memutuskan untuk mencoba meminjam buku ke perpustakaan secara langsung di perpustakaan Fakultas, kira saya akan tidak menerima mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan secara langsung, akan tetapi pustakawan yang ada di perpustakaan sangat ramah, baik dan juga membebaskan kita untuk diam di perpustakaan. Tidak hanya itu, untuk buku tersendiri bisa dipinjam dan di bawa pulang ke rumah sesuai batasan waktu peminjaman buku. Lalu bagaimana untuk mengembalikan buku atau memperpanjang buku, apa harus datang lagi? Tentu tidak, buku yang sudah kita pinjam jika kita akan memperpanjang buku bisa mengirim pesan melalui aplikasi *Whatsapp* saja dan tidak perlu repot untuk datang lagi ke perpustakaan Fakultas untuk memperpanjang batas peminjaman buku. Maka dari itu, perbedaan disaat berkunjung dan memberikan layanan seperti biasa dan layanan online terasa sangat berbeda rasanya, tentunya merindukan rutinitas di perpustakaan seperti biasanya akan tetapi karna adanya pandemi seperti ini mengharuskan untuk berdiam di rumah dan keluar hanya seperlunya saja.

PENUTUP

Perubahan kehidupan sangat jelas berbeda dengan sebelum adanya virus ini dari biasanya bisa keluar bebas tanpa mengenakan masker, berkerumun dengan orang

banyak, akan tetapi situasi saat ini sangatlah berbeda dari biasanya kita setiap keluar rumah harus menggunakan masker, berjaga jarak dengan orang serta sekolah maupun bekerja harus tetap ada di rumah saja karena virus ini bisa menyebar dengan cepat. Dengan itu kita harus tetap di rumah saja agar virus ini tidak semakin menyebar dan mengakibatkan kehilangan nyawa orang yang lebih banyak lagi, begitu banyak korban dari virus ini serta para medis yang terus berjuang untuk melakukan perawatan kepada pasien virus Corona ini. Perpustakaan yang biasanya didatangi banyak orang untuk meminjam suatu koleksi di kampus untuk awal masa pandemi saat itu aktivitas sekolah diberhentikan karena untuk mengurangi penyebaran, untuk itu mahasiswa tidak bisa datang langsung untuk meminjam buku ke perpustakaan. Mahasiswa mencari alternatif lain untuk melengkapi referensi tugas nya dengan mencari di Internet akan tetapi tidak cukup mengandalkan dari Internet saja karena menurut saya sendiri untuk pembahasan dan penjelasannya kurang, dengan itu perpustakaan perguruan tinggi tetap melayani tetapi berbasis online, setelah pemerintah melakukan sistem New Normal perpustakaan perguruan tinggi bisa dikunjungi dengan batas orang yang bisa masuk dan kita bisa meminjam buku tersebut dan dibawa pulang. Saat kita melayani harus bersikap dengan ramah agar pemustaka tidak kapok untuk datang ke perpustakaan yang kita jaga, kita memberikan sebuah layanan dengan baik maka citra perpustakaan tersebut akan baik sehingga akan ada kenaikan penunjung setiap harinya. Terlebih lagi disaat pandemi seperti ini, para pustakawan harus sabar jika memberikan layanna kepada pemustaka pada saat bertanya kepada kita, dengan memberikan layanan pada situasi pandemi seperti ini tentunya tidak mudah untuk dijalankan, maka dari itu kita sebagai pustakawan yang memberikan layanan harus sabar dan sebisa mungkin tetap menjalankan layanan dengan baik.

Kesimpulan

Maka dari itu dari hasil akhir penelitian ini perbedaan secara langsung dan online tentu sangat berbeda sekali akan tetapi dengan adanya pandemi seperti ini bukan berarti kita jadi menyulitkan diri sendiri untuk meminjam sebuah koleksi buku yang ada di perpustakaan. Memang dengan cara online seperti ini akan terasa tidak terbiasa dan proses nya cukup panjang untuk meminjam sebuah buku tetapi jika sudah ada buku ditangan kita bisa lebih mudah mengerjakan tugas secara meluas dengan apa yang sudah kita pahami melalui buku. Dalam metode yang saya gunakan berfokus untuk melayani seorang pemustaka ke perpustakaan, pelayanan saat ini bisa untuk menghubungi langsung kepada perpustakaan yang kita tuju. Perlu kita ketahui untuk melakukan pelayanan terdapat jam yang telah ditentukan untuk bisa dihubungi dan melayaninya dengan cepat, untuk sistem pelayanan tersendiri bisa melalui web yang tersedia di perpustakaan yang akan kita tuju, melalui WhatsApp maupun melalui email. Akan tetapi, untuk layanan tersendiri jika ingin datang langsung pada masa New Normal ini tentunya tetap ada atasan orang yang akan berkunjung ke perpustakaan, seperti yang saya lakukan pada saat berkunjung langsung tidak boleh lebih dari lima apabila orang yang lebih untuk memasuki area perpustakaan harus secara bergantian. Secara universal tujuan perpustakaan perguruan tinggi merupakan penuhi keperluan data warga akademi besar ialah mahasiswa, dosen, staf administrasi serta warga luar yang mau mencari data ialah sediakan ruang baca serta belajar buat pengguna perpustakaan, sediakan proses pinjam novel serta pula bagaikan fasilitas data untuk segala pengguna perpustakaan di perguruan tinggi. Bersumber pada penjabaran di atas, bisa disimpulkan kalau pada dasarnya tujuan daripada perpustakaan akademi besar merupakan menunjang kinerja dari akademi besar dalam menyelenggarakan pembelajaran dengan sediakan sumber- sumber data ilmiah di perpustakaan tersebut serta senantiasa

melayani penggunaanya ialah mahasiswa sepanjang melaksanakan pembelajaran di akademi besar yang bersangkutan. Jika kelebihan dari sistem tertutup yaitu, jajaran koleksi akan lebih terjaga kerapihannya, terjadinya kehilangan atau kerusakan pustaka akan lebih kecil dan kekurangannya yaitu, pemustaka akan agak kesulitan mencari alternatif lain apabila dokumen yang dibutuhkan tidak sesuai dan pemustaka hanya dapat membayangkan fisik dan isi pustaka sesuai dengan keterangan yang tercantum pada katalog. Selain dari sistem layanan kita juga harus memperhatikan jika menyelenggarakan suatu kegiatan layanan perpustakaan harus terdapat beberapa unsur utama, diantaranya yaitu fasilitas layanan perpustakaan, bahan pustaka yang dapat disediakan, pemustaka yang membutuhkan dan juga petugas layanan. Selain itu jika layanan perpustakaan harus siap dengan segala pertanyaan atau bahkan barang-barang yang akan kita gunakan untuk pemustaka pada saat meminjam buku dan kelancaran pada saat layanan perpustakaan itu didukung oleh bagian sirkulasi seperti peraturan bahan pustaka yang boleh dipinjamkan, bermacam-macam alat tulis kantor seperti stempel tanggal peminjaman dan tanggal kembali agar mereka tidak lupa pada saat pengembalian, karna jika sampai lupa mengembalikan dalam waktu yang cukup panjang akan terkena denda yang sudah disepakati, atau bahkan hanya membaca saja, tidak hanya itu kita sebagai yang akan melayani pemustaka harus bersikap ramah dan sopan tentunya agar orang-orang yang akan datang nyaman dengan pelayanan yang kita berikan, karena ada sebagian orang yang melayani pemustaka dengan sikap yang tidak enak dan membuat tidak nyaman dan terasa canggung pastinya.

Hal-hal lainnya juga yang harus kita perhatikan yaitu, disamping kita melayani peminjaman dan pengembalian pustaka ada hal-hal yang harus dilakukan juga seperti, mencatat tanggal kembali dalam lembar pengembalian yang ditempelkan pada bahan pustaka dan catatan ini merupakan peringatan bagi pemustaka kapan harus mengembalikan bahan pustaka, apabila jika terjadi satu hari sebelum pengembalian akan diberikan surat peringatan. Akan tetapi pada zaman sekarang tidak harus menggerjakan itu semua dengan manual karena zaman sekarang sudah terdapat teknologi yang canggih, sehingga tidak perlu repot-repot harus tulis tangan yang membutuhkan waktu yang lama dan pastinya membutuhkan tenaga yang banyak juga. Dari berbagai macam layanan tentunya akan berbeda di dalam diri kita masing-masing, ada pula yang memberikan layanan atau sebuah jawaban dengan singkat dan ada pula memberikan sebuah layanan dengan ramah sehingga jika kita menanyakan kembali terasa tidak canggung. Disaat seperti ini pastinya seorang pemustaka akan mencari referensi untuk tugasnya di Internet dari pada harus meminjam buku kepada perpustakaan melalui online, karena pastinya layanan nya akan tidak sesuai apa yang kita harapkan misalnya seperti pelayanan nya kurang cepat menanggapi atau bahkan sampai tidak ada jawaban sama sekali. Mengakses sebuah layanan saat online ini yang tidak bisa akses seluruh mahasiswa dari berbagai Universitas tidak hanya kampus Unpar saja, ada juga kampus yang lainnya yang tidak bisa diakses atau membuka layanan kepada kampus lain. Bagi layanan langsung sistem seperti apa yang dilakukan. Layanan langsung bisa datang ke perpustakaan, tetapi hanya bisa bertemu di depan kampus lalu buku yang akan di pinjam akan diberikan pada saat itu juga Selain itu untuk Perpustakaan ini tersendiri jika ada mahasiswa akan meminjam tentunya bertanya terlebih dahulu apakah koleksi yang kita maksud masih tersedia atau tidak, jika masih tersedia buku tersebut akan dikirmkan melalui jasa pengiriman Gosend dari pihak Perpustakaan ini. Tentunya dengan cara yang seperti itu sangat praktis dan juga memudahkan mahasiswa untuk meminjam buku yang akan kita pinjam, dengan adanya cara seperti ini mahasiswa tersendiri tidak akan kebingungan untuk mencari sumber

referensi suatu tugas mata kuliah dan yang paling terpenting kita tidak usah beli buku tersebut saat direkomendasikan oleh tugas, apalagi situasi saat pandemi seperti ini semua masyarakat sedang kesulitan ekonomi karena adanya pandemi seperti ini. Akan tetapi tidak semua perpustakaan layanannya seperti itu, adapula pelayannya harus menggunakan surat dan lain sebagainya untuk kita tanya tentang perpustakaan tersebut dan bahkan ada yang tidak menerima jawaban sama sekali. Di New Normal seperti ini saya memutuskan untuk mencoba meminjam buku ke perpustakaan secara langsung di perpustakaan Fakultas, kira saya akan tidak menerima mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan secara langsung, akan tetapi pustakawan yang ada di perpustakaan sangat ramah, baik dan juga membebaskan kita untuk diam di perpustakaan. Dari yang sudah saya meneliti dan wawancara pustakawan bahwa sistem seperti ini lebih tidak akan mendapatkan rasa menjadi seorang pustakawan yang biasanya selalu melayani mahasiswa setiap saat dengan beragam cara berkomunikasi secara langsung. Saya berharap keadaan seperti ini tidak akan terulang lagi dimasa yang akan datang semoga pandemi ini cepat berlalu sehingga kita semua bisa menjalankan aktivitas seperti biasanya tanpa ada peraturan apapun, jadi jika kita ingin merubah dunia ini harus dari diri kita sendiri terlebih dahulu kemudia orang-orang terdekat kita akan mengikuti hal positif yang dilakukan oleh kita.

Saran

Pada saat kita wawancara atau memberikan suatu pelayanan harus melihat terlebih dahulu jam yang pas saat kita akan mewawancarai seorang pustakawan, alangkah baiknya untuk menanyakan sesuatu kepada pustakawan harus jam yang tepat seperti siang, hindari menghubungi pada malam hari karena pada saat jam saat itu pustakawan sedang istirahat.

DAFTAR RUJUKAN

- Arif, & Muhtosim. (2006). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan: bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia.
- DIKTI. (n.d.). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: buku pedoman*. Jakarta: DIKTI.
- Hadari, & Nawawi. (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lasa, H. (1994). *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: sirkulasi, referensi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2006). *Management Information System fifteenth edition*. New York: Pearson.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, B. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, N. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.