



LIBRARY SERVICES OF BANTEN PROVINCE DURING THE COVID-19 PANDEMIC

LAYANAN PERPUSTAKAAN PROVINSI BANTEN DI MASA PANDEMI COVID-19

Salma Fatya Azzahra, Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana, Samson CMS

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran, Bandung– Indonesia

Research Report
Penelitian

ABSTRACT

Physical services in several libraries had to be stopped and closed in order to prevent the transmission of the Covid-19 virus. This is done as the responsibility of the library in protecting library staff and library users. Due to the closure of library services, it becomes difficult for people to access information. This condition requires libraries to look for innovations or other alternatives to help people who need information. The purpose of this article is to determine the implementation of innovations in the service sector carried out by the Banten Provincial library during the pandemic to help people who need information. This research was conducted using descriptive qualitative methods, namely methods that utilize qualitative data and described descriptively. This article examines the innovations made by the Banten Provincial Library in the face of the Covid-19 pandemic. No direct observations were made because the library was closed and following government advice to avoid crowds. As a substitute for the direct observation method, then taking another alternative, namely conducting an interview with the Head of the Banten Provincial Library Division via the WhatsApp application. Data analysis was obtained through the results of these interviews and by reviewing journals related to library services during this pandemic. Based on the research results, it can be obtained information that the policy of the Banten Province library during this pandemic is not to provide crowd services and there is no contact between librarians and users so that services in the library have to be closed. As an alternative to discontinuing physical services, the Banten Province library is looking for new innovations, namely by optimizing digital library services implemented through the Banten Province digital library application, namely iBanten, online registration through the Online Registration System (SIPANON) application, opening website services, online book review, and webinar program.

ABSTRAK

Layanan fisik di beberapa perpustakaan terpaksa dihentikan dan ditutup dalam rangka mencegah penularan virus Covid-19. Hal tersebut dilakukan sebagai tanggung jawab perpustakaan dalam melindungi staf perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Akibat ditutupnya layanan perpustakaan, masyarakat menjadi kesulitan untuk mengakses informasi. Kondisi ini mengharuskan perpustakaan untuk mencari inovasi atau alternatif lain untuk membantu

INFO ARTICLE

Received: June 2021
Accepted: August 2021
Published: Nopember 2021

Correspondence:
Sukaesih
Email:
sukaesih@unpad.ac.id

Keywords:
Covid-19 Pandemic; Library Services; Innovation

masyarakat yang membutuhkan informasi. Tujuan dibuatnya artikel ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi dalam bidang layanan yang dilakukan perpustakaan Provinsi Banten selama pandemi untuk membantu masyarakat yang membutuhkan informasi. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu metode yang memanfaatkan data kualitatif dan dijelaskan secara deskriptif. Artikel ini meneliti tentang inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Provinsi Banten dalam menghadapi pandemi Covid-19. Observasi secara langsung tidak dilakukan karena perpustakaan tersebut ditutup dan mengikuti anjuran pemerintah untuk menghindari kerumunan. Sebagai pengganti metode observasi secara langsung, maka mengambil alternatif lain, yaitu melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan Provinsi Banten melalui aplikasi WhatsApp. Analisis data diperoleh melalui hasil wawancara dan dengan mengkaji jurnal yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan selama pandemi ini. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diperoleh informasi bahwa kebijakan perpustakaan Provinsi Banten selama pandemi ini adalah tidak menyediakan layanan yang bersifat kerumunan dan tidak ada kontak antara pustakawan dengan pengguna sehingga layanan di perpustakaan terpaksa ditutup. Sebagai alternatif dari dihentikannya layanan fisik, perpustakaan Provinsi Banten mencari inovasi baru yaitu dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan digital yang dilaksanakan melalui aplikasi perpustakaan digital Provinsi Banten yaitu iBanten, pendaftaran online melalui aplikasi Sistem Pendaftaran Online (SIPANON), membuka layanan website, bedah buku daring, dan program webinar.

Kata Kunci:

Pandemi Covid-19; Layanan Perpustakaan; Inovasi

PENDAHULUAN

Tahun 2020 merupakan tahun terjadinya suatu pandemi yang tidak dapat diprediksi dimana penyebaran virus Covid-19 terjadi secara cepat dan menyebar ke seluruh dunia. Penyebaran virus Covid-19 merupakan bencana darurat nasional yang sangat mengkhawatirkan. Menurut WHO, Covid-19 adalah virus yang berasal dari *coronavirus* dan menyebabkan gejala seperti demam, batuk, dan gangguan pernapasan. Virus *Corona* ditemukan di Wuhan dan dikenal sebagai SARS *coronavirus* 2 (SARS-COV-2) dan sebagai penyebab penyakit *Coronavirus* 2019 (Covid-19). Penyebaran virus ini melalui droplet yang berasal dari hidung atau mulut, dan menyebar saat seseorang batuk atau bersin. Percikan droplet tersebut dapat menempel pada benda atau permukaan di sekitarnya, maka apabila seseorang menyentuh benda tersebut akan memiliki resiko tertular virus Covid-19 ini. (Nurfauzi, Astri, Genepiawan, & Abung, 2020)

Beberapa negara di dunia telah menerapkan kebijakan *lockdown* untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Akibat wabah ini, seluruh negara di dunia terpaksa harus menutup sekolah dan perguruan tinggi.

Dalam rangka menekan kurva positif Covid-19, pemerintah Indonesia menerapkan anjuran untuk *work from home*, *stay at home*, dan melaksanakan *physical distancing* dengan minimal jarak 1 meter. Anjuran ini tentu saja mempengaruhi bidang pendidikan dan perpustakaan.

Dalam bidang pendidikan, pemerintah khususnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) membuat kebijakan melalui surat edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) di Perguruan Tinggi yang menyatakan bahwa pembelajaran di perguruan tinggi dapat dilakukan melalui pembelajaran jarak jauh di rumah masing-masing. Kebijakan tersebut sesuai dengan himbauan WHO bahwa di saat pandemi seperti ini lebih baik untuk menghentikan segala kegiatan yang berisiko menimbulkan kerumunan massa. Maka dari itu, pembelajaran tatap muka secara langsung tidak direkomendasikan saat ini untuk mengurangi kontak fisik dengan tujuan meminimalisir kasus positif Covid-19. Sistem pendidikan di saat pandemi ini beralih memanfaatkan penggunaan internet.

Pandemi Covid-19 ini juga mengakibatkan terhambatnya kegiatan pelayanan di perpustakaan. Layanan fisik di beberapa perpustakaan terpaksa dihentikan dan ditutup dalam rangka mencegah penularan virus Covid-19. Hal tersebut dilakukan sebagai tanggung jawab perpustakaan dalam melindungi staf perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Akibat ditutupnya layanan perpustakaan, masyarakat menjadi kesulitan untuk mengakses informasi. Kondisi ini mengharuskan perpustakaan untuk mencari inovasi atau alternatif lain untuk membantu masyarakat yang membutuhkan informasi. Layanan fisik perpustakaan dapat dialihkan melalui perpustakaan digital atau *website* yang mudah diakses masyarakat kapan pun dan di mana pun. Perpustakaan sebagai lembaga informasi yang menunjang perlu berperan aktif dalam menyediakan program alternatif agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses koleksi perpustakaan tanpa harus pergi keluar rumah.

Perpustakaan konvensional yang pelaksanaannya terhambat akibat pandemi dapat memanfaatkan layanan digital seperti perpustakaan digital agar mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Untuk mengembangkan perpustakaan digital, maka perpustakaan perlu mengubah koleksi fisik menjadi koleksi digital yang dapat diakses melalui internet. Contohnya seperti Perpustakaan Nasional yang menyediakan koleksi digital dengan berbagai jenis topik untuk dimanfaatkan masyarakat yang sedang membutuhkan informasi. (Lies et al., 2020)

Perpustakaan digital dikenal masyarakat sebagai perpustakaan *online* atau perpustakaan elektronik. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang menyediakan koleksi berbentuk elektronik, berbeda dengan perpustakaan konvensional yang menyediakan koleksi dalam bentuk tercetak. Menurut IFLA (*The International Federation of Library Associations and Institutions*), perpustakaan digital adalah perpustakaan yang mengembangkan, mengelola, dan menyediakan koleksi secara *online* yang berisikan objek digital. Koleksi *online* ini dapat diakses di mana pun dan

kapan pun secara terus menerus oleh masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi. Menurut Saracevic, perpustakaan digital adalah layanan perpustakaan *online* yang menyediakan koleksi perpustakaan digital yang dapat diakses secara terus menerus oleh semua orang dengan menggunakan teknologi informasi seperti internet. Perpustakaan digital bukanlah satu kesatuan, karena perkembangannya membutuhkan teknologi informasi. Teknologi ini menghubungkan koleksi yang ada di *database* perpustakaan. Pengguna dapat melihat dan membaca catatan bibliografi bahan pustaka dengan bebas. Menurut Rowland dan Bawden, perpustakaan digital adalah perpustakaan tradisional yang dikembangkan melalui teknologi. Perpustakaan digital disini diartikan sebagai perpustakaan yang masih melaksanakan kegiatan perpustakaan pada umumnya, namun menggunakan teknologi dalam pelaksanaannya untuk mendukung perkembangan perpustakaan. (Saleh, 2013)

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan masyarakat yang membutuhkan informasi ibarat dua sisi mata uang yang saling berhubungan yang tidak dapat dipisahkan. Perpustakaan merupakan hasil budaya dan catatan perjalanan sejarah hidup manusia. Sementara itu segala sesuatu yang terjadi sekarang dapat direkam dan dibukukan untuk disimpan, dilestarikan, dan diabadikan di perpustakaan kemudian dimanfaatkan bersama-sama bagi kehidupan seluruh manusia. Perpustakaan sebagai pusat informasi telah dipergunakan sebagai sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian budaya, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Hal itu dapat terwujud apabila perpustakaan sudah siap melayani dengan sumber informasi yang memadai dan dengan kondisi dunia yang sudah kembali normal dan bebas dari virus Covid-19.

Perpustakaan dikenal sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan jasa dalam mencari informasi. Perpustakaan merupakan suatu tempat dimana terjadinya proses perjalanan informasi dan perpustakaan merupakan pusat pengolahan serta pelayanan informasi. Informasi diklasifikasikan dan

diorganisasikan di perpustakaan. Informasi yang sudah dikelola dan dihasilkan perpustakaan bertujuan untuk disebarluaskan dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Segala kegiatan dan proses kerja di perpustakaan melibatkan komunikasi dalam pelaksanaannya. Terdapat beberapa informasi dalam lingkungan perpustakaan seperti informasi administrasi pengadaan, informasi data peminjaman, dan informasi untuk disebarluaskan kepada pengguna perpustakaan. Proses komunikasi yang terjadi di lingkungan perpustakaan dapat dilihat dari proses komunikasi dalam bidang referensi, komunikasi bermedia dalam ruangan media, dan komunikasi pada bagian pelayanan peminjaman bahan koleksi. (Yusup, 2019)

Keberhasilan perpustakaan tentunya sangat bergantung pada kualitas layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan biasanya mengikuti perkembangan informasi untuk memenuhi kebutuhan dan pemahaman masyarakat. Intinya, layanan perpustakaan adalah menyediakan berbagai bentuk bahan pustaka secara akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang menyediakan berbagai metode temu kembali informasi. Selain itu, perpustakaan perlu menyediakan metode temu kembali agar pengguna dapat lebih mudah mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhannya. (Nurfauzi et al., 2020)

Semua orang di dunia ini membutuhkan informasi. Informasi tersebut dapat diperoleh secara langsung maupun tidak langsung. Kita mendapatkan informasi dari berbagai saluran, seperti manusia, lingkungan, media dan lain-lain. Informasi dapat kita peroleh melalui lembaga formal seperti perpustakaan sekolah, perpustakaan umum, dan lembaga layanan informasi lainnya. Sedangkan informasi nonformal dapat diperoleh melalui kegiatan arisan kelompok, kelompok pengajian, dan sebagainya. Contoh penggunaan informasi dalam kehidupan sosial tanpa menggunakan media elektronik adalah seseorang bertanya kepada temannya mengenai jadwal UTS (ujian tengah semester). Apabila menggunakan media, penggunaan informasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan perangkat komputer yang sudah tersambung dengan internet. Pencarian

informasi dilakukan setiap saat oleh semua anggota masyarakat yang membutuhkan informasi untuk kepentingan hidupnya.

Manusia adalah pengguna informasi. Pengetahuan dan wawasan yang kita miliki saat ini adalah kumpulan dari apa yang sudah kita pelajari dan alami selama hidup. Informasi dapat menjadi bermanfaat atau tidak bermanfaat bergantung pada kebutuhan penggunanya. Setiap orang memiliki perbedaan aspek dalam mencari dan menggunakan informasi. Aspek tersebut dapat dilihat dari kebutuhan pengguna, latar belakang sosial, tujuan pengguna, dan lain-lain. Informasi tersebut digunakan untuk memenuhi kepentingan, seperti urusan pekerjaan, kesehatan, keuangan, dan sebagainya. Maka, dapat diartikan bahwa manusia mencari dan menggunakan informasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari.

Semua manusia membutuhkan informasi untuk menjalani hidupnya. Informasi yang sudah dikelola dengan baik akan bermanfaat untuk mendukung bidang edukasi, riset, dan rekreasi. Informasi juga dapat membantu meningkatkan produktivitas organisasi dan menambah wawasan keluarga. Informasi dapat bersumber dari mana saja, informasi dapat tercipta apabila terjadi suatu peristiwa. Untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, para pustakawan mengelola informasi dengan cara dikumpulkan, diolah, diklasifikasikan, didistribusikan, dan menyebarkan informasi untuk kepentingan masyarakat. Informasi yang sudah dikelola tersebut akan disimpan di lembaga-lembaga informasi seperti perpustakaan. Di perpustakaan, informasi yang disediakan dapat dimanfaatkan secara berulang bagi para pengguna informasi. Perpustakaan juga menjalankan fungsi pelestarian informasi. Melalui fungsi pelestarian informasi, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang No.4 Tahun 1990 mengenai serah simpan karya cetak dan karya rekam. (Yusup, 2019)

Dahulu ketersediaan informasi sangat terbatas jumlahnya dan sulit untuk diakses, sedangkan saat ini informasi yang ada di dunia ini jumlahnya tidak terbatas, tersedianya informasi

tanpa batas ini melebihi jumlah informasi yang dibutuhkan manusia. Setiap orang dalam status sosial seperti mahasiswa, dosen, dan peneliti sangat membutuhkan informasi sebagai bahan penunjang kegiatan pembelajaran atau penelitiannya. Saat teknologi belum secanggih sekarang, buku merupakan sumber yang paling dibutuhkan dan digunakan. Berbeda dengan masa kini yang serba teknologi, pencarian informasi sudah diimbangi dengan sumber digital seperti *e-book* dan *e-journal*.

Informasi yang diperoleh seseorang akan dikelola menjadi informasi lisan, hal ini merupakan bagian dari ilmu komunikasi. Informasi tersebut dikelola dan direkam untuk digunakan dalam rangka memenuhi kepentingan seseorang. Informasi yang disimpan oleh manusia tersebut dipindahkan ke dalam media penyimpanan seperti dokumen, video, atau rekaman. Berdasarkan pernyataan *The New York Times Company* pada tahun 2003, satu triliun gigabyte informasi yang dimiliki manusia telah diubah bentuk menjadi film, majalah, surat kabar, dan lain-lain. Dalam bidang kepastakaan, pustakawan sebagai pengelola perpustakaan melakukan tugasnya untuk mengatur dan menyimpan informasi untuk didistribusikan dan dilayankan kepada orang yang membutuhkan informasi

Informasi saat ini sangat dibutuhkan, namun tidak jarang informasi yang sudah didapat tersebut sulit dipahami oleh masyarakat. Mengelola informasi agar mudah dipahami dan menyebarkannya kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut adalah tugas seorang pustakawan. Perpustakaan sebagai lembaga informasi memiliki tugas untuk mengelola informasi dan memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan masyarakat. Semua informasi yang didapatkan perpustakaan akan dikumpulkan, dikelola, dan disebarluaskan oleh pustakawan kepada masyarakat. Dalam bidang pendidikan seperti sekolah dan perguruan tinggi, perpustakaan berperan penting sebagai penunjang proses pendidikan.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di perpustakaan, tidak ada satupun pengguna perpustakaan yang diperlakukan secara berbeda.

Setiap pengguna memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas perpustakaan. Berbagai jenis layanan perpustakaan yang diterapkan di Indonesia adalah perpustakaan mobil keliling, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan nasional, perpustakaan khusus, dan lain-lain.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga informasi yang menyediakan bahan pustaka yang bersifat edukatif dan memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan memiliki tujuan memberikan pengetahuan, wawasan, hiburan untuk kepentingan penelitian, pendidikan dan rekreasi yang dibutuhkan masyarakat. Perpustakaan memiliki peran penting dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. perpustakaan melakukan tugasnya untuk mengatur dan menyimpan informasi untuk didistribusikan dan dilayankan kepada orang yang membutuhkan informasi. Perpustakaan harus bisa menyediakan segala informasi yang dibutuhkan para penggunanya. Di era teknologi sekaligus pandemi seperti saat ini, menjadi suatu tantangan bagi perpustakaan untuk menjaga eksistensinya agar terus diminati oleh masyarakat. Perpustakaan yang baik ialah perpustakaan yang mampu memberikan pelayanan terbaik untuk para penggunanya secara langsung maupun melalui perpustakaan digital.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, dalam pasal 16 menjelaskan bahwa terdapat beberapa perpustakaan yang diselenggarakan di Indonesia, yaitu perpustakaan provinsi, perpustakaan kabupaten/kota, perpustakaan kecamatan, perpustakaan desa, perpustakaan masyarakat, perpustakaan keluarga, dan perpustakaan pribadi.

Lembaga informasi inilah yang merupakan tempat disimpannya berbagai macam sumber informasi. Perpustakaan dianggap sebagai sumber informasi karena memenuhi kriteria sebagai tempat yang menyimpan berbagai macam informasi, tempat mengelola informasi, tempat mendistribusikan informasi, tempat pelestarian informasi, tempat

untuk konsultasi bagi para pencari informasi, dan perpustakaan sebagai tempat belajar bersama. Kriteria tersebut dapat menjelaskan bahwa perpustakaan merupakan tempat tersedianya informasi untuk masyarakat. Setiap individu dapat mencari dan menggunakan sumber informasi yang disediakan di perpustakaan dengan bebas, tetapi tetap sesuai dengan peraturan perpustakaan tersebut. (Yusup, 2019)

Layanan perpustakaan disediakan sebagai kegiatan yang diselenggarakan perpustakaan untuk melayani pengguna yang membutuhkan informasi. Fungsi layanan adalah untuk membantu atau mempermudah pengguna perpustakaan menemukan bahan pustaka yang diminati. Terdapat beberapa faktor penting yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan, yaitu pengguna, pustakawan, koleksi dan fasilitas. Menurut Darmono, asas layanan yaitu selalu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, memberikan pelayanan secara adil kepada pengguna perpustakaan, mempunyai aturan yang jelas agar pelayanan dapat berjalan optimal, layanan perpustakaan perlu memiliki administrasi yang baik.

Menurut Yusuf (2012), terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan, yaitu layanan jasa, layanan aktif, layanan referensi, layanan edukasi pengguna, pemasaran perpustakaan, dan layanan peminjaman koleksi. Secara umum, jenis layanan referensi yaitu meliputi layanan peminjaman bahan pustaka atau biasa disebut dengan layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audio visual, layanan bercerita, layanan dokumentasi, layanan penelusuran literasi, layanan penyebaran informasi baru, layanan terjemahan, layanan silang layan, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan perbaikan buku.

Menurut Darmono (2007), layanan peminjaman bahan pustaka atau layanan sirkulasi merupakan kegiatan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Menurut Sumardji (2007), layanan sirkulasi adalah pelayanan yang dilakukan perpustakaan yang

berkaitan dengan peminjaman koleksi perpustakaan kepada pengguna.

Layanan referensi adalah suatu pelayanan untuk membantu pengunjung perpustakaan menemukan informasi, dengan cara menjawab pertanyaan pengunjung menggunakan bantuan koleksi referensi, mencari dan membimbing pengunjung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan memberitahu pengunjung mengenai bahan pustaka koleksi referensi (Kalsum, 2016). Menurut Higgin (1980), layanan referensi adalah sebuah kegiatan dimana pustakawan menggunakan koleksi referensi sebagai alat bantu untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna perpustakaan. (Kristyanto, 2015). Menurut Hutchin (1944), layanan referensi adalah kegiatan yang bertujuan menyediakan informasi untuk pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi dan layanan ini bersifat pribadi. (Kristyanto, 2015)

Fungsi layanan referensi adalah sebagai supervisi untuk menyusun tata kerja layanan agar selalu rapi, sebagai informasi yang menjawab segala pertanyaan yang diajukan pengguna perpustakaan, sebagai bimbingan untuk menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sebagai instruksi agar pengguna paham bagaimana menggunakan koleksi perpustakaan, sebagai bibliografi untuk kepentingan pengguna atau perpustakaan, sebagai penilaian terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, sebagai mediator yang menghubungkan pengguna dengan sumber informasi.

Menurut Louis Koplun, terdapat 4 komponen dalam layanan referensi, yaitu kecakapan pustakawan dalam melaksanakan kegiatan layanan referensi, pengabdian penuh pustakawan terhadap pekerjaannya, terdapat ruangan khusus untuk menyimpan koleksi referensi, dan cepat tanggap menyediakan sumber bahan referensi. Layanan referensi memiliki tujuan seperti memudahkan pencarian informasi bagi pengguna perpustakaan, memberikan berbagai macam pilihan informasi kepada pengguna perpustakaan, memudahkan pengguna perpustakaan dalam menggunakan

koleksi referensi. Layanan referensi memiliki ciri utama, yaitu menggunakan berbagai bentuk informasi seperti buku, kamus, ensiklopedia untuk dijadikan sumber bahan referensi. Terdapat 3 jenis layanan referensi, yaitu layanan informasi dengan menggunakan metode tanya jawab, pembelajaran (*instructional*) dengan menggunakan metode memberi petunjuk dan pengajaran agar pengguna perpustakaan dapat mencari informasi yang dibutuhkan secara mandiri dengan mengandalkan alat bantu seperti koleksi referensi dan katalog, dan layanan bimbingan (*guidance*). (Sinaga & Perdana, n.d.)

Layanan referensi berkaitan dengan koleksi perpustakaan. Koleksi perpustakaan adalah kumpulan informasi yang dikelola dan disimpan di perpustakaan untuk dilayankan kepada pengguna informasi. Terdapat berbagai jenis koleksi perpustakaan, seperti koleksi karya cetak (contoh: buku, terbitan berseri), koleksi karya non cetak (contoh: rekaman suara, foto/video), koleksi karya mikro (contoh: microfilm, mikrofilm), koleksi elektronik (contoh: CD-ROM, *e-book*, *e-journal*). Minat dan selera pengguna adalah hal penting dalam layanan referensi, karena pustakawan akan dengan mudah menyediakan koleksi yang dibutuhkan para penggunanya. Keberhasilan layanan referensi dapat diperoleh apabila pustakawan mampu menganalisis minat pengguna dan dapat memberikan sumber-sumber informasi yang tepat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan penggunanya. (Winoto, Sinaga, & Rohanda., 2018)

Kualitas layanan di perpustakaan merupakan salah satu standar utama agar perpustakaan selalu diminati masyarakat. Layanan referensi perpustakaan bertujuan untuk menyediakan informasi yang berkualitas, sesuai dan tepat dengan apa yang dibutuhkan pengunjung. Kualitas pustakawan yang dibutuhkan dalam bidang layanan referensi memiliki beberapa kriteria, seperti keandalan, cepat tanggap, jaminan/kredibilitas, keramahan, dan komunikasi yang baik. Pengguna menilai kualitas perpustakaan berdasarkan apa yang mereka rasakan terhadap kualitas proses dan kualitas layanan. Dengan memperoleh pengalaman pelayanan yang baik, pengguna

tidak akan kehilangan minat dan akan terus datang kembali ke perpustakaan tersebut. (Rangkuti, 2002)

Dalam unit layanan referensi, pustakawan perlu memahami apa yang diinginkan oleh pengguna dan berusaha menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna, hal itu perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap perpustakaan. Berdasarkan pernyataan Freddy Rangkuti dalam bukunya yang berjudul "*Measuring Customer Satisfaction*", untuk meningkatkan kepuasan pengguna/konsumen, pustakawan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan untuk menganalisis apa yang dibutuhkan pengguna sehingga pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik. Survei ini dilakukan untuk mengenali dan memahami karakteristik pengguna perpustakaan sehingga perpustakaan dapat membuat strategi untuk meningkatkan kualitas layanan referensi. Manfaat survei kepuasan pengguna adalah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja perpustakaan. Dengan survei ini, perpustakaan dapat dengan mudah memberikan pelayanan prima terhadap pengguna perpustakaan.

Layanan ruang baca adalah layanan perpustakaan yang menyediakan tempat atau fasilitas untuk menunjang kegiatan membaca. Layanan ini disediakan untuk pengguna yang ingin membaca koleksi perpustakaan secara langsung, bukan untuk dipinjam atau dibawa pulang. Layanan audio visual adalah layanan khusus di perpustakaan yang menyediakan bahan audio visual. Dengan adanya layanan ini, pengguna perpustakaan dapat meminjam dan menggunakan film atau video yang tersedia. Biasanya bahan audio visual dapat berupa film dokumenter, film edukasi, dan film cerita. Layanan bercerita yaitu layanan yang disediakan untuk perpustakaan anak-anak atau perpustakaan sekolah dasar. Layanan ini tidak bersifat permanen, tapi layanan ini dapat dilakukan secara terjadwal. Layanan dokumentasi adalah layanan yang menyediakan jasa untuk menyediakan dokumen yang dibutuhkan pengunjung perpustakaan. Layanan penelusuran literatur biasanya terdapat di perpustakaan perguruan tinggi yang berguna

untuk membantu pengguna dalam mencari informasi literatur dan layanan ini mengandalkan katalog sebagai alat bantu. Layanan penyebaran informasi baru adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan mengenai perkembangan informasi terbaru dan layanan yang diberikan berupa informasi bahan pustaka baru, penerbitan bibliografi baru, penerbitan indeks, dan sebagainya. Layanan terjemahan adalah layanan yang membantu pengguna untuk menerjemahkan koleksi perpustakaan yang berbahasa asing. Layanan silang layan biasa dikenal dengan layanan pinjam antar perpustakaan, layanan ini juga menyediakan pengiriman fotokopi bahan pustaka yang sedang dibutuhkan pengguna di perpustakaan lain. Layanan ini memanfaatkan alat teknologi seperti internet dan telepon sebagai alat bantu. Layanan penyebaran informasi terseleksi adalah layanan perpustakaan yang bertujuan menyeleksi daftar artikel dan disusun sesuai dengan bidang ilmunya. Terakhir, layanan perbaikan buku adalah layanan yang bertugas untuk memperbaiki bahan pustaka. (Rahma, 2018)

Berdasarkan pernyataan Craven (1994:153), perpustakaan perlu memahami apa yang diinginkan oleh pengguna dan berusaha menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna, hal itu perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap perpustakaan. Kualitas layanan di perpustakaan merupakan salah satu standar utama agar perpustakaan selalu diminati masyarakat. Layanan perpustakaan bertujuan untuk menyediakan informasi yang berkualitas untuk masyarakat sehingga dapat meningkatkan kecerdasan dan kualitas hidup masyarakat. Kualitas layanan perpustakaan dapat ditingkatkan dengan adanya pustakawan yang profesional, prosedur peminjaman yang mudah, dan suasana perpustakaan yang ceria dan tidak kaku. Layanan perpustakaan akan mempengaruhi kepuasan para penggunanya dalam memenuhi kebutuhan akan informasi.

Menurut Zeithaml (1990:44), terdapat 5 dimensi yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu terdapat fasilitas yang lengkap dan dapat diandalkan,

terdapat pelayanan informasi yang akurat, terdapat pustakawan yang profesional dan cepat tanggap, pustakawan memiliki kredibilitas sehingga dapat dipercaya oleh para pengguna perpustakaan, pustakawan memiliki kepedulian yang tinggi untuk memahami keinginan pengguna.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, perlu memperhatikan fasilitas yang tersedia. Pengguna perpustakaan membutuhkan ruangan yang nyaman, koleksi yang lengkap, dan ketersediaan perangkat teknologi. Pustakawan juga perlu memiliki beberapa kriteria dalam memberikan layanan di perpustakaan, seperti dapat berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami oleh pengguna, aktif dalam melaksanakan program perpustakaan, meningkatkan kinerja untuk memperoleh *feedback* yang baik dari pengguna perpustakaan, menciptakan suasana yang menyenangkan di perpustakaan, dan mampu menerima saran dari pengguna dengan baik.

Dengan kualitas layanan yang baik maka akan meningkatkan eksistensi perpustakaan sehingga dapat bersaing di era teknologi seperti saat ini. Kepuasan pengguna merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk menentukan kualitas suatu perpustakaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang profesional dan fasilitas yang memadai tentu saja akan menunjang layanan di perpustakaan menjadi lebih baik dan mampu dengan mudah menyebarkan informasi kepada masyarakat. (Dwijati 2006)

Keunggulan perpustakaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas perlu memperhatikan kebutuhan penggunanya. Kualitas pelayanan memiliki beberapa kriteria, seperti keandalan, cepat tanggap, jaminan/kredibilitas, keramahan, dan komunikasi yang baik. Pengguna menilai kualitas perpustakaan berdasarkan apa yang mereka rasakan terhadap kualitas proses dan kualitas layanan. Dengan memperoleh pengalaman pelayanan yang baik, pengguna tidak akan kehilangan minat dan akan terus datang kembali ke perpustakaan tersebut. (Rangkuti, 2002)

Dalam bidang perpustakaan, masyarakat memiliki karakteristik yang berbeda-beda sebagai pengguna perpustakaan. Sebelum teknologi secanggih sekarang, perpustakaan dapat dengan mudah mengenali karakteristik penggunanya karena dapat dilihat melalui kehadiran fisiknya di perpustakaan, namun saat ini hal tersebut sulit untuk dilakukan karena banyak pengguna perpustakaan yang mengakses informasi melalui internet. Pengguna perpustakaan saat ini lebih memilih layanan perpustakaan *online* seperti *e-book*, *e-journal*, ketimbang datang ke perpustakaan secara langsung.

Setiap orang dalam lingkup masyarakat memiliki kebutuhan informasi tertentu untuk mencapai tujuan hidupnya. Rasa ingin tahu terhadap suatu hal akan membuat seseorang berusaha mendapatkan informasi tentang hal tersebut. Dengan adanya tujuan untuk memenuhi tujuan hidupnya, seseorang akan mencari informasi yang akan menambah wawasan dan pengetahuannya.

Tujuan dibuatnya artikel ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan atau layanan apa saja yang berjalan di perpustakaan selama pandemi Covid-19. Artikel ini juga membahas mengenai berbagai program dan inovasi yang dilakukan perpustakaan Provinsi Banten selama pandemi untuk membantu masyarakat yang membutuhkan informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu metode yang memanfaatkan data kualitatif dan dijelaskan secara deskriptif. Metode ini biasanya digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan fenomena sosial. Artikel ini meneliti tentang inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Provinsi Banten dalam menghadapi pandemi Covid-19. Observasi secara langsung tidak dilakukan karena perpustakaan tersebut ditutup dan mengikuti anjuran pemerintah untuk menghindari kerumunan. Sebagai pengganti metode observasi secara langsung, maka mengambil alternatif lain, yaitu melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan Provinsi Banten melalui aplikasi WhatsApp.

Analisis data diperoleh melalui hasil wawancara tersebut dan dengan mengkaji jurnal yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan selama pandemi ini. Penelitian ini termasuk dalam penelitian sosial berupa layanan informasi di perpustakaan saat pandemi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era pandemi ini, perpustakaan dituntut untuk menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat saat ini. Akibat diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar atau PSBB dalam rangka mengurangi wabah Covid-19, perpustakaan konvensional harus beralih menjadi perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang memiliki *database* untuk menyimpan dan mengelola koleksi bahan pustakanya untuk disebarluaskan dan digunakan oleh masyarakat. Perpustakaan konvensional perlu mengalihkan layanannya menjadi digital dikarenakan adanya kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam mendapatkan informasi tanpa harus keluar rumah. Perpustakaan dapat menangkap peluang dalam situasi ini dengan mengembangkan alternatif atau inovasi baru untuk memperluas cakupan pengaruh perpustakaan dan memperluas keberadaan perpustakaan di masyarakat.

Salah satu perpustakaan yang terkena dampak dari pandemi virus Covid-19 adalah Perpustakaan Provinsi Banten. Kepala Bidang Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, yaitu Usman Assidiqi Qohara menyatakan bahwa kebijakan perpustakaan Provinsi Banten selama pandemi ini adalah segala kegiatan di perpustakaan yang bersifat kerumunan dan terjadi kontak langsung secara fisik seperti layanan berkunjung, layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), layanan ruang internet, *Banten Corner*, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling dan mobil pintar untuk sementara ditiadakan. Bahkan layanan darurat peminjaman buku konvensional pun ditiadakan, sehingga hanya buku digital saja yang dilayankan dan bisa diakses melalui aplikasi iBanten.

Sebagai alternatif dari dihentikannya layanan fisik, perpustakaan Provinsi Banten

mencari inovasi baru yaitu dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan digital yang dilaksanakan melalui aplikasi perpustakaan digital Provinsi Banten yaitu iBanten. Pendaftaran *online* melalui aplikasi Sistem Pendaftaran *Online* (SIPANON), membuka layanan *website*, bedah buku daring, dan program webinar. Terdapat beberapa layanan fisik yang dibuka dengan mengikuti ketentuan protokol kesehatan, yaitu layanan *Braille Corner*, layanan pengembalian buku, layanan konsultasi pustakawan yang dilakukan secara terbatas, dan pembinaan perpustakaan sekolah apabila ada permintaan dari sekolah, dengan tetap menerapkan anjuran protokol kesehatan dari pemerintah. Pada akhir tahun 2020, perpustakaan Provinsi Banten merencanakan program layanan perpustakaan keliling, tetapi hanya berupa pelaksanaan tugas penyampaian buku silang layan atau pinjam pakai koleksi. Program mobil pintar (internet dan film keliling) juga akan dilaksanakan kembali, tetapi hanya bersifat melakukan bantuan penataan aplikasi di perpustakaan sekolah.

Layanan perpustakaan disediakan sebagai kegiatan yang diselenggarakan perpustakaan untuk melayani pengguna yang membutuhkan informasi. Fungsi layanan adalah untuk membantu atau mempermudah pengguna perpustakaan menemukan bahan pustaka yang diminati. Menurut Hartono (2016), terdapat 3 akses dalam pelayanan perpustakaan, yaitu akses layanan terbuka yang memudahkan pengguna untuk mencari koleksi secara bebas, akses layanan tertutup yang hanya bisa diakses oleh pustakawan, dan akses layanan campuran. Beberapa faktor penting yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan adalah pengguna, pustakawan, koleksi, dan fasilitas. Menurut Darmono, prinsip pelayanan selalu dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan dan memberikan pelayanan yang adil kepada pengguna perpustakaan, dan terdapat aturan yang jelas untuk perpustakaan yang dikelola dengan baik.

Menurut Yusuf (2012), terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan, yaitu layanan jasa, layanan aktif, layanan referensi, layanan edukasi pengguna, pemasaran

perpustakaan, dan layanan peminjaman koleksi. Secara umum, jenis layanan referensi yaitu meliputi layanan peminjaman bahan pustaka atau biasa disebut dengan layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audio visual, layanan bercerita, layanan dokumentasi, layanan penelusuran literasi, layanan penyebaran informasi baru, layanan terjemahan, layanan silang layan, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan perbaikan buku.

KESIMPULAN

Dalam masa pandemi ini, perpustakaan tetap menjalankan tugasnya sebagai salah satu lembaga informasi yang berperan penting dalam kehidupan masyarakat. Pandemi ini menyebabkan perpustakaan konvensional ditutup dan beralih memanfaatkan layanan perpustakaan digital. Perpustakaan Provinsi Banten yang terpaksa ditutup akibat dampak dari pandemi Covid-19 ini berinovasi dengan mengoptimalkan pelayanan digital melalui aplikasi perpustakaan digital Provinsi Banten yaitu iBanten, pendaftaran *online* melalui aplikasi Sistem Pendaftaran *Online* (SIPANON), membuka layanan *website*, bedah buku daring, dan program webinar. Perpustakaan Provinsi Banten juga membuka beberapa layanan fisik tetapi secara terbatas dan mengikuti protokol kesehatan seperti layanan *Braille Corner*, layanan pengembalian buku, layanan konsultasi pustakawan, pembinaan perpustakaan sekolah, dan mobil pintar.

DAFTAR PUSTAKA

- Lies, U., Khadijah, S., Rukmana, E. N., Ningsih, A. S. R., Ariyan, P. M., Angelina, R. B., ... Yuliani. (2020). Wisata Virtual Pada Perpustakaan Digital Selama Masa Pandemi Covid-19. *Tornare - Journal of Sustainable Tourism Research*, 2(3), 63–77.
- Nurfauzi, I., Astri, N., Genepiawan, G., & Abung, A. (2020). Peran pustakawan perguruan tinggi palam masa work from home pandemi covid 19. *Peran Pustakawan*

Perguruan Tinggi Dalam Masa Work from Home Pandemi Covid 19, 1–9. Retrieved from <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/30888>

Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Saleh, A. R. (2013). *Pengembangan Perpustakaan Digital*. 1–302.

Sinaga, D., & Perdana, F. (n.d.). *Tujuan dan Layanan Referensi*.

Yusup, P. M. (2019). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan* (2nd ed.). Jakarta: Bumi Aksara.