

The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic

Proses Penyesuaian Layanan Perpustakaan di Era Pandemi COVID-19

Kadek Aryana Dwi Putra 

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana, Indonesia

Paper Type:

Penelitian/Research Paper

Abstract

Background of the study: The spread of COVID-19 has an impact on libraries so that services are adjusted.

Purposes: This paper aims to share library service activities at the Faculty of Social and Political Sciences, Faculty of Psychology, Faculty of Biology and Faculty of Agriculture during the COVID-19 pandemic. This paper describes the state of the library since its closure in March 2020. In addition, this paper provides details on how libraries adapt to online services.

Method: This paper describes the various library services at Gadjah Mada University at the Faculty of Social and Political Sciences, Faculty of Psychology, Faculty of Biology and Faculties Agriculture during the COVID-19 pandemic. This research uses a qualitative approach with the type of case study research. Data collection was carried out through interviews with 8 librarians and from web pages and social media from four libraries.

Findings: Four faculty libraries at UGM have undergone online service transformation and implemented the COVID-19 health protocol. Libraries in the faculty of Political Science and Faculty of Psychology serve online. while libraries in the faculty of biology and faculty of agriculture have physically opened services

Conclusion: Libraries have undergone a transformation during the COVID-19 pandemic by relying on online services and implementing health protocol.

Keywords: adjustments to services, libraries, the COVID-19 pandemic

Submitted: 12 February 2022

Revised: 1 April 2022

Accepted: 1 July 2022

Online: 13 December 2022

* Correspondence:

Kadek Aryana Dwi Putra

E-mail:

aryanadwiputra@unud.ac.id

Abstrak

Latar belakang penelitian: Penyebaran COVID-19 berdampak pada perpustakaan sehingga mengalami penyesuaian layanan.

Tujuan: Tulisan ini bertujuan untuk berbagi aktivitas pelayanan perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada pada Fakultas Isipol, Fakultas Psikologi, Fakultas Biologi dan Fakultas Pertanian selama pandemi COVID-19. Makalah ini menjelaskan keadaan perpustakaan sejak ditutup Maret 2020. Selain itu, makalah ini memberikan rincian tentang bagaimana perpustakaan beradaptasi dengan layanan *online*.

Metode: Tulisan ini mendeskripsikan berbagai layanan perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada pada Fakultas Isipol, Fakultas Psikologi, Fakultas Biologi dan Fakultas Pertanian pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan 8 pustakawan, halaman web dan media sosial dari keempat perpustakaan.

Temuan: Perpustakaan di Fakultas Isipol dan Fakultas Psikologi melayani secara *full online*. Sedangkan perpustakaan di Fakultas Biologi dan Fakultas Pertanian sudah membuka layanan secara fisik dengan protokol kesehatan.

Kesimpulan: Perpustakaan telah mengalami transformasi di masa pandemi COVID-19 dengan mengandalkan layanan secara *online* serta menerapkan protokol kesehatan.

Kata Kunci: penyesuaian layanan, perpustakaan, pandemi COVID-19

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rj.v8-i2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA)



Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu pilar untuk memajukan bangsa, semakin baik kualitas pendidikan maka akan diikuti dengan semakin baiknya kualitas bangsa tersebut. Pendidikan dapat diperoleh secara formal dan non formal. Dengan pendidikan seseorang akan memiliki pengetahuan, ketrampilan, keahlian serta macam-macam tatanan hidup yang baik ([Kunandar, 2011](#)). Pendidikan nasional memiliki peran penting dalam mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat sesuai dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 3. Dalam dunia pendidikan khususnya universitas, perpustakaan menjadi salah satu komponen penting sebagai penunjang proses akademik. Dengan begitu tentunya layanan dan fasilitas yang ada pada perpustakaan harus bisa memenuhi kebutuhan pemustaka.

Saat kondisi penyebaran COVID-19 banyak lembaga yang ditutup sementara termasuk perpustakaan serta larangan kepada masyarakat untuk beraktivitas di luar rumah guna mencegah penularan virus. COVID-19 merupakan penyakit menular yang menyerang sistem pernapasan hingga mengakibatkan kematian. COVID-19 disebabkan oleh virus jenis SARS-CoV-2 yang ditemukan di China ([Lai et al., 2020](#)). COVID-19 dinyatakan sebagai bencana nasional karena penyebarannya yang semakin meluas serta mengakibatkan banyak kematian.

Saat pandemi, banyak aspek kehidupan yang mengalami perubahan khususnya pencarian sumber informasi di perpustakaan. Saat penyebaran COVID-19 pemustaka tidak bisa leluasa menggunakan perpustakaan dan layanan informasi konvensional lainnya karena masyarakat dihimbau agar melakukan *physical distancing* dan *social distancing*. Hal ini juga mengakibatkan pustakawan harus bisa melayani pemustaka secara online atau *Work from Home* (WFH). Saat pandemi COVID-19 perpustakaan mengalami perubahan yang cepat mulai dari sisi fasilitas dan layanan dengan bantuan teknologi informasi dalam menghadapi adaptasi kebiasaan baru.

IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) sebagai Lembaga internasional di bidang perpustakaan telah mengeluarkan pedoman bagi perpustakaan untuk bisa memberikan layanan selama adaptasi kebiasaan baru berlangsung ([IFLA, 2020](#)). IFLA menyarankan untuk menutup sementara perpustakaan di seluruh dunia dan tetap memberikan layanan jarak jauh melalui daring. Di Amerika Serikat di bawah ALA (*American Library Association*) telah menyusun pedoman pembukaan kembali perpustakaan selama adaptasi kebiasaan baru dengan mempertimbangkan keselamatan staf dan pemustaka melalui misi menyediakan komunitas dengan akses ke sumber daya secara daring ([ALA, 2020](#)).

Di Indonesia layanan perpustakaan ditutup sementara serta proses pembelajaran harus dilakukan dari rumah dalam masa darurat penyebaran COVID-19 sesuai dengan surat edaran dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2020. Dalam pelayanan perpustakaan saat pandemi, diperlukan kesiapan dari pengelola perpustakaan agar kualitas layanan sesuai dengan keinginan pemustaka serta dapat mengikuti perkembangan zaman ([Mwaniki, 2018](#)). Perpustakaan perlu memanfaatkan posisi mereka sebagai sumber utama informasi yang dapat dipercaya dengan menyediakan akses cepat dan mudah kepada mereka yang mencari informasi yang kredibel tentang apa yang harus dilakukan dalam keadaan darurat ([Zach, 2011](#)).

Adaptasi kebiasaan baru memiliki tantangan karena merubah pola kerja masyarakat dan organisasi (Kemkes.go.id, 2020). Perubahan dan adaptasi yang terjadi pada perpustakaan meliputi koleksi, layanan dan protokol selama adaptasi kebiasaan baru ([Hasan, 2020](#); [Walsh & Harjinder, 2020](#)). Perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagai salah satu komponen penting dalam menunjang proses akademik perlu melakukan upaya agar pemustaka

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

bisa tetap mendapatkan pelayanan selama adaptasi kebiasaan baru. Pada tanggal 14 Maret 2020 rektor mengeluarkan Surat Edaran No.604/UNI.P/HKL/TR/2020 tentang kesiapsiagaan dan pencegahan penyebaran COVID-19 di Lingkungan Universitas Gadjah Mada sehingga untuk sementara pelayanan dilakukan secara online dan membatasi kunjungan fisik dan tetap menggunakan protokol kesehatan. Dari hasil grandtour ke 20 perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada, peneliti menemukan dua kategori kelompok perpustakaan yaitu perpustakaan yang melayani pemustaka secara *online* dan perpustakaan yang melayani pemustaka secara *onsite*. Dari sisi layanan *online*, dari 20 perpustakaan fakultas hanya 7 perpustakaan fakultas yang aktif dalam menggunakan media sosial sebagai salah satu layanan secara *online* (Karunia, 2020) serta hanya 10 perpustakaan yang memiliki *website* perpustakaan. Hal ini mengakibatkan layanan melalui *online* belum bisa dilakukan secara maksimal di perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada sehingga muncul permasalahan yaitu bagaimana perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada melayani pemustaka pada masa adaptasi kebiasaan baru yang menuntut inovasi dan perubahan agar pemustaka tetap aman dan tetap mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Dari pemaparan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait *how* (bagaimana) adaptasi perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada dalam menghadapi adaptasi kebiasaan baru akibat pandemi COVID-19. Tujuan dari penelitian ini yaitu berbagi aktivitas pelayanan perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada pada Fakultas Isipol, Fakultas Psikologi, Fakultas Biologi dan Fakultas Pertanian selama pandemi COVID-19. Terlebih masih banyak kekurangan yang harus dibenahi oleh perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada agar tetap dapat melayani pemustakanya. Penelitian ini menarik untuk dikaji lebih mendalam karena tema terkait dengan pandemi COVID-19 dan adaptasi kebiasaan baru masih sedikit.

Metode Penelitian

Peneliti ini memakai desain penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menjawab rumusan permasalahan penelitian. Penyusunan desain penelitian berfungsi dalam memandu jalannya penelitian kualitatif untuk menjawab permasalahan penelitian. Penelitian dengan metode kualitatif digunakan untuk memahami fenomena di lingkungan sosial secara alamiah untuk memperoleh gambaran dan informasi yang lebih mendalam (Creswell, 2014).

Metodologi penelitian yang digunakan yaitu studi kasus untuk membuktikan teori dapat diimplementasikan pada fenomena adaptasi perpustakaan di era pandemi COVID-19 menggunakan bukti empiris. Peneliti berusaha menganalisis dan mengembangkan fenomena yang terjadi pada adaptasi perpustakaan di era pandemi COVID-19 berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Menurut Creswell (2007) studi kasus merupakan penelitian untuk mengeksplorasi sebuah kasus atau beberapa kasus dari waktu ke waktu secara mendalam dan terperinci dengan pengumpulan data dari berbagai sumber informasi (wawancara, *audiovisual* materi, dan dokumen), dan melaporkan deskripsi kasus dan tema berbasis kasus. Studi kasus terdiri dari tiga jenis yakni *single instrumental case study*, *multiple case study*, dan *intrinsic case study* (Creswell, 2007).

Informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan cara sengaja atas dasar kriteria dan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan yaitu informan merupakan pengelola perpustakaan yang mengetahui segala aktifitas dan layanan. Wawancara dilakukan dengan 8 orang pustakawan dengan menggunakan nama samaran pada profil informan untuk menjaga kerahasiaan identitas informan.

Jenis penelitian studi kasus adalah jenis penelitian dengan fokus pada peristiwa

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.v8-i2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

kontemporer dan nyata yang digunakan dalam menjawab pertanyaan *how* dan *why* serta sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa (Yin, 2009). Pada penelitian ini, penulis menggali informasi terkait bagaimana (*how*) proses adaptasi layanan perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada pada masa pandemi COVID-19. Selanjutnya hasil analisis data tersebut dideskripsikan secara sistematis agar hasil penelitian bisa diuraikan secara mendalam.

Penelitian diawali dengan melakukan *grandtour* ke 20 perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Hasilnya peneliti menemukan dua kategori kelompok perpustakaan yaitu perpustakaan yang melayani pemustaka secara *online* dan perpustakaan yang melayani pemustaka secara *onsite*. Untuk menentukan perpustakaan yang dijadikan kasus, peneliti melakukannya secara *purposive* berdasarkan keberagaman lokasi, ketersediaan narasumber dan keterbukaan narasumber dalam mempersilahkan peneliti mengeksplorasi perpustakaan. Berdasarkan berbagai pertimbangan peneliti memilih Fakultas Isipol, Fakultas Psikologi, Fakultas Biologi dan Fakultas Pertanian sebagai kasus dalam penelitian ini.

Hasil dan Diskusi

Kebijakan Perpustakaan di Lingkungan UGM

Pada masa pandemi COVID-19, perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada tetap melakukan pelayanan kepada dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan Universitas Gadjah Mada secara *online/daring*. Perpustakaan sedang merencanakan untuk dapat melakukan pelayanan secara *onsite*. Secara umum layanan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dapat dibagi menjadi beberapa fase menuju adaptasi kebiasaan baru sesuai dengan arahan pemerintah dan pimpinan universitas. Berikut ini adalah fase layanan pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Lib.ugm.ac.id, 2020):

1. Fase 1 berlangsung pada bulan Maret sampai bulan 15 Mei 2020 di mana perpustakaan melakukan penutupan perpustakaan dan semua staf bekerja dari rumah atau *Work from Home* (WFH).
2. Fase 2 berlangsung tanggal 16 April sampai dengan 31 Juni 2020 di mana perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada melakukan layanan secara online dan dapat melakukan pelayanan onsite dengan perjanjian khusus, terutama untuk mahasiswa tingkat akhir.
3. Fase 3 atau fase menuju kenormalan baru mulai dilakukan pada bulan Juli 2020 di mana perpustakaan menerima pengunjung secara fisik dengan pelaksanaan protokol kesehatan yang ketat serta pembatasan kunjungan. Layanan dilakukan secara online dan onsite. Staf dibagi menjadi dua kelompok yaitu staf yang bekerja dari kantor (WFO) dan bekerja dari rumah (WFH).

Fase di atas disesuaikan dengan kondisi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan pimpinan di lingkungan Universitas Gadjah Mada, serta perbedaan juga terjadi pada masing-masing fakultas.

Analisis Kasus ke 1: Perpustakaan Fakultas Isipol UGM

Fase pertama dimulai ketika Surat Edaran Rektor No.604/UNI.P/HKL/TR/2020 tentang tanggap darurat COVID-19 di lingkungan Universitas Gadjah Mada diturunkan pada bulan Maret 2020. Semua pegawai di lingkungan Universitas Gadjah Mada diberi kebijakan untuk bisa bekerja dari rumah masing-masing. Kebijakan ini diambil sebagai langkah antisipatif dalam mencegah dan melindungi staf di lingkungan bisa bekerja dari rumah masing-masing dari risiko COVID-19. Penutupan perpustakaan terkesan mendadak, di mana surat edaran rektor dikeluarkan pada tanggal 15 Maret 2020 dan hari berikutnya perpustakaan mulai menutup

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

perpustakaan (Ugm.ac.id, 2020). Dari penutupan tersebut munculah berbagai masalah seperti seperti para mahasiswa yang ingin mengakses perpustakaan, meminjam buku, memperpanjang buku serta ingin mengembalikan buku. Sehingga Perpustakaan Fakultas Isipol diahruskan dapat mencari layanan alternatif di era COVID-19. Sementara saat itu koleksi digital yang dimiliki dalam masa migrasi ke sistem yang baru sehingga pada fase awal tersebut menjadi masa yang sulit ketika perpustakaan ditutup dan koleksi digitalnya masih dalam proses perbaikan.

Fase kedua dimulai ketika perpustakaan mulai melakukan perencanaan layanan alternatif di era COVID-19 yang berjalan pada bulan April 2020. Sehingga teretuslah ide untuk melakukan layanan secara daring melalui media sosial. Pemanfaatan media sosial ini menjadi faktor beralihnya dari Fase Pertama ke Fase Kedua. Media sosial yang dimiliki Perpustakaan Fakultas Isipol yaitu *Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp* dan *Youtube*. Pada awalnya layanan dilakukan pada *Whatsapp* namun seiring berjalannya waktu semakin banyak pemustaka yang harus ditangani serta penggunaan *Whatsapp* mengakibatkan kurangnya privasi karena menggunakan nomor pribadi. Sehingga Perpustakaan Fakultas Isipol mulai mencari alternatif media sosial yang cocok untuk digunakan untuk layanan *online*. Dari berbagai media sosial yang dimiliki, Perpustakaan Fakultas Isipol lebih memfokuskan layanannya menggunakan *Instagram* karena di era sekarang, generasi Z lebih banyak menggunakan media sosial *Instagram*. Data survei kerjasama *Hootsuite* dan *We Are Social* dalam *Digital 2020* Indonesia menunjukkan media sosial yang banyak dipakai oleh masyarakat Indonesia dengan umur 18-24 tahun adalah *Youtube* di peringkat pertama (50,7%) dan *Instagram* di peringkat kedua (17,8%). Selain itu *Instagram* juga bisa dikelola oleh banyak admin sehingga informasi akan cepat diproses. Pada bulan Juni 2020 layanan *digital library* sudah mulai dapat diakses. Sehingga layanan *online* di Perpustakaan Fakultas Isipol terdiri dari layanan melalui media sosial *Instagram* untuk menghubungkan pemustaka dengan pustakawan. Serta layanan *e-resources* untuk memenuhi kebutuhan sumber informasi melalui *Digital Library, e-contents* dan *ePerpus*.

Fase ini dimulai ketika perpustakaan menerima pengunjung secara fisik dengan pembatasan dan pelaksanaan protokol kesehatan. Pembukaan kembali layanan *offline* selain *online*, menjadi faktor beralihnya dari Fase Kedua ke Fase Ketiga. Fase ini dimulai bulan Juli 2020 sesuai dengan pedoman perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Lib.ugm.ac.id, 2020). Perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada mulai membuka layanan secara *offline* mulai bulan Juli 2020 namun masih terbatas dengan persetujuan terlebih dahulu dan membatasi jumlah pemustaka yang berkunjung. Dalam rangka pencegahan penularan virus, perpustakaan pusat membentuk tim khusus yang nantinya akan membantu dalam penyusunan protokol dan penanganan terhadap penyebaran COVID-19. Dibukanya perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada menjadi awal dari layanan secara onsite. Namun, Perpustakaan Fakultas Isipol tetap menutup perpustakaan dengan alasan menghindari pemustaka terhadap penyebaran COVID-19 akibat keramaian dan menjaga perpustakaan agar tetap steril. Selain itu Perpustakaan Fakultas Isipol juga dapat menangani pemustaka melalui layanan *online* sehingga masih menjalankan layanan *online* untuk waktu yang belum ditentukan.

Analisis Kasus ke 2: Perpustakaan Fakultas Psikologi UGM

Fase pertama dimulai pada bulan Maret 2020 ketika Surat Edaran Rektor No.604/UNI.P/HKL/TR/2020 tentang tanggap darurat COVID-19 di lingkungan Universitas Gadjah Mada diturunkan. Faktor keselamatan staf dan pemustaka menjadi pendorong perpustakaan menutup akses ke Fakultas Psikologi untuk sementara. Semua pegawai di lingkungan Fakultas Psikologi diberi kebijakan untuk bisa bekerja dari rumah masing-masing

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

termasuk staf perpustakaan.

Fase kedua dimulai pada bulan April 2020 ketika Perpustakaan Fakultas Psikologi mulai merancang layanan *online* selama penutupan perpustakaan di era COVID-19. Perpustakaan Fakultas Psikologi menggunakan media *online* untuk membantu dalam melayani pemustaka. Media *online* menjadi faktor penting yang menjadi jembatan antara pustakawan dan pemustaka di era pandemi COVID-19. Layanan *online* yang digunakan Perpustakaan Fakultas Psikologi meliputi *Whatsapp*, *E-mail* dan SIT (Sistem Informasi Terintegrasi). *Whatsapp* dan *E-mail* digunakan sebagai media penghubung antara pustakawan dan pemustaka yang memiliki permasalahan atau pertanyaan berkaitan dengan layanan Perpustakaan Fakultas Psikologi. Perpustakaan Fakultas Psikologi memiliki nomor *Whatsapp* khusus yang digunakan sebagai *hotline* perpustakaan serta dikelola oleh staf yang sedang bertugas. Selain dapat dihubungi melalui kontak *Whatsapp*, pemustaka juga bisa menghubungi perpustakaan melalui *E-mail* resmi perpustakaan. Namun, agar lebih cepat direspon perpustakaan lebih menyarankan pemustaka melakukan kontak melalui *Whatsapp*. Layanan *website* perpustakaan merupakan media penyebaran informasi dan akses ke sumber koleksi *digital*. Informasi yang dibagikan yaitu *update* terbaru perpustakaan serta panduan cara akses ke koleksi *digital*. Pengelolaan *website* perpustakaan dibantu oleh staf IT dari Fakultas Psikologi. SIT (Sistem Informasi Terintegrasi) merupakan sistem yang terintegrasi satu sama lain. SIT digunakan oleh perpustakaan untuk menyinkronkan data mahasiswa dengan data peminjaman dan pengembalian buku pada layanan sirkulasi. Di masa pandemi COVID-19 Perpustakaan Fakultas Psikologi belum memanfaatkan *Instagram* untuk media penyebaran informasi. Di mana *Instagram* merupakan media sosial yang paling banyak digunakan oleh perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada (Karunia, 2020). Alasan Perpustakaan Fakultas Psikologi belum menggunakan media sosial *Instagram* karena keterbatasan SDM serta keterbatasan waktu untuk mengelola.

Fase ketiga dimulai bulan Juli 2020 sesuai dengan pedoman perpustakaan Universitas Gadjah Mada yang membolehkan perpustakaan menerima kunjungan fisik dengan pembatasan dan pelaksanaan protokol kesehatan. Pembukaan kembali layanan *offline*, menjadi awal beralihnya dari Fase Kedua ke Fase Ketiga. Perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada mulai membuka layanan secara *offline* mulai bulan Juli 2020. Namun, Fakultas Psikologi masih tetap menutup perpustakaan sampai waktu yang belum ditentukan. Terjadi perbedaan antar fakultas di mana terdapat dua kelompok perpustakaan yaitu perpustakaan yang membuka layanan *onsite* dan perpustakaan yang menutup layanan *onsite*. Perpustakaan Fakultas Psikologi dari awal pandemi tetap menutup layanannya karena kebijakan dari Fakultas Psikologi. Namun, staf perpustakaan secara bergantian tetap melakukan *work form office* dengan sistem *shift* dengan pembagian yaitu 3 orang WFO dan 2 orang WFH. Penutupan dilakukan sesuai dengan kebijakan dari Fakultas Psikologi melalui Surat Edaran Nomor 2724/UN1/FPSi/SD/HK.07/2020 tentang pembatasan maksimal kegiatan di kampus dalam menghadapi pandemi COVID-19. Walaupun demikian, perpustakaan tetap memberikan kebijakan kepada mahasiswa semester akhir untuk dapat mengakses perpustakaan dengan protokol yang ketat dan perijinan terlebih dahulu.

Analisis Kasus ke 3: Perpustakaan Fakultas Biologi UGM

Fase pertama dimulai pada bulan Maret 2020 dengan diturunkannya Surat Edaran Rektor No.604/UNI.P/HKL/TR/2020 tentang tanggap darurat COVID-19 di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Semua pegawai di lingkungan Universitas Gadjah Mada diberi kebijakan untuk bisa bekerja dari rumah masing-masing. Perpustakaan Fakultas Biologi

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

mengambil langkah untuk meliburkan sementara staf perpustakaan. Faktor keselamatan staf dan pemustaka menjadi pendorong perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada menutup perpustakaan untuk sementara. Selama dirumahkan, pustakawan selalu berkordinasi dan bersiap jika perpustakaan sudah mulai dibuka kembali dan menjalankan layanan menuju kenormalan baru.

Fase kedua dimulai pada bulan April 2020 dengan mulai merencanakan layanan secara *online*. Selama bulan April sampai Juli 2020 perpustakaan hanya melayani pemustaka secara *online* namun dengan layanan yang terbatas seperti hanya melayani perpanjangan masa pinjam buku dan administratif lainnya. Untuk peminjaman buku dan pengembalian buku, layanan untuk sementara ditutup sampai perpustakaan diijinkan untuk dibuka kembali. Perpustakaan Fakultas Biologi mengandalkan *Whatsapp*, *Instagram* serta *Youtube* untuk digunakan selama pandemi. Untuk kebutuhan koleksi, pemustaka diarahkan untuk mengakses koleksi digital perpustakaan pusat yang terdiri dari *ebook*, *ejournal* dan ETD yang dilanggan oleh Perpustakaan Pusat Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan Fakultas Biologi mengandalkan koleksi digital dari perpustakaan pusat karena koleksi tersebut bisa diakses oleh semua fakultas. Ketersediaan koleksi digital menjadi faktor yang mempengaruhi Perpustakaan Fakultas Biologi tidak bisa menjalankan layanan secara full *online*. Hal ini karena koleksi digital hanya mengandalkan koleksi yang dilanggan oleh perpustakaan pusat yang belum selengkap koleksi cetak yang dimiliki di Perpustakaan Fakultas Biologi. Keterbatasan Koleksi digital disebabkan karena perpustakaan tidak mempunyai anggaran untuk melanggan koleksi digitalnya sendiri. Selama penutupan banyak layanan yang ditutup seperti peminjaman buku, akses ke buku cetak, akses ke ruang baca dan akses ke fasilitas lainnya. Sehingga pemustaka meminta untuk Perpustakaan Fakultas Biologi membuka layanannya secara *onsite*.

Fase ketiga dimulai ketika perpustakaan dibuka kembali dengan pembatasan dan pelaksanaan protokol kesehatan. Perpustakaan Fakultas Biologi mulai membuka layanan secara *offline* bulan Agustus 2020 namun masih terbatas dan membatasi jumlah pemustaka yang berkunjung. Dalam rangka pencegahan penularan virus, perpustakaan pusat membentuk tim khusus yang nantinya akan membantu dalam penyusunan protokol dan penanganan terhadap penyebaran COVID-19.



Gambar 1. Protokol Kesehatan di Perpustakaan Fakultas Biologi

Selain protokol untuk pemustaka, protokol penanganan penyebaran virus melalui koleksi cetak yang dipinjam juga menjadi perhatian. Penyebaran virus yang begitu cepat mengakibatkan perlu adanya inovasi agar penyebaran virus dapat diatasi. Berdasarkan pedoman dari *International Federation of Library Associations and Institutions* (2020) perlu adanya *Handling materials* yang bisa diterapkan untuk meminimalkan risiko infeksi melalui kontak

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

dengan bahan yang membawa *coronavirus*. Seperti memberlakukan masa tunggu (karantina) sebelum menangani buku yang dikembalikan dengan masa karantina 24 jam untuk kertas dan 72 jam untuk plastik. Untuk bahan dengan sampul plastik, seperti DVD pembersihan bisa dengan tisu alkohol dan segera dikembalikan ke sirkulasi. Selain itu, pembersihan dan desinfeksi permukaan yang dipakai untuk meletakkan buku seperti ruangan dan box dilakukan secara rutin minimal satu kali dalam sehari (Peet, 2020). Perpustakaan Fakultas Biologi menerapkan karantina buku selama 2 hari dalam upaya sterilisasi koleksi cetak. Selama masa pembatasan ke perpustakaan, perpustakaan dilarang untuk melakukan pertemuan yang mengakibatkan keramaian. Hal tersebut mengakibatkan perpustakaan tidak bisa melakukan kegiatan rutin yaitu literasi informasi kepada mahasiswa baru. Sehingga Perpustakaan Fakultas Biologi menerapkan ide untuk melakukan kegiatan tersebut melalui daring. Dengan keterbatasan SDM dan kurangnya pengetahuan pustakawan terkait teknologi informasi. Maka Perpustakaan Fakultas Biologi membuat tim khusus disebut tim *volunteer* yang terdiri dari 5 orang mahasiswa Fakultas Biologi yang bertugas untuk bekerjasama dalam membantu memfasilitasi dan ikut berpartisipasi untuk melakukan pelatihan kepada mahasiswa baru secara daring melalui aplikasi *Zoom*. Selain itu tim *volunteer* ikut membantu pembuatan *video* interaktif mengenai pengenalan perpustakaan, cara meminjam dan mengembalikan buku, pengenalan koleksi dan fasilitas perpustakaan serta pelatihan *Mendeley* yang menjadi arsip perpustakaan dalam bentuk digital.

Analisis Kasus ke 4: Perpustakaan Fakultas Pertanian UGM

Pada fase pertama, sama seperti perpustakaan fakultas lainnya di lingkungan Universitas Gadjah Mada yaitu dimulai pada bulan Maret 2020. Pada saat itu Perpustakaan Fakultas Pertanian melakukan penutupan layanan dan meliburkan semua staf perpustakaan. Di internasional seperti IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) dan ALA (*American Library Association*) menyarankan untuk melakukan penutupan perpustakaan untuk menghindari penyebaran akibat keramaian. Penutupan tersebut akibat faktor keselamatan staf dan pemustaka di masa pandemi COVID-19.

Fase kedua dimulai ketika perpustakaan mulai melakukan perencanaan layanan alternatif di era COVID-19 yang berjalan pada bulan April 2020. Selama penutupan, perpustakaan dapat dihubungi melalui *Whatsapp* yang sudah disebar melalui *Instagram* dan *website* perpustakaan pusat. *Whatsapp* digunakan untuk melayani pemustaka saat penutupan dilakukan. Untuk tanggungan pengembalian buku, perpustakaan membebaskan denda selama masa pandemi COVID-19 dengan konfirmasi melalui *Whatsapp*. Selain menggunakan *Whatsapp*, perpustakaan juga menggunakan *Instagram* sebagai media untuk memberikan update terbaru mengenai perpustakaan. Dari sisi sumber informasi, Perpustakaan Fakultas Pertanian mengandalkan koleksi digital yang dapat diakses melalui aplikasi *Agro Digilib*. *Agro Digilib* merupakan aplikasi yang terdiri dari koleksi buku dalam bentuk *digital* yang dilanggan dari PT. Enam Kubuku Indonesia atau Kubuku. *Agro Digilib* sudah tersedia di platform *windows* dan *android* sehingga tidak harus menggunakan komputer untuk mengaksesnya. Pengenalan *Agro Digilib* dilakukan melalui media sosial seperti *Instagram* serta melalui banner yang dipasang di perpustakaan. Segala fasilitas terkait koleksi *digital* sudah dibangun sebelum adanya pandemi COVID-19 namun masih dalam proses pengembangan. Sehingga, Perpustakaan Fakultas Pertanian sudah siap untuk menyediakan sumber informasi selama pandemi COVID-19. Anggaran menjadi faktor yang mempengaruhi ketersediaan koleksi *digital* dikarenakan Perpustakaan Fakultas Pertanian mengalokasikan anggarannya untuk pengadaan koleksi *digital*.

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

Fase ini dimulai bulan Juni 2020 ketika perpustakaan menerima pengunjung secara fisik dengan pembatasan dan pelaksanaan protokol kesehatan. Pembukaan kembali layanan *offline* selain *online*, menjadi awal beralihnya dari Fase Kedua ke Fase Ketiga. Pembukaan kembali perpustakaan juga disebabkan oleh faktor kebijakan dari fakultas yang menghimbau agar fasilitas seperti laboratorium dan perpustakaan tetap dibuka namun dengan protokol kesehatan. Sehingga mulai bulan Juni 2020 Perpustakaan Fakultas Pertanian resmi dibuka. Selain protokol untuk pemustaka dan staf, protokol juga dilakukan untuk bahan pustaka untuk menjaga ruangan agar tetap steril. Penyemprotan dilakukan secara rutin pada ruangan yang berpotensi dapat menyebarkan virus.



Gambar 2. Protokol Kesehatan di Perpustakaan Fakultas Pertanian

Selain itu penyemprotan dengan desinfektan juga dilakukan pada buku yang dikembalikan oleh pemustaka agar tetap steril dan bisa langsung dikembalikan pada rak buku. Perpustakaan Perpustakaan Fakultas Pertanian melakukan penataan ulang ruangan dan fasilitas seperti memberi jarak aman pada kursi dan meja yang tersedia. Hal lain yang mengalami penyesuaian adalah tata ruang *furniture* di perpustakaan seperti meja dan kursi. Pengaturan jarak antar kursi merupakan salah satu protokol yang bisa dilakukan untuk mencegah penularan COVID-19. Pada penelitian yang dilakukan oleh [Winata et al. \(2020\)](#) menyebutkan perpustakaan di Indonesia sudah mulai mendesain ulang *furniture* seperti tata letak kursi dalam rangka untuk menjaga jarak aman pengunjung perpustakaan. Organisasi kesehatan dunia atau WHO mengumumkan untuk menjaga jarak fisik minimal 1 meter, menggunakan masker, menggunakan *hand sanitizer* dan sering mencuci tangan ([WHO, 2019](#)). Jarak aman yang diterapkan oleh perpustakaan yaitu minimal 1 meter. Selain itu perpustakaan juga menyediakan fasilitas cuci tangan yang wajib digunakan oleh pemustaka.

Simpulan

Proses penyesuaian layanan perpustakaan di lingkungan Universitas Gadjah Mada terbagi menjadi tiga fase. Fase pertama yaitu penutupan perpustakaan yang dimulai pada bulan Maret 2020, fase kedua yaitu penerapan layanan *online* yang dimulai pada bulan April 2020 sampai bulan Juni 2020 dan fase ketiga yaitu perpustakaan sudah diperbolehkan untuk melayani secara *onsite* dengan protokol yang ketat yang dimulai pada bulan Juli 2020. Fase tersebut dirancang berdasarkan kondisi dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan Pimpinan Universitas Gadjah Mada. Namun dalam penerapannya perpustakaan dibagi menjadi dua kategori yaitu perpustakaan yang masih menjalankan layanan perpustakaan secara *full*

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

online dan perpustakaan yang sudah membuka layanannya secara *onsite*. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu ketersediaan koleksi digital yang cukup untuk mengakomodir segala kebutuhan pemustaka, faktor kebijakan fakultas yang memiliki kekuatan tertinggi untuk mengatur perpustakaan dan faktor permintaan dari mahasiswa yang mendorong perpustakaan untuk membuka perpustakaan secara *onsite*.

Terdapat dua preferensi media sosial yang digunakan perpustakaan dalam melayani pemustaka secara *online*. Pertama, perpustakaan menggunakan Instagram disebabkan karena perpustakaan melihat di era sekarang *Instagram* merupakan media sosial yang paling populer di kalangan mahasiswa. Selain itu *Instagram* juga memiliki fitur yang banyak serta dapat dikelola oleh banyak admin. Kedua, perpustakaan menggunakan *Whatsapp* disebabkan karena *Whatsapp* lebih mudah dan familiar digunakan oleh pustakawan serta karena keterbatasan kemampuan SDM dalam mengelola *Instagram*. Dari sisi koleksi digital, pada kasus 2 dan kasus 3 hanya mengandalkan koleksi digital yang dilanggan oleh perpustakaan pusat sehingga tidak bisa mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa. Perpustakaan hanya mengandalkan koleksi *digital* dari perpustakaan pusat karena keterbatasan anggaran, di mana anggaran masih difokuskan untuk pengadaan koleksi cetak. Namun pada kasus 1 dan 4 mulai melakukan realokasi anggaran dengan memfokuskan dana perpustakaan untuk melanggan koleksi digital dikarenakan koleksi *digital* akan lebih dibutuhkan di masa depan.

Penulis berharap penelitian lanjutan dapat memberikan atau merekomendasikan konsep baru tentang perpustakaan di era pandemi COVID-19. Penelitian ini memiliki limitasi atau keterbatasan yaitu hanya memberikan gambaran layanan perpustakaan pada masa pandemi COVID-19 di Fakultas Isipol, Fakultas Psikologi, Fakultas Biologi dan Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada.

Referensi

- ALA. (2020). *Guidelines for reopening libraries during the COVID-19 pandemic*. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/reopeningguidelines>
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (2nd Ed.)*. Sage.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods (4th ed.)*. SAGE.
- Hasan, N. (2020). SOPs/protocols for the libraries in the new normal. *Asian Chapter Newsletters*, 16(1), 12–15.
- IFLA. (2020). *COVID-19 and the Global Library Field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- Karunia, L. (2020). *Penggunaan Instagram sebagai media promosi perpustakaan fakultas di Universitas Gadjah Mada*. Universitas Gadjah Mada.
- Kemkes.go.id. (2020). *Menuju adaptasi kebiasaan baru*. <http://promkes.kemkes.go.id/menuju-adaptasi-kebiasaan-baru>
- Kunandar, K. (2011). Evaluasi program pengembangan dan implementasi kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP). *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 2(2), 171–181. <https://doi.org/10.21009/JEP.022.05>
- Lai, C. C., Shih, T. P., Ko, W. C., Tang, H. J., & Hsueh, P. R. (2020). Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and coronavirus disease-2019 (COVID-19): The epidemic and the challenges. *International Journal of Antimicrobial Agents*, 55(3), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.ijantimicag.2020.105924>
- Lib.ugm.ac.id. (2020). *Layanan perpustakaan UGM pada masa pandemi COVID-19 dan menuju kenormalan baru*. http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=7830
- Mwaniki, P. W. (2018). Envisioning the future role of librarians: Skills, services and information resources. *Library Management*, 39(1), 2–11.

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

- <https://doi.org/10.1108/LM-01-2017-0001>
- Peet, L. (2020). *IMLS, CDC: On staff safety, handling paper in COVID-19 Pandemic*. <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=imls-cdc-on-staff-safety-handling-paper-in-covid-19-pandemic>
- Ugm.ac.id. (2020). *Rektor UGM Keluarkan Surat Edaran Tanggap Darurat Covid-19*. <https://ugm.ac.id/id/berita/19137-rektor-ugm-keluarkan-surat-edaran-tanggap-darurat-covid-19>
- Walsh, B., & Harjinder, R. (2020). Continuity of academic library services during the pandemic: The university of Toronto libraries' response. *Journal of Scholarly Publishing*, 51(4), 237–245.
- WHO. (2019). *Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public*. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Winata, A. P., Fadelina, R., & Basuki-Sulistyo. (2020). New normal and library services in Indonesia: A case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>
- Worldometers.info. (2020). *Reported cases and deaths by country, territory, or conveyance*. <https://www.worldometers.info/coronavirus/#countries>
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. SAGE.
- Zach, L. (2011). What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis. *Science and Technology Libraries*, 30(4), 404–413. <https://doi.org/10.1080/0194262X.2011.626341>

To cite this document:

Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2). 259-270. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.259-270.

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License