

## LAYANAN *ONLINE* PERPUSTAKAAN SEBAGAI KENISCAYAAN DI MASA PANDEMI

**Oleh: Mardi Pramono**

Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM

Email: mardi.fib@ugm.ac.id

### INTISARI

*Pandemi COVID-19 berdampak di setiap sektor kegiatan masyarakat. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang terdampak melakukan berbagai pembatasan dan inovasi dilakukan agar tetap dapat menjalankan misinya. Berbagai inovasi secara kebijakan maupun teknologi ditempuh untuk menjawab semua tantangan akibat pandemi. Inovasi yang ditempuh adalah dengan menjalankan layanan secara online. Ada sebab dan kondisi lain yang memaksa perpustakaan untuk terus melakukan inovasi dalam aktivitas layanan. Kondisi tersebut secara internal dan eksternal mendorong layanan informasi, administrasi dan akses koleksi online terlaksana.*

**Kata kunci:** layanan online; masa pandemi

#### A. PENDAHULUAN

Saat ini Pandemi COVID 19 sedang melanda seluruh dunia. Pandemi melumpuhkan berbagai aspek kehidupan dan kegiatan umat manusia di seluruh dunia. Berdasarkan data Worldmeters di Kompas.com tanggal 20 April 2021, total kasus infeksi sudah mencapai 142.677.792 kasus yang tersebar di 221 negara. Sedangkan di Indonesia kasus akumulatif tercatat 1.609.300 yang secara global menempati urutan ke-18 sebagai negara dengan kasus penyandang COVID-19 terbanyak.

Situasi yang terjadi saat ini menjadi perhatian dari sejumlah negara dan organisasi internasional untuk melakukan pencegahan dan penanggulangan terhadap penyebaran virus COVID-19. Seluruh jajaran pemerintah dari tingkat pusat dan daerah serta berbagai organisasi layanan publik melakukan berbagai langkah menyesuaikan dengan kondisi tersebut. Lembaga perguruan tinggi termasuk dalam gerakan besar untuk mengantisipasi adanya ancaman dari penyebaran virus COVID-19. Berbagai kebijakan ditempuh untuk tetap menjaga situasi kondusif dengan

ancaman tersebut dan di sisi lain tetap harus menyelenggarakan layanan akademis bagi segenap sivitas mereka. Berbagai kampus mulai diberlakukan kebijakan untuk bekerja dari rumah (*work from home*) bagi seluruh civitas akademika dalam hal ini dosen, mahasiswa dan staf penunjang. Sebelum pandemi terjadi, seluruh kegiatan dilaksanakan secara fisik dan tatap muka. Mahasiswa bertemu dengan tenaga pengajar dalam kegiatan perkuliahan serta bimbingan penelitian tugas akhir. Namun dengan adanya pandemi seluruh kegiatan diubah menjadi cara non tatap muka atau dengan media *online*. Segenap civitas akademika melaksanakan kegiatan akademik dari rumah melalui metode yang disesuaikan dengan karakteristik serta kebutuhan dari tiap unit yang berbeda. Sementara staf kependidikan melakukan layanan administratif untuk menunjang kegiatan akademik dari tempat tinggalnya melalui sistem atau aplikasi yang biasa digunakan secara *online* atau *offline*.

Perpustakaan sebagai sarana penunjang kegiatan akademik di perguruan tinggi tentu tidak lepas dari dampak yang terjadi di lingkungan induknya. Perpustakaan melalui kerja

pustakawan dan staf administrasi tetap dituntut untuk memberikan layanan kepada civitas untuk kegiatan akademik mereka. Tren perkembangan layanan perpustakaan akhir-akhir ini yang mengarah ke layanan daring secara penuh (*full online service*) merambah di sebagian besar institusi layanan terutama perpustakaan. Perpustakaan tetap dapat memenuhi kebutuhan civitas atau pemustaka dengan berbagai sistem terotomasi serta sarana komunikasi via media daring (*online*). Pemustaka tetap dapat menelusur koleksi perpustakaan melalui katalog jaringan terintegrasi atau dapat juga mengakses koleksi berupa pangkalan data berisi koleksi berbentuk digital. Pemustaka yang membutuhkan layanan administratif sebagai persyaratan proses akhir masa studi dapat dilakukan melalui sarana komunikasi.

Pilihan berbagai lembaga untuk menyelenggarakan layanan *online* tentu tidak hanya karena pandemi. Ada beberapa kondisi dan tujuan serta manfaat atas keberadaan layanan *online*. Saat ini mayoritas pengguna atau pemustaka adalah kelompok generasi milenial yang dengan keunikan karakternya tetap

mebutuhkan layanan perpustakaan. Generasi milenial memiliki karakter yang sedikit berbeda cara bekerja dan cara pandangnya dibanding generasi sebelumnya. Keberadaan generasi milenial ikut mewarnai berbagai perubahan yang terjadi pada layanan publik khususnya layanan perpustakaan. Pandemi dapat dikatakan sebagai pemicu atau katalisator terselenggaranya layanan *online*. Tulisan ini memberikan gambaran kondisi-kondisi yang mendukung serta peluang yang ingin dimanfaatkan dengan adanya layanan dengan cara *online*. Dalam hal ini lebih difokuskan pada layanan perpustakaan yang saat ini sangat menentukan dalam menjaga kualitas pendidikan di perguruan tinggi.

### **B. PEMBAHASAN**

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut Tjiptono (2004), definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya. Menurut Darmono (2007), layanan perpustakaan adalah pemberian

informasi kepada pemakai perpustakaan tentang beberapa hal, yaitu berikut: a) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan, b). Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Menurut Lasa (2007), “layanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan *audio visual*, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi”. Menurut Undang-Undang RI Nomor 43 tahun 2007, Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para

pemustaka. Layanan *online* atau *e-service* adalah istilah yang digunakan untuk menyatakan sebuah layanan melalui media internet atau perangkat pintar lain yang terkoneksi dengan jaringan internet. Perangkat tersebut terhubung dalam protokol standar (TCP atau IP) dalam berkomunikasi informasi atau data melalui koneksi telepon atau satelit. Komunikasi data atau informasi dapat berupa gambar, suara, video atau teks.

Layanan perpustakaan di masa pandemi adalah sebuah kewajiban yang harus diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi aktivitas akademik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), pandemi didefinisikan sebagai wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi geografi secara luas. Saat ini dunia secara global sedang mengalami penyebaran virus COVID-19 yang secara masif terjadi hingga saat ini. Hal ini membawa dampak ekonomi sosial yang cukup berarti bagi aktifitas individu dan organisasi di berbagai negara. Perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia tentu mengalami dampak yang cukup besar dalam seluruh aspek kegiatan akademik.

Dalam kondisi dilematis ini perpustakaan tetap dituntut untuk melayani civitas namun di sisi lain harus ikut serta memerangi dan mencegah penyebaran virus COVID-19 yang terus terjadi. Pemangku kebijakan perguruan tinggi membuat kebijakan untuk bekerja dari rumah bagi para staf pengajar maupun staf penunjang. Hal lain yang dilakukan adalah pembatasan kapasitas layanan dari kantor untuk tetap dapat melayani civitas akademika. Layanan *online* merupakan sebuah alternatif atau bentuk lain dari layanan kepada pengguna pada umumnya atau pemustaka di perpustakaan yang tidak memungkinkan terjadi layanan secara tatap muka. Layanan ini mengandalkan perangkat dari kedua belah pihak yang memungkinkan terhubung secara elektronik untuk melakukan transaksi. Saat ini telah banyak tersedia perangkat yang bersifat personal untuk dapat digunakan dalam berkomunikasi berbagai konten berupa suara dan gambar ataupun berupa data. Pemustaka mendapatkan layanan berupa data atau informasi secara digital melalui perangkat komunikasi seperti telepon selular. Komunikasi dapat juga dilakukan melalui perangkat

lain seperti laptop atau *desktop* yang terkoneksi dengan jaringan internet. Pemustaka perpustakaan dapat berinteraksi dengan perpustakaan melalui sarana komunikasi laman di internet (*website*) untuk kebutuhan informasi. Pemustaka dapat mengakses koleksi digital melalui pangkalan data yang dimiliki perpustakaan seperti *e-journal* serta koleksi digital lainnya.

Selain dipicu karena kondisi pandemi ada hal lain yang mendorong serta melatar-belakangi tersedianya layanan *online* perpustakaan. Kondisi sosial ekonomi yang berkembang menuntut adanya penyesuaian dari waktu ke waktu. Lingkungan teknologi yang terus berkembang secara pesat menjadi lahan subur nya penyelenggaraan layanan *online*. Penyediaan layanan *online* di perpustakaan saat ini didorong oleh beberapa hal, antara lain:

### **1. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat**

Kehadiran komputer sebagai bentuk teknologi telah berkembang dengan pesat. Komputer dengan berbagai bentuk dan kecanggihannya telah mampu mengubah kehidupan manusia. Berbagai pekerjaan rumit yang biasa dilakukan oleh manusia

dapat dikerjakan dengan cepat oleh kemampuan komputer. Komputer dapat diprogram untuk mengerjakan berbagai kegiatan sulit yang biasa memakan waktu dapat dilakukan dengan sekejap. Penggunaan komputer di berbagai organisasi dan unit yang bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat semakin masif digunakan. Perangkat cangih yang bernama prosesor juga telah muncul dalam bentuk yang lebih kecil lagi yang sering disebut perangkat selular seperti telepon selular, PDA, laptop, dan tablet. Pekerjaan yang pada masa dahulu mustahil dengan adanya komputer dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan akurat. Perkembangan itu akhirnya membawa komputer ke dalam kehidupan masyarakat.

Komputer yang dijalankan oleh perangkat lunak dan perangkat keras telah mengalami perkembangan pesat. Teknologi pengolahan dan penyimpanan data yang dahulu memerlukan tempat yang cukup besar sekarang hanya berbentuk tak lebih besar dari kepalan tangan manusia. Teknologi pemrograman yang merupakan piranti lunak komputer juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Berbagai teknologi

pemrograman atau yang dikenal dengan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) juga menjadi penentu pesatnya perkembangan teknologi informasi. Teknologi jaringan juga merupakan bagian dari perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi jaringan saat ini sudah semakin canggih yang semakin meningkatkan kemampuan dalam perannya sebagai jembatan penghubung arus komunikasi dan informasi antarperangkat komputer.

Perkembangan teknologi jaringan sudah mampu menjangkau seluruh pelosok bumi dengan adanya jaringan satelit maupun teknologi serat optik. Sehingga teknologi informasi yang berkembang saat ini jarak bukan menjadi kendala lagi bagi seseorang atau lembaga untuk berkomunikasi. Seseorang akan dengan mudah melakukan kegiatan dengan orang lain dari tempat berbeda dalam waktu yang bersamaan. Keberadaan teknologi informasi juga telah mengubah cara kerja dari berbagai organisasi bisnis maupun layanan umum. Seseorang tidak lagi harus datang langsung untuk mendapatkan layanan informasi atau layanan lainnya. Perkembangan teknologi juga diramaikan dengan

semakin berkembangnya teknologi komunikasi berbasis media sosial. Dengan *Whatsapp* seseorang dapat berkomunikasi secara *real time*. Saat ini banyak digunakan media sosial dalam berkomunikasi yang semakin mudah dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang semakin menarik bagi pengguna. E-mail dapat memuat pengiriman surat yang berbentuk elektronik. Pemustaka dapat membaca karya penelitian secara penuh dengan membuka pangkalan data yang berisi koleksi penelitian dari tempat tinggalnya. Serah terima file dapat dengan mudah dilakukan melalui perangkat selular (telepon selular, tablet, laptop, PDA, IPOD). Informasi dapat ditransaksikan dengan lengkap, handy, akurat dari tempat manapun dan kapanpun.

## **2. Adanya kebutuhan layanan yang berkualitas**

Saat ini pemustaka menuntut peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan civitas dengan cepat dan akurat. Menurut Tjiptono (2007), definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan

cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas layanan meliputi kecepatan-tanggapan, keakuratan dan keandalan produk layanan. Saat ini untuk memenuhi unsur kualitas layanan di atas sangat sulit di penuhi dengan metode manual. Kemampuan fisik manusia akan sangat terbatas untuk mengerjakan pekerjaan dengan cepat, akurat, dan handal dengan seketika. Hanya perangkat otomatis yang dapat mengerjakan itu semua dengan hasil yang optimal. Perangkat terkomputasi dan berbasis jaringan yang digerakkan dengan perangkat kecerdasan buatan dapat memilih dengan cepat sesuai kriteria pada suatu jumlah data informasi yang besar. Kemampuan menghapal jutaan dan menyajikan informasi dengan tepat adalah kemampuan yang bersifat robotik terprogram secara mesin. Sehingga tuntutan pemustaka atas informasi yang cepat, akurat dan handal hanya dapat dilakukan dengan bantuan perangkat teknologi informasi. Layanan secara *online* menjadi alternatif dalam mewujudkan layanan yang berkualitas.

### **3. Adanya kebutuhan organisasi**

Perkembangan sosial budaya di

masa depan menuntut setiap organisasi untuk mengembangkan prinsip-prinsip organisasi modern. Organisasi yang modern dituntut untuk responsif dengan tuntutan publik pengguna. Pemustaka menuntut untuk adanya kemudahan akses kepada sumberdaya perpustakaan, keterbukaan informasi yang terkait dengan produk dan prosedur layanan. Pemustaka memerlukan organisasi perpustakaan yang bisa merespon kebutuhan di setiap waktu dan tempat. Oleh karena itu dibutuhkan organisasi yang mampu mengembangkan kemampuan secara sistemik dan sistematis. Secara sistemik perpustakaan harus mampu menggerakkan seluruh unsur organisasi dalam menjalankan peran dan fungsinya dalam mewujudkan layanan yang berkualitas. Secara sistematis perpustakaan perlu memiliki visi, misi yang jelas dan terprogram baik dalam tingkat strategis dan taktis. Visi dan misi yang diwujudkan dalam rencana kerja baik pelayanan teknis maupun pengembangan organisasi sebagai jawaban atas tantangan di masa depan. Layanan yang sudah dikemas dalam bentuk digital memungkinkan perpustakaan untuk dapat melihat sejauh mana layanan serta umpan

balik dari pemustaka. Hal itu penting agar dapat dilakukan monitoring dan evaluasi layanan.

Secara internal dan tuntutan eksternal perpustakaan terdapat beberapa peluang yang harus dimanfaatkan oleh perpustakaan, antara lain:

### **1. Meningkatkan citra lembaga**

Setiap organisasi membentuk citranya melalui profil dan kinerja layanan yang berbasis jaringan internet atau *online*. Layanan menggunakan sarana komunikasi berbasis internet akan meningkatkan citra lembaga baik dari sisi imej maupun kinerja layanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), pengertian citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi; (4) data atau informasi dari potret udara untuk bahan evaluasi.

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan (Soemirat & Ardianto,

2010). Citra adalah kesan suatu objek terhadap objek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya.

Frandsen (2017) citra perusahaan biasanya didefinisikan sebagai cara di mana suatu organisasi dirasakan sekarang, sementara reputasi organisasi dilihat sebagai penilaian kolektif oleh orang luar atas tindakan atau pencapaian organisasi yang telah terakumulasi dari waktu ke waktu. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, leasing, distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan (Ardianto, & Soemirat, 2008).

Menurut Safitri *et.al* (2016), perkembangan industri teknologi yang semakin hari menjadi semakin canggih memberikan perubahan pada pelanggan dalam menerima berbagai informasi tentang produk dan jasa dengan jumlah yang banyak melalui

berbagai media, dan menjadikan pelanggan lebih selektif dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau jasa. Internet dapat menggambarkan profil sebuah lembaga melalui informasi dan tampilan laman (*website*) yang menarik dan informatif. Publik atau pemustaka dapat mendapat gambaran tentang produk layanan maupun informasi detail tentang lembaga tersebut. Internet merupakan jaringan komputer yang terhubung satu dengan lain dalam satu jaringan pada waktu yang sama dan pada tempat yang berbeda. Dengan internet seseorang dapat berbagi informasi dalam kecepatan detik dari tempat yang berbeda. Dalam kehidupan sehari-hari, internet sering digunakan oleh masyarakat untuk kepentingan pendidikan, penelitian, bisnis, militer, dan sosial. Lembaga perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (pusdokinfo), memanfaatkan internet untuk kegiatan layanan, promosi, dan diseminasi informasi (literatur). Perpustakaan dapat menyampaikan informasi tentang jasa-jasa produk layanannya melalui internet. Layanan melalui internet juga akan meningkatkan tingkat kecepatan dan ketepatan produk layanan.

Kecepatan berarti kebutuhan pemustaka dapat segera dipenuhi dengan waktu seminimal mungkin, dan ketepatan adalah terpenuhinya kebutuhan informasi dan produk jasa lain dengan optimal. Tentunya kedua hal tersebut menjadi indikator profesionalitas dari peran pustakawan sebagai representasi lembaganya. Profesionalisme petugas layanan *online* dipenuhi melalui sikap/perilaku, pengetahuan, dan keterampilan dalam menjawab setiap pertanyaan pengguna dengan baik. Pengguna jasa dapat berkomunikasi langsung kepada petugas melalui internet mengenai hal-hal yang dikelola perpustakaan, baik mengenai waktu layanan, ketersediaan koleksi, dan fasilitas layanan. Pemustaka dapat menanyakan hal-hal lain yang menyangkut tupoksi lembaga tersebut. Pemustaka dapat menanyakan hal-hal tersebut melalui pesan elektronik (*email*) ataupun melalui percakapan *online* (*chatting*). Reitz (2013) menyatakan bahwa layanan *online* sebagai *in libraries, the branch of public services concerned with selecting and providing access to electronic resources, such as online catalogs and bibliographic databases, including mediated searching, often*

*handled by an online services librarian* (ODLIS). Menurutnya bahwa, layanan *online* yang disediakan perpustakaan merupakan bagian layanan publik (*public services*), yang sudah diseleksi dan disediakan akses ke sumber daya elektronik, seperti katalog *online* dan database bibliografi, yang di dalamnya mencakup sarana untuk menelusur dan kontak *online* ke pustakawan. Layanan *online* merupakan sarana penelusuran *online* disediakan untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi dan bertanya langsung kepada pustakawan yang bertugas di layanan *online* (Nashihuddin & Tupan, 2013).

Kegiatan seleksi informasi bertujuan untuk menyediakan data literatur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, *up-to-date* dan lengkap, yang diminta secara *online*. Sedangkan, sarana penelusuran *online* disediakan untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi dan bertanya langsung kepada pustakawan yang bertugas di layanan *online*.

Layanan *online* perpustakaan merupakan bentuk kompleksitas dari relasi antara kecanggihan teknologi dan kemampuan individu sebagai representasi dari lembaga.

Kompleksitas layanan *online* perpustakaan menjadi wujud keinginan kuat dari lembaga untuk memenuhi kebutuhan penggunanya yaitu pemustaka. Dalam hal ini publik secara umum dapat melihat sebagai keinginan kuat dari lembaga untuk melayani publik demi menjaga citranya.

## **2. Ketersediaan layanan selama 24 jam**

Pandemi COVID 19 yang memaksa setiap unit layanan untuk membatasi layanan dari segi kontak secara fisik maupun waktu. Pemerintah mengumumkan pembatasan yang membuat berbagai organisasi layanan publik untuk membuat kebijakan baru tentang layanan. Pengelola membatasi interaksi secara fisik antara pengguna dalam hal ini pemustaka dengan pustakawan. Serta waktu layanan pun dibatasi sebagai dampak kebijakan yang diambil. Karena kebutuhan publik atau pemustaka untuk tetap mendapat pelayanan maka ditempuhlah kebijakan untuk mengatasi hal tersebut dengan menerapkan bekerja dari rumah (*work from home*). Hal ini memberi peluang dan kondisi untuk melakukan layanan tanpa batas waktu. Layanan bisa dilaksanakan dengan peran staf

(*operated by person*) atau secara otomatis (*by system*). Saat ini organisasi layanan banyak mengembangkan produk layanan yang berjalan secara otomatis. Layanan otomatis digerakkan oleh perangkat komputer jaringan yang dilengkapi dengan piranti lunak berbasis kecerdasan buatan serta perangkat penyimpanan dan komunikasi data. Pemustaka cukup memasukkan kebutuhan informasi melalui sarana input data yang tersedia melalui laman yang ada. Berbagai opsi mengenai produk yang dibutuhkan disediakan untuk lebih tepat sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pemustaka dapat sewaktu-waktu melakukan penelusuran dan akses informasi. Apabila pemustaka memerlukan bantuan dalam penelusuran maupun akses informasi, perpustakaan menyediakan kontak individu yang siap membantu. Kontak atau interaksi dapat dilakukan melalui media personal maupun media sosial. Saat ini media personal yang sering digunakan *chat messenger*, *whatsapp*, dan *e-mail*. Pemustaka dapat berkomunikasi dengan staf melalui media personal untuk mengetahui lebih lanjut atau mengkonfirmasi kebutuhan

layanan yang dibutuhkannya. Pemustaka juga bisa berinteraksi melalui media sosial untuk mengetahui informasi terkini tentang produk layanan. Media sosial yang bisa digunakan seperti *instagram*, *facebook* dan lain-lain. Perpustakaan yang memenuhi kebutuhan informasi referensi bidang akademik mengembangkan layanan koleksi berbasis digital. Dengan teknologi berbasis digital koleksi-koleksi dapat dikemas dan dilayankan melalui cara digital maupun *online*. Pemustaka dapat berinteraksi secara mandiri dengan pangkalan data yang berisi koleksi digital melalui perangkat pribadi baik itu *mobile* atau *desktop*. Saat ini sudah berkembang alat bernama gadget yang secara ekonomis cukup terjangkau bagi pemustaka untuk memiliki dan menggunakannya. Perangkat *online* yang ada saat ini seperti *handphone*, *tablet*, *laptop* sudah lazim digunakan pemustaka untuk mengakses koleksi perpustakaan.

### 3. *Customer service* yang lebih maksimal

Layanan *online* memungkinkan perpustakaan memberikan layanan lebih maksimal. Dengan layanan *online*

yang berbasis digital pemustaka dapat memperoleh layanan yang lebih variatif. Layanan tutorial secara *online* dapat dilakukan dengan interaktif antara tutor dengan pemustaka. Pemustaka cukup melakukan registrasi melalui tautan yang disediakan penyedia layanan. Setelah proses ini dilakukan, mahasiswa memperoleh account password untuk dapat masuk ke situs tutor. Setelah pemustaka login ke situs tutor maka pemustaka akan mendapat tutorial berupa teks atau video interaktif. Pemustaka dapat menanyakan permasalahan yang dihadapi dalam mengakses konten tutorial yang ada. Dalam konten tutorial memuat panduan menggunkan sarana temu kembali informasi melalui katalog perpustakaan. Konten juga bisa berisi panduan mengakses materi e-journal serta menggunakan fasilitas manajemen basis data. Beberapa lembaga, layanan tutorial *online* dikembangkan secara penuh dan menjadi andalan dalam berinteraksi dengan penggunanya. Materi yang disajikan dalam kemasan multimedia memudahkan pemustaka memahami konten tutorial. Lembaga-lembaga pendidikan juga mengembangkan layanan tutorial ini untuk menjawab

tantangan geografis dengan anggota atau siswa. Siswa cukup mendaftar secara *online* untuk dapat menjadi anggota dari layanan tanpa harus datang secara langsung. Pada dasarnya kehadiran layanan secara *online* memungkinkan orang lain untuk mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan. Layanan *online* menyajikan berbagai kemudahan untuk mempelajari dan memahami materi-materi yang digunakan dalam aktivitas pemustaka dalam mendapatkan informasi.

#### **4. Tidak memerlukan biaya besar**

Membangun bisnis *online* tidak menuntut Anda untuk mengeluarkan biaya yang besar. Lembaga perpustakaan dapat menambah kapasitas layanan dengan tidak harus menambah bangunan kantor yang besar, membeli kendaraan operasional, dan banyak karyawan. Anggaran yang digunakan dalam pembuatan atau pengembangan layanan *online* tentu lebih sedikit dibandingkan untuk menyediakan layanan secara *offline*. Tugas pengelola hanya cukup dengan mengembangkan *website* yang dapat diakses pengguna atau pemustaka dengan mudah. Pengelola dapat

menggunakan jasa pengembang *website* secara profesional. *Website* bisa dibuat dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan rencana pengembangan layanan di kemudian hari. Keterlibatan dan peran web developer sumberdaya yang ada dapat dimaksimalkan atau difokuskan pada pengembangan unit-unit layanan yang lain. Bahkan perpustakaan bisa membuat *website* sendiri tanpa biaya apapun. Jika perpustakaan atau organisasi sudah melakukan secara *offline* sebelumnya, maka peralihan dari layanan *offline* ke *online* bisa dengan mudah dilakukan karena sudah memiliki pelanggan atau pengguna yang mengenal layanan perpustakaan sebelumnya. Pengelola cukup memusatkan perhatian pada pengembangan konten dengan semakin mendekati kebutuhan pemustaka dengan layanan yang disediakan.

##### **5. Internet memudahkan pengembangan layanan**

Kemampuan lain internet adalah mendekati semua orang tanpa batasan jarak dan waktu. Ini berarti, jarak Anda dan pelanggan juga sangat dekat. Internet menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lain,

atau pada saat ini perangkat berbasis pemroses data bisa berukuran kecil dan dengan mudah digunakan dan diakses dari berbagai tempat secara bersama-sama. Telepon seluler yang dikenal gadget telah dilengkapi dengan berbagai fitur yang mampu menjalin komunikasi data dan visual dengan perangkat lain. Perangkat lain yang bersifat *mobile* lainnya dengan mudah dapat dimiliki dan digunakan oleh masyarakat secara luas. Masifnya penggunaan gadget meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang produk layanan serta perusahaan atau organisasi layanan akan mudah menjaring pengguna baru. Semakin mudahnya menjaring pengguna baru akan membuat semakin mudah membuat inovasi-inovasi layanan atau membuka titik titik layanan baru. Hal itu tentunya membuat investasi baru yang memungkinkan organisasi berkembang semakin besar. Perpustakaan sebagai lembaga yang mendasarkan pada produk layanan pemustaka akan membuat rencana-rencana baru bagi pengembangan kuantitas serta kualitas layanan baik secara internal maupun ekspansi di luar organisasi. Perpustakaan semakin mudah menjalin kerjasama dengan

berbagai pihak yang dapat dilibatkan dalam satu kolaborasi untuk melayani pemustaka.

Layanan *online* juga mempermudah pelaksanaan kegiatan layanan. Layanan *online* tidak terlalu menuntut aspek prosedural dari layanan yang diberikan. Pemustaka dapat memperoleh informasi yang dimaksud tanpa harus berinteraksi dengan prosedur-prosedur yang berlaku di perpustakaan. Mahasiswa dengan mudah dan cepat dapat mendapat informasi tentang informasi atau koleksi melalui website perpustakaan tanpa harus ada keterlibatan langsung dari staf. Apabila harus melibatkan staf maka pemustaka dapat mendapatkan layanan bimbingan atau bantuan dengan lebih cepat. Sehingga dengan kondisi tersebut memungkinkan adanya inovasi-inovasi baru untuk lebih mempermudah pemustaka dalam mendapatkan layanan.

## 6. Dapat bekerja di mana saja

Dalam masa pandemi saat ini keberadaan layanan *online* sangat membantu pengelola dan pelaksana untuk melaksanakan tugas layanan tanpa harus masuk ke kantor. Keberadaan jaringan internet, layanan

kepada pemustaka dapat dilakukan secara *online*. Saat ini lembaga perguruan tinggi juga membuka kelas jarak jauh untuk memenuhi animo masyarakat yang menempuh pendidikan melalui lembaga tersebut. Tentunya dalam kenyataan ini tidaklah dapat dihindari layanan *online* menjadi tulang punggung layanan secara keseluruhan. Perpustakaan yang menjadi fasilitas penunjang dari kegiatan belajar jarak jauh disesuaikan dengan pola kegiatan akademik di perguruan tinggi tersebut. Perpustakaan induk dapat melakukan sharing layanan dengan perpustakaan di unit layanan jarak jauh melalui sistem yang terpadu dan terintegrasi. Kondisi tersebut berdampak pada semakin terjaga kualitas kegiatan akademik dari lembaga perguruan tinggi yang bersangkutan. Saat ini seorang pemustaka dapat mengakses koleksi digital atau pangkalan data yang sudah diakuisisi oleh perpustakaan dari rumah. Pemustaka juga dapat mengetahui cara melakukan penelusuran informasi dan koleksi melalui gadget yang dimiliki.

## 7. Meningkatkan Sasaran Layanan

Layanan *offline* tidak memungkinkan melayani banyak orang

secara sekaligus. Ada banyak sumberdaya yang harus dicurahkan dalam melayani kebutuhan pemustaka secara bersamaan. Layanan *offline* juga dibatasi dengan jumlah koleksi yang dimiliki untuk melayani kebutuhan informasi dan referensi pemustaka. Sehingga konsumen yang dilayani menjadi terbatas. Untuk saat ini jumlah personil yang semakin terbatas juga berdampak pada semakin terbatasnya tingkat kapasitas layanan dari perpustakaan. Adanya layanan *online*, perpustakaan dapat menambah calon pemustaka yang potensial menggunakan jasa layanannya. Layanan pemustaka tidak terbatas oleh waktu dan tempat calon pemustaka berada. Dengan semakin berkurangnya permintaan layanan berbentuk *offline* secara otomatis meningkatkan permintaan melalui layanan *online*.

Berbagai kenyataan di atas menunjukkan bahwa saat ini layanan *online* menjadi sebuah keniscayaan. Hampir setiap aspek kehidupan masyarakat saat ini sudah diwarnai dengan keberadaan teknologi informasi. Layanan secara *online* menjadi sesuatu yang tumbuh dan berkembang seiring dengan aktivitas masyarakat. Dunia akademik seolah sudah tidak bisa dilepaskan dengan

teknologi yang menunjang kegiatan akademik. Intreksi interpersonal maupun intitusional dalam dunia maya menjadi sesuatu yang sulit untuk dihindari sebagai realitas.

### C. KESIMPULAN

Dunia saat ini sedang mengalami peristiwa yang cukup besar dan berakibat terhambatnya komunikasi kehidupan sosial masyarakat. Pandemi COVID-19 telah menyentuh hampir seluruh muka bumi. Kondisi global dalam kondisi pandemi menuntut adanya penyesuaian terkait dengan kelangsungan kehidupan masyarakat serta penanggulangan wabah pandemi. Secara individu ataupun organisasi baik itu bisnis atau layanan publik mengalami dampak dalam menjalankan misinya. Berbagai organisasi di seluruh belahan dunia melakukan berbagai penyesuaian agar kelangsungan organisasi tetap terjaga serta kebutuhan publik terhadap layanan tetap terpenuhi. Berbagai upaya baik itu teknis maupun kelembagaan ditempuh untuk menjawab tantangan tersebut. Salah satunya adalah bentuk layanan secara elektronik atau *online*. Layanan *online* cukup mampu menjawab tantangan. Meskipun sebenarnya bukan hanya

karena pandemi saja layanan *online* berkembang. Layanan *online* muncul didukung dan dilatar belakangi oleh kondisi lingkungan yang mendukung. Faktor internal mendorong untuk melayani secara *online* muncul karena adanya peluang yang menguntungkan serta realistis untuk dilakukan. Layanan *online* perpustakaan diharapkan mampu mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. & Soemirat, S. (2008). *Dasar-dasar public relations*. Remaja Rosdakarya.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan sekolah: Pendekatan aspek manajemen dan tata kerja*. Grasindo.
- Safitri, E. et.al. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan *service center* [Studi pada pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1). 91-104.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran*. Penerbit Andi.
- Frandsen, S. (2017). *Organizational Image*. In Scott, C., & Lewis, L. (Eds.). *The International Encyclopedia of Organizational Communication*. John Wiley & Sons. 4 Volume Set. 1795-1804
- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi daring <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/citra>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi daring <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pandemi>.
- Lasa HS. (2007). *Manajemen perpustakaan sekolah*. Pinus.
- Reitz, J. M. (2013). *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*, [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_o.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_o.aspx)
- Soemirat, S. & Ardianto, E. (2010). *Dasar-dasar public relations*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nashihudin, W. & Tupan. (2013). Pemanfaatan layanan online: Studi kasus pada Jasa Meja Informasi dan Penelusuran Informasi PDII-LIPI tahun 2008-2012. *Visi Pustaka*, 15(1), 43-53.
- Sumber internet <https://www.kompas.com/tren/read/2021/04/20/073905165/update-corona-global-20-april-2021-new-delhi-lockdown-seminggu?page=all>.