

# Inovasi pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama pandemi Covid-19

Elok Nafilah<sup>1</sup>, Sukaesih<sup>2</sup>, Evi Nursanti Rukmana<sup>3</sup>, Encang Saefudin<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

<sup>2,3,4</sup>Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

Email: elok19001@mail.unpad.ac.id, sukaesih@unpad.ac.id, evi.nursanti.r@gmail.com, encang@unpad.ac.id

## ABSTRACT

*The Covid-19 pandemic requires various fields to adapt. One area that has been affected is library services. Yogyakarta Muhammadiyah University Library as one of the information service providers must make various adjustments so that it can still perform services effectively and efficiently. This study aims to determine the innovations made by the library of the Muhammadiyah University Yogyakarta during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is descriptive research with the process of collecting data through interviews. Data analysis in the form of collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. The informant is a librarian from the Muhammadiyah Yogyakarta library. The results showed that in adjusting library services to the Covid-19 pandemic, the Muhammadiyah University Yogyakarta library made four innovations, namely offline services according to health protocols, online services using digital information technology in the form of websites and social media in helping users find the information needed, doing regular webinars, as well as collaborating between libraries. It is hoped that with these innovations the library can still perform services optimally.*

**Keywords:** innovation; covid-19; library; service; information Technology

## ABSTRAK

*Pandemi Covid-19 mengharuskan berbagai bidang melakukan adaptasi. Salah satu bidang yang terkena dampaknya adalah layanan perpustakaan. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan informasi harus melakukan berbagai penyesuaian agar tetap dapat melakukan layanan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi-inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara. Analisis data berupa pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Informan merupakan seorang pustakawan dari perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penyesuaian layanan perpustakaan dengan pandemi Covid-19, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta membuat empat inovasi yaitu layanan offline sesuai protokol kesehatan, layanan online dengan pemanfaatan teknologi informasi digital berupa website dan media sosial dalam membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, melakukan webinar secara rutin, serta melakukan kerjasama antar perpustakaan. Diharapkan dengan inovasi-inovasi tersebut perpustakaan tetap dapat melakukan pelayanan secara maksimal.*

**Kata Kunci:** inovasi; covid-19; perpustakaan; layanan; teknologi informasi

## A. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 (Coronavirus Disease 19) yang sudah berjalan kurang lebih 9 bulan membawa perubahan yang besar di berbagai sektor dalam melakukan penanganan Covid-19, pemerintah mengeluarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan mewajibkan Indonesia untuk melakukan WFH atau *work from home*. Dampak yang ditimbulkan dari PSBB ini sangat besar, mulai dari sekolah-sekolah yang ditutup, banyak buruh yang terkena PHK karena pengurangan jumlah pegawai, sektor pariwisata yang hampir bangkrut karena sepi pengunjung, serta mahasiswa yang harus melakukan kuliah daring dari rumah demi menghambat laju persebaran Covid-19. Berbagai bidang kegiatan dipaksa untuk berbenah dan beradaptasi untuk menyesuaikan diri dengan fenomena yang sedang terjadi. Tidak hanya itu, tentunya hal ini sangat berpengaruh terhadap berbagai bidang layanan masyarakat, salah satu contohnya adalah perpustakaan.

Kebutuhan informasi akhir-akhir ini meningkat dengan sangat pesat. Setiap detik, menit, dan jam masyarakat selalu membutuhkan informasi yang baru. Informasi pada era ini menjadi komoditas utama dalam kehidupan bermasyarakat. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi tentunya tidak bisa berhenti melayani pengguna karena kebutuhan informasi mengalami lonjakan di saat pandemi ini. Menurut Kominfo, penggunaan internet untuk mengakses informasi di sosial media meningkat sejak pandemi, yakni sekitar 5%-10%. Meski demikian Kominfo memperkirakan presentase pengguna akan terus meningkat hingga 40%. Hal ini disebabkan oleh minimnya kegiatan di luar rumah sehingga pengguna lebih banyak menghabiskan waktu untuk berselancar di sosial media.

Lonjakan kebutuhan informasi tersebut banyak disumbang oleh peserta didik maupun pendidik khususnya mahasiswa yang sibuk melakukan proses pembelajaran dan pengajaran dari rumah. Mereka membutuhkan informasi tentunya digunakan untuk menunjang tujuan perguruan tinggi yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Proses pembelajaran di rumah mengharuskan mahasiswa untuk melakukan pencarian informasi secara masif untuk memenuhi kebutuhan akademis mereka. Kegiatan penelitian yang dilakukan dosen maupun mahasiswa juga membutuhkan informasi yang bersumber dari jurnal, skripsi dan disertasi. Melihat fenomena tersebut, maka perpustakaan perguruan tinggi harus terus mempertahankan layanannya dengan melakukan inovasi-inovasi baru untuk menarik pengguna karena perpustakaan juga mengambil pengaruh besar dalam mengontrol laju persebaran informasi.

Selama *work from home* masyarakat khususnya sivitas akademika perguruan tinggi memanfaatkan teknologi informasi digital seperti gadget dan komputer dalam melakukan aktivitasnya. Hal ini menjadi peluang yang meyakinkan untuk perpustakaan memaksimalkan penggunaan layanan yang berbasis teknologi informasi. Dengan perkembangan teknologi informasi digital yang terjadi, perpustakaan dapat memanfaatkannya dengan menciptakan layanan berbasis online melalui penggunaan *website* ataupun platform lain.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kebutuhan Informasi

Informasi merupakan data yang sudah diolah ke dalam bentuk yang bermakna kemudian dapat dipahami dan dikomunikasikan. Informasi digunakan sebagai alat dalam pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan. Informasi yaitu suatu fenomena yang terekam dari hasil pengamatan atau merupakan hasil dari keputusan yang dibuat seseorang. Setelah munculnya revolusi industri 4.0, informasi menjadi sektor yang sangat penting di berbagai bidang dan menjadi kebutuhan manusia sehari-hari.

Kebutuhan informasi tercipta ketika seseorang merasa kurang akan suatu pengetahuan dan topik tertentu dan mereka berusaha untuk memenuhi kekurangan tersebut dengan

melakukan berbagai upaya. Kebutuhan akan informasi setiap manusia berbeda-beda, menurut Devanson dalam (Tawaf dan Alimin, n.d.), kebutuhan informasi dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut, yaitu: (1) aktivitas kerja seseorang, (2) ketertarikan topik, (3) fasilitas yang digunakan, (3) kedudukan seorang individu, (4) adanya motivasi untuk mendapatkan informasi tertentu, (5) kebutuhan dalam pembuatan keputusan. Melihat penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi seseorang erat kaitannya dengan kegiatan sehari-hari setiap individu, sehingga kebutuhan informasi individu antara satu sama lain tidak dapat disamakan.

Kebutuhan informasi seseorang menghasilkan sebuah permintaan informasi yang harus dipenuhi oleh penyedia informasi. Dalam ilmu informasi, kebutuhan informasi diartikan sebagai sesuatu yang sedikit demi sedikit muncul dalam benak individu dan kemudian memunculkan keinginan untuk memenuhinya sehingga dapat menghadirkan suatu pemahaman (Dewi dan Suharso 2015). Perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi bertugas untuk memenuhi keragaman kebutuhan informasi dari masyarakat.

## **2. Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Teknologi Informasi atau yang sering kita sebut TI dalam bahasa Inggris berarti *Information Technology* memiliki definisi sebagai teknologi yang dapat membantu aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari untuk mengelola informasi yang berupa mendapatkan informasi, mengolah informasi, lalu menyebarkan informasi atau diseminasi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi bermula ketika zaman purba sekitar 3 juta tahun yang lalu, dimana manusia memanfaatkan teknologi informasi untuk berkomunikasi, dimana teknologi tersebut adalah coretan-coretan di dinding gua. Kemudian berlanjut pada sekitar abad ke-15 masehi, teknologi informasi digunakan untuk mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan seperti matematika. Teknologi informasi yang sekarang kita kenal di era 4.0 ini merupakan hasil penemuan revolusi industri dimana mulai diciptakannya *hardware* dan *software* yang dapat digunakan untuk mengolah informasi secara tepat dan akurat. Teknologi tersebut kemudian dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan pengembang untuk menciptakan sistem komputer dan gadget seperti yang sudah kita gunakan saat ini.

Sulistyo Basuki mendefinisikan teknologi informasi sebagai sebuah ilmu yang diterapkan dalam pengelolaan dan proses penyebaran informasi (Zuhrah 2011). Sedangkan (Kasemin 2015) dalam bukunya yang berjudul *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* menyatakan bahwa teknologi informasi memiliki beberapa fungsi, yaitu: (1) sebagai media yang digunakan untuk memudahkan suatu pekerjaan, (2) media untuk melakukan diseminasi informasi, (3) memfasilitasi seseorang dalam menciptakan informasi baru, serta (4) sarana untuk menemukan kembali informasi atau *retrieval information*.

Teknologi informasi digunakan oleh institusi atau individu untuk memudahkan segala aktivitasnya. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan pelayanannya. Teknologi informasi di perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk memaksimalkan kinerja para stafnya dalam melakukan pelayanan kepada pengguna. Teknologi informasi sangat penting perannya karena perkembangan dunia yang semakin maju. Apabila perpustakaan tidak dapat beradaptasi maka perpustakaan akan kehilangan pelanggannya.

## **3. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada bab 1 disebutkan bahwa yang intinya perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi baik karya cetak maupun karya rekam dimana dalam kegiatannya bersifat profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian,

dan rekreasi. Perpustakaan memiliki jenis yang berbeda dimana jenis-jenisnya ditentukan oleh sasaran pengguna. Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga penyedia informasi yang bernaung dibawah institusi perguruan tinggi dan bertugas untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademiknya. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga di perguruan teknis yang bertugas untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna kebutuhan sivitas akademika. Sesuai dengan tujuan perguruan tinggi yang tertuang dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, perpustakaan memiliki peran dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini pun sesuai dengan pengertian perpustakaan perguruan tinggi dalam UU perpustakaan nomor 43 tahun 2007 yang menyebutkan bahwa perpustakaan bertugas untuk meningkatkan pengetahuan pemustaka untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (Dursun 2007).

Perpustakaan sering disebut dengan jantungnya sebuah perguruan tinggi karena hampir semua kegiatan belajar mengajar bergantung pada perpustakaan. Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dengan menyediakan sumber-sumber referensi yang dapat dibunakan dalam tugas, pengerjaan skripsi, dan penelitian ilmiah. Sedangkan bagi dosen, perpustakaan dapat dimanfaatkan sebagai sumber-sumber bahan ajar serta penelitian. Seiring perkembangan zaman, pemerintah menetapkan bahwa perpustakaan harus berlandaskan inklusi sosial atau dapat digunakan oleh semua kalangan. Di perpustakaan perguruan tinggi sekarang, sudah banyak yang menerapkan layanan yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

#### **4. Inovasi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi memiliki arti sebagai penemuan hal-hal baru yang berbeda dari sebelumnya. Ibrahim (1998) menyatakan bahwa inovasi merupakan hal baru yang diciptakan berdasarkan hasil pengamatan dari sebuah kejadian. Serta Peter Ducker menyebutkan bahwa inovasi diterapkan dalam berbagai kegiatan diantaranya dalam bidang pengetahuan, proses pelayanan, dan ide yang bertujuan untuk membuat suatu perubahan. (Suranto 2019)

Suatu inovasi harus memiliki beberapa unsur agar dapat dikatakan inovasi, yaitu: (1) suatu inovasi harus memiliki ciri khusus dalam hal ide, tujuan, dan program yang menjadikannya berbeda dari sebelumnya, (2) inovasi memiliki unsur kebaruan yang meruokan hasil dari suatu pemikiran, (3) inovasi memerlukan perencanaan yang matang dalam menyusun programnya, (4) inovasi dilakukan sesuai dengan tujuan awal mengapa diperlukan sebuah inovasi. Berdasarkan hal tersebut, kita dapat mengetahui bahwa inovasi bukanlah suatu proses yang instan, dibutuhkan suatu terobosan-terobosan yang bersifat baru sebagai hasil pemikiran yang matang untuk mewujudkan suatu tujuan tertentu. Selain itu, inovasi juga bertujuan untuk meningkatkan dan menyempurnakan suatu produk atau program.

Selain ciri-ciri yang sudah disebutkan di atas, Rogers dalam (Sutiah 2016) juga mengemukakan syarat-syarat inovasi yaitu: (1) inovasi harus memberikan keuntungan relatif, maksudnya adalah sejauh mana inovasi dapat diukur melalui keuntungannya dalam faktor ekonomi, jika makin banyak keuntungan yang diberikan oleh suatu inovasi maka inovasi tersebut akan lebih banyak digunakan, (2) inovasi harus kompatibel atau sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat, inovasi harus disesuaikan dengan adat istiadat atau keyakinan masyarakat agar inovasi yang dibuat mudah diterima, (3) inovasi yang dilakukan harus memperhatikan kompleksitasnya atau kesulitan dalam pemahaman pengguna, (4) inovasi harus memiliki triabilitas atau bisa diuji coba sebelum diterapkan

kepada masyarakat, serta (5) observabilitas atau mudah tidaknya suatu inovasi diamati oleh masyarakat pengguna.

Inovasi perlu dilakukan secara terus menerus karena perkembangan teknologi dan pengetahuan akan membuat kebutuhan manusia semakin kompleks. Inovasi dibutuhkan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan selera masyarakat. Inovasi dapat dilakukan jika kita jeli dalam mengamati perubahan-perubahan yang terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat.

### **5. Layanan Perpustakaan**

*Service* atau layanan merupakan segala bentuk kegiatan untuk melayani konsumen baik itu dalam bentuk produk maupun bukan. Hal ini sejalan dengan pengertian jasa karena layanan merupakan kegiatan yang bergerak di bidang jasa. Menurut Supranto dalam (Sukaesih dan Winoto 2019) bahwa jasa merupakan sebuah kinerja dimana kegiatan yang dilakukan tidak berwujud barang serta penyedia jasa dan konsumen dapat lebih aktif untuk berinteraksi. Dalam kegiatan pelayanan, memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan adalah hal yang utama. Kepuasan pengguna ditentukan oleh terpenuhinya persepsi pengguna atas harapan-harapan yang mereka berikan. Tentunya untuk memenuhi harapan-harapan tersebut dibutuhkan sebuah kualitas layanan yang baik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat beberapa unsur penentu yang dapat menentukan suatu pelayanan dikatakan berkualitas, yaitu : (1) *Reability* kehandalan, merupakan bagaimana suatu pelayanan dapat menarik kepercayaan, memiliki keakuratan, tepat waktu, serta melakukan kesalahan dengan sangat minim. (2) *Responsiveness* atau ketanggapan, merupakan kepekaan yang tinggi terhadap konsumen atau dalam kata lain pelayanan sigap mengahapi kebutuhan yang diajukan oleh konsumen. (3) *Assurance* atau jaminan, merupakan saat kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat membuat pengunjung merasa aman dan terjamin keselamatannya. (4) *Emphaty* atau empati, meliputi bagaimana sikap penyedia layanan saat melakukan komunikasi dengan konsumen, hal ini dapat dilihat dari bagaimana penyedia layanan memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen. (5) *Tangibles* atau wujud fisik, maksudnya dalam melakukan pelayanan penyedia layanan harus menyediakan keperluan yang berbentuk fisik seperti sarana dan prasarana.

Pelayanan sangat bermacam-macam bentuknya, berbagai jenis pelayanan disediakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat, perpustakaan merupakan salah satu penyedia layanan yang dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhan informasinya. Menurut (Rahma 2018) dalam bukunya yang berjudul Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi menyebutkan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan penyediaan informasi yang diberikan oleh lembaga perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sedangkan menurut Harrison (1985) menyatakan bahwa kegiatan layanan di perpustakaan bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan bahan pustaka dan informasi yang tersedia untuk kemudian didistribusikan kepada pemustaka (*dissemination information*) Kegiatan layanan di perpustakaan memerlukan sebuah perencanaan yang matang agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pemustaka. Secara garis besar layanan perpustakaan dibagi dua yaitu layanan publik dan layanan teknis. Layanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan kontak langsung antara pihak perpustakaan dan pemustaka. Sedangkan layanan teknis merupakan layanan yang kegiatannya berlangsung di belakang layar.

Dalam buku Perpustakaan Sekolah dijelaskan bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan yang merupakan pelayanan publik, yaitu: (1) layanan sirkulasi, merupakan jenis layanan yang berusaha untuk memanfaatkan dengan maksimal bahan pustaka yang ada di perpustakaan kepada pemustaka dengan metode peminjaman dan pengembalian. (2) layanan

informasi, merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka dalam rangka memberikan pemahaman-pemahaman terkait suatu informasi, (3) layanan referensi, merupakan jenis layanan yang bertujuan untuk menjawab kebutuhan pemustaka, biasanya layanan ini berbentuk pemberian informasi atas pertanyaan yang diberikan pemustaka, serta melakukan bimbingan dalam proses penelusuran informasi. Adapun layanan teknis di perpustakaan biasanya berhubungan dengan kegiatan pengembangan koleksi serta kerjasama antar perpustakaan.

Pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan di perpustakaan karena langsung bersinggungan dengan pemustaka. Dalam hal pelayanan, pustakawan memegang peran yang sangat penting karena segala bentuk pelayanan publik ditangani langsung oleh publik. Pustakawan juga dapat menentukan bagaimana persepsi pelanggan atas layanan yang diberikan. Semakin baik pustakawan dalam melakukan pelayanan, maka kesan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan akan semakin baik.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja inovasi-inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama pandemi Covid-19 untuk memenuhi kebutuhan pengguna? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi-inovasi yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kualitatif deskriptif dimana peneliti memanfaatkan data kualitatif yang dijelaskan melalui deskripsi. Penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln merupakan penelitian alamiah yang memanfaatkan berbagai metode yang ada untuk menganalisis dan menginterpretasi suatu peristiwa. Statistik data tidak digunakan dalam penelitian ini karena metode ini menggunakan pengumpulan data yang kemudian dianalisis serta diinterpretasikan kedalam teori-teori yang bersangkutan dengan kajian penelitian. Sedangkan tujuan dari penelitian kualitatif menurut Basrowi dan Suwandi (2008) bersifat *eksploratif* atau menggali informasi-informasi baru untuk menghasilkan pengetahuan baru, *eksplanatif* yang bertujuan menguji teori-teori untuk menjelaskan suatu fenomena, *teoritis* yaitu bertujuan untuk menyumbang teori-teori dan pemikiran-pemikiran baru ke dalam khasanah pengetahuan, dan *praktis* yaitu bertujuan untuk memecahkan suatu masalah. (Anggito dan Setiawan 2018)

Subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini merupakan pustakawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan objek dari penelitian ini merupakan inovasi layanan perpustakaan selama pandemi Covid-19. Penelitian dilakukan pada 22 Oktober 2020 menggunakan teknik wawancara melalui platform komunikasi online Whatsapp.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara yang mendalam dengan pustakawan. Proses wawancara memanfaatkan metode 5W 1H dimana pertanyaan yang diajukan berupa apa (*what*), kapan (*when*), dimana (*where*), mengapa (*why*), dan bagaimana (*how*). Analisis data dilakukan mulai dari mengumpulkan informasi-informasi terkait dengan tema penelitian, kemudian menghilangkan atau mereduksi data-data yang tidak diperlukan agar dapat diperoleh data yang sesuai dengan cakupan penelitian. Penyajian data dilakukan setelah data diolah sedemikian rupa dan dibuat suatu kesimpulan.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

PSBB atau Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagai akibat dari meningkatnya penyebaran kasus Covid-19 di Indonesia yang dibuat oleh pemerintah memberikan dampak yang besar dalam berbagai bidang. Di masa pandemi ini perguruan tinggi tetap menjalankan

aktivitas seperti biasanya yaitu belajar mengajar. Namun, sebagian besar perguruan tinggi di Indonesia menerapkan pembelajaran jarak jauh atau daring yang dilakukan dari rumah masing-masing mahasiswa demi mematuhi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Kegiatan belajar mengajar tersebut tentunya diperlukan sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses pembelajaran. Seperti yang kita ketahui bahwa zaman yang serba canggih ini penggunaan sarana teknologi informasi adalah hal yang umum. Mahasiswa memanfaatkan teknologi informasi tersebut untuk proses pembelajaran yaitu *gadget* atau komputer serta penggunaan internet. Namun seperti yang kita ketahui pula bahwa dalam proses pembelajaran, dosen menuntut mahasiswa untuk selalu aktif mengembangkan materi-materi yang diberikan karena keterbatasan pertemuan secara tatap muka. Maka dari itu tugas perpustakaanlah yang harus memenuhi kebutuhan tersebut.

Salah satu perguruan tinggi yang terkena dampak pandemi ini adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta diketahui melakukan pembelajaran secara daring dan luring. Hal ini berdasar pada pernyataan pustakawan Novy Diana menyatakan bahwa:

“Universitas Muhammadiyah Yogyakarta melakukan pembelajaran campuran selama pandemi ini. Kelas dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Kegiatan belajar dilakukan di ruang kelas, dosen menyiapkan perangkat *web cam* dan laptop untuk merekam aktivitas di dalam kelas, sehingga materi yang disampaikan di dalam kelas dan melalui jarak jauh akan sama.”

Hal ini didukung oleh kebijakan satgas penanganan Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa sudah diizinkan kembali kegiatan pembelajaran secara tatap muka. Kegiatan perkuliahan secara tatap muka dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kebijakan dan kesiapan perguruan tinggi. Universitas Muhammadiyah sendiri sudah melakukan sistem pembelajaran campuran ini sejak awal semester ganjil yaitu 14 September 2020, tentunya dengan syarat-syarat tertentu yaitu tidak memperkenankan kegiatan-kegiatan yang menimbulkan kerumunan. Selanjutnya kegiatan pembelajaran luring sendiri tidak diwajibkan, melainkan hanya sebagian mahasiswa saja yang sudah mendapatkan izin dari orang tua dan mahasiswa semester akhir yang akan melakukan skripsi. (Superadmin 2020)

Pemberlakuan sistem pembelajaran luring dan daring ini tentunya mempengaruhi proses pelayanan perpustakaan karena perpustakaan merupakan unit penting yang akan membantu mahasiswa dalam melakukan kegiatan belajar mengajarnya terutama untuk mencari sumber referensi bagi mahasiswa semester akhir yang sedang melakukan skripsi. Pustakawan Novy Diana mengatakan:

“Saat ini sudah banyak mahasiswa yang datang untuk berkuliah secara offline karena mereka banyak yang mengejar target untuk melakukan pendaftaran wisuda, sehingga mereka banyak memanfaatkan sarana dan prasarana di perpustakaan karena kebutuhan pinjaman bahan pustaka dan sinyal wifi yang cepat”.

Melihat hal tersebut, maka Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dituntut untuk tetap aktif melayani kebutuhan-kebutuhan informasi pemustakaanya. Tentunya untuk mewujudkan hal tersebut ditengah-tengah pandemi seperti ini dibutuhkan inovasi-inovasi atau gebrakan baru agar perpustakaan dapat melayani pemustaka secara maksimal. Perpustakaan perguruan tinggi sendiri memiliki fungsi untuk mendukung terselenggaranya Tri Dharma Perguruan Tinggi, sehingga perpustakaan perguruan tinggi harus mendukung sivitas akademika untuk melancarkan proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Di era yang serba digital ini, perpustakaan memerlukan sebuah inovasi untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasinya dan menerapkannya dalam bidang pelayanan. Hal ini diakibatkan oleh kemajuan teknologi dimana hampir semua pengunjung

perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi berupa komputer dan *gadget* dalam aktivitasnya. Hal ini juga sesuai dengan isi Undang-Undang RI pasal 43 Tahun 2007 yang menyebutkan bahwa perpustakaan setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Dursun 2007). Melihat hal tersebut, perpustakaan dapat mengambil peluang emas dalam melakukan pelayanan di masa pandemi ini. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebelum pandemi berlangsung sudah menggunakan layanan berbasis teknologi informasi dengan memanfaatkan situs *website* yang dapat diakses secara online namun hanya dapat diakses di dalam perpustakaan. Hal ini senada dengan pernyataan pustakawan Novy Diana dalam wawancaranya, yaitu:

“Selama pandemi Covid-19 perpustakaan kami melayani secara *offline* dan memanfaatkan situs web perpustakaan yang hanya bisa diakses di dalam perpustakaan agar akses internet di perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan maksimal.”

Pemaksimalan penggunaan sarana dan prasarana di dalam perpustakaan sangat perlu dilakukan agar perpustakaan tetap ramai pengunjung. Hal ini dikarenakan jumlah koleksi yang disediakan di perpustakaan tidak semuanya berbentuk *e-book*, koleksi cetak perlu didayagunakan agar perpustakaan tidak seperti tempat penyimpanan buku yang ditinggalkan pengunjungnya.

Sementara itu, setelah pandemi Covid-19 berlangsung, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menerapkan inovasi pelayanan yaitu sistem pelayanan campuran secara *offline* dan *online*. Tentunya terdapat kebijakan baru mengenai layanan *website* yang disediakan oleh Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta. Sejak pandemi berlangsung, *website* perpustakaan dapat diakses penuh oleh sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk memaksimalkan layanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan pustakawan Novy Diana, yaitu:

“Sejak Februari 2020 kami memberikan pelayanan secara online dimana mahasiswa dan dosen dapat mengakses website dari jarak jauh” “.....Sebelum terjadi pandemi, mahasiswa tidak dapat mengakses website perpustakaan secara penuh (hanya bisa dilakukan di dalam perpustakaan). Sedangkan saat ini kami sudah memberikan *username* dan *password* agar mahasiswa dapat mengakses website secara penuh melalui jarak jauh.”

Hal tersebut menunjukkan adanya inovasi baru berupa pemberian *username* dan *password* agar pemustaka dapat memanfaatkan layanan digital dari rumah masing-masing. Selain itu tersedia layanan *Ask Librarian* atau bertanya kepada pemustaka yang disediakan melalui laman *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Maksud dari layanan tersebut adalah pemustaka dapat langsung tersambung kepada pustakawan jika menggunakan fitur tersebut untuk meminta langsung kebutuhan informasinya atau mengalami suatu kendala dalam proses penelusuran bahan pustaka di *website*. Selain itu juga perpustakaan memanfaatkan *direct message* di aplikasi media sosial instagram milik perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang dikelola langsung oleh pustakawan. Layanan *Ask Librarian* dan DM instagram merupakan layanan yang paling sering digunakan saat pandemi, hal ini sesuai dengan pernyataan pustakawan Novy Diana, yaitu:

“Di masa pandemi seperti ini layanan yang paling sering digunakan itu *ask librarian* dan dm instagram.”

Dengan bantuan teknologi informasi dan media sosial, perpustakaan dapat melakukan pelayanan secara *online*. Perpustakaan *online* dapat menyediakan berbagai jenis layanan seperti layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi secara *online* dapat dilakukan dengan proses peminjaman *e-book* sebagai bahan pustaka pengganti cetak. Sampai saat ini, sudah banyak

perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan berbasis *online* yang tentunya sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi.

Di masa pandemi ini, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah juga masih melakukan kegiatan pelayanan secara *offline* yang menerapkan protokol kesehatan. Layanan tersebut dilakukan karena banyaknya mahasiswa semester akhir yang sedang mengejar target pengerjaan skripsi karena mendekati masa akhir pendaftaran wisuda. Pustakawan Novy Diana menyebutkan:

“Perpustakaan tetap melayani secara offline dimana pustakawan berjaga di perpustakaan seperti biasanya. Pelayanan dilakukan secara terbatas dimana pemustaka tidak dapat melakukan kegiatan di dalam perpustakaan. Proses pencarian informasi akan dibantu oleh pustakawan yang bertugas, pemustaka hanya perlu menyebutkan kebutuhannya kepada pemustaka.”

Pelayanan di perpustakaan secara umum sendiri dibedakan menjadi dua yaitu sistem *open access* dan sistem *close access*. Sistem pelayanan *open access* atau pelayanan terbuka merupakan kegiatan layanan yang membebaskan pemustaka untuk memilih sendiri buku yang mereka butuhkan melalui rak-rak buku. Kelebihan dari sistem ini adalah pemustaka dapat lebih bebas dalam memiliki koleksi yang akan dipinjam, serta pustakawan dapat membandingkan satu buku dengan lainnya. Sementara itu kekurangan dalam layanan ini adalah rak buku yang menjadi berantakan karena pemustaka seandainya meletakkan koleksi, serta koleksi menjadi cepat rusak.

Sedangkan sistem *close access* atau sistem layanan tertutup merupakan layanan yang tidak memperkenankan pemustaka untuk mencari langsung koleksi yang mereka butuhkan. Pemustaka dapat meminta tolong kepada pustakawan untuk mencarikan kebutuhannya dengan memanfaatkan katalog *online* yang sudah disediakan oleh perpustakaan. Keuntungan dari layanan ini adalah koleksi tetap terjaga kerapiannya serta proses pengawasan yang lebih mudah. Sedangkan kekurangan dari layanan ini adalah kurang puasnya pemustaka karena terkadang informasi yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan pemustaka. (Fajri dan Rahmah 2013)

Sementara itu, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta melakukan inovasi untuk melakukan layanan dengan sistem *close access* atau pelayanan tertutup. Hal ini dilakukan sebagai langkah penyesuaian diri dengan pandemi. Sedangkan sebelum pandemi, perpustakaan melayani dengan sistem *open access*.

Tentunya pelayanan dalam keadaan pandemi ini akan berbeda dari biasanya, hal ini juga dipengaruhi oleh frekuensi perubahan jumlah pemustaka yang signifikan. Pustakawan Novy Diana menuturkan hal berikut terkait dengan perubahan jumlah pengunjung yang signifikan:

“Terdapat jumlah yang signifikan dari jumlah pengunjung perpustakaan, baik secara *online* maupun *offline*. Pengunjung *offline* menjadi lebih sedikit dari biasanya dikarenakan banyak mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pulang ke rumah masing-masing dan melakukan pembelajaran jarak jauh. Sementara pengunjung *online* menjadi bertambah karena meningkatnya permintaan layanan referensi online untuk memenuhi tugas mereka.”

Jumlah yang signifikan terjadi pada jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kenaikan jumlah pengunjung *online* menyebabkan pustakawan menjadi sedikit sibuk untuk menjawab satu persatu pertanyaan yang masuk melalui *ask librarian* dan DM di instagram. Kenaikan jumlah pengunjung *online* ini tentunya menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perpustakaan untuk membenahi layanannya agar pemustaka merasa puas. Hal ini dapat dilakukan dengan cara penambahan jumlah pemegang akun instagram dan akun *ask librarian* agar layanan yang diberikan menjadi lebih cepat.

Saat pandemi berlangsung seperti ini, memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dapat menjadi peluang perpustakaan untuk meningkatkan literasi masyarakat utamanya yang berhubungan dengan layanan perpustakaan akibat pandemi Covid-19 ini. Pemberian informasi-informasi umum atau yang berkaitan dengan masa pandemi Covid-19 akan menambah pengetahuan dan wawasan pengguna. Begitupun yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pustakawan Novy Diana menyatakan:

“Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyediakan kelas pelatihan literasi yaitu kelas pelatihan untuk mengakses jurnal dan informasi dari website perpustakaan. Kelas pelatihan sendiri dilakukan secara online.”

Pelatihan-pelatihan dasar untuk mengakses *website* perpustakaan perlu dilakukan untuk mengedukasi pengguna khususnya mahasiswa agar mereka tidak lagi kesulitan mengakses *website* sendiri. Selain itu, dalam *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta juga terdapat informasi-informasi tentang seminar *online* atau webinar yang dilakukan secara terus menerus. Tema dari webinar tersebut bermacam-macam, antar lain tentang pengetahuan-pengetahuan tentang jurnal Sinta, Scimago, dan Scopus. Tentunya seminar-seminar tersebut memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diakses semua kalangan dengan aplikasi zoom di komputer maupun *gadget*. Hal ini tentunya menjadi inovasi yang baik karena perpustakaan dapat berperan aktif dalam mencerdaskan masyarakat walaupun keadaan sedang sulit.

Inovasi terakhir yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yaitu melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain dalam pemenuhan kebutuhan informasi pustaka. Pustakawan Novy Diana mengatakan, bahwa:

“Jika pustakawan tidak menemukan jurnal atau *e-book* yang diinginkan dalam *website*, maka pustakawan akan coba carikan melalui kerjasama dengan pustakawan lain dari universitas lain melalui sumber lain. Misalnya dari Perpustakaan, Sci-hub, Libgen, dan Enbookfi.”

Kerjasama dengan perpustakaan lain dilakukan melalui pustakawan jika perpustakaan tidak memiliki bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna. Dalam melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain, perpustakaan dapat melakukan kegiatan bernama *resource sharing* dimana perpustakaan dapat saling berbagi literatur untuk saling memenuhi kebutuhan penggunanya. Menurut Posner (2017) dalam (Suharso, Arifiyana, dan Wasdiana 2020) *resource sharing* perpustakaan dapat menemukan bahan pustaka yang sulit ditemukan di dalam perpustakaan.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di lapangan bahwa dalam memaksimalkan layanan memenuhi kebutuhan layanan perpustakaan mahasiswa mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta membuat sebuah inovasi.

Inovasi yang pertama yaitu menerapkan dua bentuk layanan yaitu layanan *offline*. Layanan *offline* dilakukan secara terbatas dimana pengunjung tidak diperbolehkan untuk membaca buku maupun memilih buku yang ingin dipinjam secara langsung dan harus menunggu di luar, dalam hal ini pustakawan akan membantu mencarikan bahan pustaka yang dibutuhkan. Mahasiswa semester akhir yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi, dapat menggunakan sarana *wifi* yang tersedia di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tanpa berkerumun dan mengakses di luar ruangan perpustakaan saja. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta sudah mematuhi protokol kesehatan yang diterapkan pemerintah.

Inovasi yang kedua yaitu, layanan perpustakaan *online*. Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta menyediakan sebuah *website* bernama *library.umy.ac.id* yang digunakan sebagai mesin pencarian referensi bahan pustaka dan dapat digunakan secara penuh oleh sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam *website* tersebut disediakan pula fitur *Ask Librarian* dan DM instagram dimana pemustaka dapat memanfaatkannya untuk bertanya langsung kepada pemustaka. Pemustaka dapat mengakses *website* selama 24 jam, namun hanya bisa menghubungi pustakawan di jam kerja yang sudah tertera dalam keterangan *website*. Dengan layanan *online*, pemustaka atau sivitas akademika yang membutuhkan referensi dapat dengan mudah mengaksesnya melalui *website* perpustakaan tanpa harus datang langsung. Melihat hal ini maka Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam mengatasi pandemi, sudah melakukan inovasi yaitu dengan memanfaatkan dengan maksimal teknologi informasi yang tersedia.

Inovasi yang ketiga yaitu dalam meningkatkan kesadaran literasi sivitas akademika, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengadakan kelas literasi yang rutin diadakan secara daring melalui webinar. Bahasan webinar yang diselenggarakan seputar pengetahuan cara mengakses jurnal nasional, maupun jurnal internasional yang pastinya akan sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya pengguna perpustakaan.

Inovasi yang terakhir yaitu Perpustakaan Universitas Muhammadiyah melakukan kerjasama antar perpustakaan dari universitas lain untuk melakukan *resource sharing* yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka jika di perpustakaan tidak ditemukan koleksi yang diinginkan oleh pemustaka.

Dengan diterapkannya inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah tersebut, maka perpustakaan dapat secara maksimal mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Harapannya, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat dengan maksimal mengembangkan inovasi-inovasinya agar dapat diaplikasikan oleh perpustakaan lain dalam menghadapi era pandemi Covid-19 ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Diedit oleh Ella Deffi Lestari. 1 ed. Sukabumi: CV Jejak. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:3v9zzStyQFYJ:scholar.google.com/&ots=5H9zoxgzlp&sig=r6kmu71VXGZztw3Rz7Rrk6hdHTc&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:3v9zzStyQFYJ:scholar.google.com/&ots=5H9zoxgzlp&sig=r6kmu71VXGZztw3Rz7Rrk6hdHTc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false).
- Dewi, Aulia Paramita, dan Putut Suharso. 2015. "Analisis layanan perpustakaan keliling badan arsip dan perpustakaan provinsi jawa tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi santri di pondok pesantren yayasan islam hamdan semarang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4 (2).
- Dursun, Selcuk. 2007. "UU RI No. 43 Tahun 2007" 3 (September): 1–8.
- Fajri, Ilkhamul, dan Elva Rahmah. 2013. "Penerapan sistem close access pada layanan sirkulasi di perpustakaan politeknik pertanian unand payakumbuh." *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 1 (2): 9–15.
- Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi perkembangan teknologi informasi*. 1 ed. Jakarta: Prenadamedia Group. [https://books.google.co.id/books?id=R\\_ouDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=agresi+perkembangan+teknologi+informasi&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjLyLi2iZ3tAhXTV30KHdzaBoMQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=agresi perkembangan](https://books.google.co.id/books?id=R_ouDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=agresi+perkembangan+teknologi+informasi&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjLyLi2iZ3tAhXTV30KHdzaBoMQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=agresi perkembangan)

- teknologi informasi&f=false.
- Rahma, Elva. 2018. *Akses dan layanan perpustakaan : teori dan aplikasi*. 1 ed. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suharso, Putut, Imaniar Putri Arifiyana, dan Mizati Dewi Wasdiana. 2020. "Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi covid-19." *ANUVA* 4 (2): 271–86.
- Sukaesih, dan Yunus Winoto. 2019. *Dasar-dasar pelayanan perpustakaan*. Intishar Publishing.
- Superadmin. 2020. "Terapkan perkuliahan daring dan luring di tengah pandemi." [kpi.umy.ac.id](https://kpi.umy.ac.id). 2020. <https://kpi.umy.ac.id/terapkan-perkuliahan-daring-dan-luring-di-tengah-pandemi/>.
- Suranto. 2019. *Inovasi manajemen pendidikan di sekolah: kiat jitu mewujudkan sekolah nyaman belajar*. CV Aose Group. 1 ed. Suarakarta: CV Aose Group. [https://books.google.co.id/books?id=\\_lLuDwAAQBAJ&pg=PA76&dq=inovasi+adalah&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj8i5Sj-qLtAhUYX30KHUSgAOIQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=inovasi+adalah&f=false](https://books.google.co.id/books?id=_lLuDwAAQBAJ&pg=PA76&dq=inovasi+adalah&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj8i5Sj-qLtAhUYX30KHUSgAOIQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=inovasi+adalah&f=false).
- Sutiah. 2016. *Perubahan budaya belajar dan inovasi pembelajaran pai dalam implementasi kurikulum 2013: studi multikasus di smp negeri 3 dan smp islam sholahuddin kota malang*. 1 ed. Sidoarjo: Nizamia Learning Center. <https://books.google.co.id/books?id=dKbsDwAAQBAJ&pg=PA42&dq=inovasi+adalah&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj8i5Sj-qLtAhUYX30KHUSgAOIQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=inovasi+adalah&f=false>.
- Tawaf, Tawaf, dan Khaidir Alimin. n.d. "Kebutuhan informasi manusia: sebuah pendekatan kepustakaan." *ejournal.uin-suska.ac.id*. [ejournal.uin-suska.ac.id](http://ejournal.uin-suska.ac.id) › do...PDF.
- Zuhrah, Fatimah. 2011. "Pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan." *Jurnal Iqra'* 5 (1): 40–49.