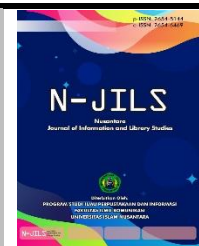


**N-JILS**

Nusantara

Journal of Information and Library Studies

Journal homepage: ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS

Inovasi Pelayanan Sirkulasi Open Library Telkom University Saat Covid-19

Circulation Service Innovation Open Library Telkom University During Covid-19

Salsabiila Anjani^{*1}, Sukaesih², Evi Nursanti Rukmana³, Samson CMS⁴

^{1,2,3,4} Universitas Padjadjaran

e-mail: ^{*1}salsabiila19002@mail.unpad.ac.id, ²sukaesih@unpad.ac.id, ³evi.nursanti.r@gmail.com, ⁴samsoncms97@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received [November, 2021]

Revised [July, 2021]

Accepted [Agustus, 2021]

Available Online [September, 2021]

DOI: 0.30999/n-jils.v%vi%i.1050

ABSTRACT

Libraries in the face of the Covid-19 pandemic have limited library service activities. Telkom University Open Library as a university library makes various efforts and innovations during the pandemic to continue to provide services to its users. The purpose of this article is to find out how to innovate Telkom University Open Library circulation services during Covid-19. The research method uses a descriptive qualitative approach, through data collection techniques of observation, interviews, and literature review. Interviews were conducted virtually with the Head of Administration & Service for the Open Library Telkom University. The results of this study Open Library Telkom University has made innovations that help users to be able to access information sources both on-site and online. Circulation services at the Telkom University Open Library have been reopened, but still, apply the applicable health protocols. Innovations made include making reservations before coming directly to the place to avoid crowds. Then the provision of electronic book access services, borrowing and returning books through online transportation services, and paying late returns with a digital wallet. Finally, the innovations carried out by

Telkom University's Open Library during the pandemic provide easy access to library materials for its users.

Keyword: service innovation, Covid-19, Telkom University Open Library

Kata kunci: inovasi layanan, Covid-19, Open Library Telkom University

ABSTRAK

Perpustakaan dalam menghadapi pandemi Covid-19 membatasi kegiatan pelayanan perpustakaan. Open Library Telkom University sebagai perpustakaan perguruan tinggi melakukan berbagai upaya dan inovasi di masa pandemi untuk tetap memberikan pelayanan kepada pemustakanya. Tujuan artikel ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan sirkulasi Open Library Telkom University saat Covid-19. Metode penelitian menggunakan deskriptif melalui pendekatan kualitatif, melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan kajian literatur. Wawancara dilakukan secara virtual dengan Kepala Urusan Administrasi & Pelayanan Open Library Telkom University. Hasil dari penelitian ini Open Library Telkom University telah melakukan inovasi yang membantu pemustaka untuk dapat mengakses sumber informasi baik secara *on-site* maupun *online*. Pelayanan sirkulasi di tempat Open Library Telkom University sudah dibuka kembali, namun tetap dengan menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. Inovasi yang dilakukan antara lain, melakukan reservasi sebelum datang langsung ke tempat demi menghindari terjadinya kerumunan. Kemudian disediakan pelayanan akses buku elektronik, pelayanan peminjaman dan pengembalian buku melalui jasa transportasi *online*, dan pembayaran denda keterlambatan pengembalian dengan dompet digital. Akhir kata, inovasi yang dilakukan Open Library Telkom University di masa pandemi memberikan kemudahan akses bahan pustaka bagi pemustakanya.

© 2021 NJILS. All rights reserved.

A. PENDAHULUAN

Pada beberapa bulan yang lalu, dunia dihadapkan pada pandemi yang mewabah ke seluruh penjuru dunia, tidak terkecuali Indonesia. Virus *Covid-19* pertama kali muncul di Wuhan, China pada bulan Desember 2019. Berselang beberapa bulan kemudian, wabah ini

meluas ke seluruh negara di dunia, termasuk ke Indonesia. Kemudian mulai dari akhir bulan Maret, di sejumlah daerah mulai memberlakukan pembatasan sosial. Hal ini berakibat pada ditutupnya pusat-pusat keramaian seperti, sekolah, *mall*, kafe, dan perpustakaan juga yang tidak luput dari dampak yang ditimbulkan. Masyarakat diharapkan menghindari tempat-tempat ramai yang dapat memicu perkumpulan.

Saat ini hampir semua kegiatan yang dilakukan secara fisik, berubah menjadi kegiatan melalui daring melalui sambungan internet. Semua orang mau tidak mau harus tetap menjalani kewajiban pekerjaannya dari rumah melalui daring. Upaya yang dilakukan untuk tetap dapat beraktifitas ditengah larangan berkumpul adalah bekerja dari rumah atau yang sering disebut *work from home* dan *study from home* atau belajar dari rumah. Menteri Pendidikan dan Kewarganegaraan mengeluarkan surat edaran Nomor 15 Tahun 2020 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Penyebaran *Covid-19*. Dalam surat edaran ini dijelaskan bahwa seluruh peserta didik memiliki hak untuk tetap mendapatkan pelayanan pembelajaran dari rumah di masa darurat *Covid-19* untuk mencegah terjadinya penularan di lingkungan pendidikan.

Penutupan lingkungan pendidikan khususnya di lingkungan perguruan tinggi berimbas pada penutupan perpustakaan di dalamnya. Perpustakaan sebagai tempat sumber informasi harus terus berjalan kegiatannya karena proses belajar mengajar tetap berjalan dengan diadakannya sekolah dari rumah. Kegiatan pelayanan secara langsung yang menghadirkan fisik didalamnya di perpustakaan sementara waktu dibatasi bahkan ditutup demi mencegah terjadinya penularan di lingkungan pendidikan. Kendati demikian, proses belajar masih tetap berjalan melalui daring di rumah masing-masing menggunakan teknologi komunikasi seperti *laptop*, *personal computer*, atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Dengan adanya penutupan pelayanan pada perpustakaan menimbulkan terjadinya hambatan dalam mengakses sumber informasi di perpustakaan tersebut. Dalam keadaan seperti ini, pustakawan dituntut untuk melakukan pergerakan yang inovatif agar pemustaka tetap terlayani walaupun tidak dapat datang ke perpustakaan. Pustakawan dapat menggunakan berbagai teknologi yang sesuai dengan kebutuhan untuk mengoptimalkan pelayanan jarak jauh ini. Sehingga, pemustaka tetap mendapatkan manfaat dari pelayanan jarak jauh walaupun tidak semaksimal pelayanan secara tatap muka. Dengan sumber daya manusia yang dapat melayani dengan baik, maka sistem pelayanan yang

diberikan akan terlihat efektivitasnya. Seperti menurut Kasmir (2011), bahwa peran sumber daya manusia dapat melayani pelanggan merupakan faktor utama, karena manusia dapat berkomunikasi langsung dengan pelanggan.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan sirkulasi adalah pelayanan utama yang ada di perpustakaan. Pelayanan ini ada disemua perpustakaan karena tujuan utama dari perpustakaan adalah melayani atau mendesiminasikan informasi ke pemustakanya. Salah satunya melalui pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi yang biasanya dilakukan secara langsung dengan datang ke perpustakaan, sementara waktu ditutup karena demi menghindari penyebaran Virus *Covid-19*. Karena pelayanan sirkulasi adalah salah satu pelayanan di perpustakaan yang melibatkan kehadiran fisik secara langsung. Namun, di masa seperti saat ini tentu tidak bisa. Selain pelayanan perpustakaan, tersedianya koleksi digital juga sangat dibutuhkan di abad ini. Hal ini karena koleksi digital mudah diakses oleh pengguna perpustakaan.

Berbagai layanan dan koleksi digital pada perpustakaan dapat ditampilkan melalui *website* perpustakaan. Tentu desain dari *website* perpustakaan harus benar-benar ramah pengguna atau sering disebut *user friendly*. Hal ini berarti *website* mudah digunakan oleh pemustaka, sehingga *user* tidak merasa kesulitan untuk mengakses layanan, koleksi atau informasi yang dibutuhkan pada laman *website*. Menurut Dewaweb (2020) ada 5 kriteria sebuah *website* dikatakan *user friendly*, yaitu, pertama, nama domain dari *website* tersebut mudah diingat. Kedua, tampilan yang konsisten serta dapat menggunakan fitur pencarian agar proses menemukan informasi cepat sehingga pemustaka tidak perlu membuang banyak waktunya. Ketiga, desain yang menarik dan tampilan di *personal computer* atau *smartphone* tidak jauh berbeda, mengingat saat ini *user* banyak yang mengakses pelayanan koleksi digital melalui *smartphonennya*. Keempat, laman *website* dibuat dengan kecepatan *load* yang tinggi agar proses pencarian cepat. Kelima, bahasa yang digunakan sebaiknya yang dapat mudah dimengerti agar tidak membingungkan. Dengan mengikuti kriteria tersebut, *user* akan merasa senang dengan fasilitas pelayanan *online* yang dimiliki suatu perpustakaan. Hal ini menjadikan perpustakaan dapat menggaet lebih banyak pengguna yang belum menggunakan pelayanannya.

Salah satu perpustakaan yang sudah selalu berinovasi terhadap layanan perpustakaan yang dimiliki di Era Pandemi *Covid 19* adalah *Open Library Telkom University*. Perpustakaan ini juga sudah memiliki koleksi digital yang dapat diakses oleh warga akademisnya, seperti

mahasiswa dan dosen. Koleksi digital ini bisa didapatkan melalui pelayanan sirkulasi secara *on-site* dan dapat diunduh secara gratis. Dengan *e-book*, pemustaka tidak perlu membawa banyak buku fisik yang berat dan tebal. Namun, cukup diunduh dan disimpan di penyimpanan ponsel, sehingga buku-buku yang dibutuhkan akan siap dibaca kapan pun dan di mana pun tanpa harus khawatir berat membawa banyak buku. Karena perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberikan apa yang dibutuhkan *user* sehingga *user* merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan sirkulasi *Open Library Telkom University* saat *Covid-19*. Penelitian ini berfokus pada pelayanan yang modern yang telah dilakukan oleh *Open Library Telkom University* dalam menghadapi kondisi pandemi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan di perguruan tinggi merupakan unit atau lembaga yang sangat penting dalam menunjang kebutuhan informasi mahasiswa ataupun para tenaga pendidik. Menurut Rhoni (2015) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang bertugas sebagai unit yang melaksanakan teknis, mengemban tugas, serta mendukung tujuan dari lembaga induknya, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada civitas akademiknya dan masyarakat sekitarnya. Sesuai dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pada umumnya juga perpustakaan perguruan tinggi berada di bawah langsung rektorat, yang artinya Kepala Perpustakaan bertanggung jawab secara langsung kepada Rektor.

Layanan Sirkulasi

Pelayanan dapat diartikan suatu bentuk kegiatan yang tidak berwujud namun dinilai dari tingkat kepuasan pengguna jasa tersebut. Sementara pelayanan perpustakaan adalah bentuk kegiatan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan yang berkaitan dengan penyediaan bahan pustaka dan sebagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk kepada bahan pustaka yang dibutuhkan pengguna baik yang akan digunakan di dalam atau di luar perpustakaan (Rahayu, dkk., 2014). Namun, sebelum informasi disebarkan di masyarakat, informasi tersebut terlebih dahulu akan di olah oleh pustakawan agar informasi tersebut dapat

mudah dicari dan bermanfaat bagi pemustakanya. Kegiatan pengolahannya terdiri dari *collect* yaitu mengkaji kebutuhan bahan pustaka yang dibutuhkan perpustakaan, kemudian diolah atau *organize* meliputi kegiatan pengelompokan, inventarisasi atau pendataan. Kemudian setelah melewati proses panjang, barulah disebarkan luaskan kepada pemustaka agar informasi tersebut dapat berguna. Kegiatan tersebut merupakan salah satu dari kegiatan pelayanan fungsional yang ada di perpustakaan. Kita sebagai pengguna perpustakaan biasanya tidak bersentuhan langsung dengan pelayanan fungsional tersebut, namun kita lebih sering merasakan manfaat dari pelayanan pemustaka.

Tujuan dari diselenggarakannya pelayanan perpustakaan adalah yang utama untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya secara tepat dan cepat dengan berbagai koleksi yang dimiliki perpustakaan tersebut. Kegiatan pelayanan pada perpustakaan menjadi ujung tombak kepuasan pengguna terhadap apa yang dilayankannya. Pemustaka puas, maka ia akan kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut. Jika tidak puas, ia tidak akan menggunakan pelayanan tersebut lagi. Maka penting bagi sebuah perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang bagus kepada pemustaka dengan berorientasi pada *user*. Kemudian koleksi di perpustakaan tentulah disediakan untuk dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pemustaka. Akan tidak berguna jika koleksi bahan pustaka hanya dikumpulkan, diolah, dan ditata dengan rapi di perpustakaan namun tidak digunakan sebagaimana mestinya oleh pemustaka.

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang merupakan tempat keluar masuknya bahan pustaka. Pelayanan sirkulasi biasanya merupakan kegiatan yang mendominasi dari semua kegiatan yang ada di perpustakaan. kegiatan yang dilakukan diantaranya, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman. Kegiatan tersebut dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari kegiatan di perpustakaan. (Safruddin, 2016).

Kegiatan yang umumnya ada di bagian layanan sirkulasi meliputi kegiatan peminjaman, pengembalian, pembayaran denda, pendaftaran anggota, membaca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan untuk kegiatan hubungan masyarakat (Rahmawati, 2016). Pelayanan sirkulasi adalah suatu kegiatan pelayanan yang dapat menjadi representasi dari suatu perpustakaan. Maka diperlukan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap agar citra dari suatu perpustakaan tersebut baik.

Menurut Lasa Hs (2013) ada beberapa syarat bagi layanan sirkulasi yang baik, diantaranya, adalah, pertama, mekanisme kerja dilakukan dengan cepat dan tepat, baik dikerjakan secara manual ataupun mesin. Kedua, dapat menjaga koleksi tetap aman. Dari segi perabotan sebaiknya menciptakan keamanan koleksi dari pencuri atau tindakan menyobek koleksi. Ketiga, administrasi hendaknya dilakukan dengan benar dan tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi pemustaka.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dikaji adalah permasalahan dalam lingkup ilmu sosial. Menurut Erickson (Anggito & Setiawan, 2018) metode penelitian kualitatif mencoba menemukan dan mendeskripsikan hasil kegiatan atau penelitian yang dilakukannya secara naratif serta dampak apa yang akan ditimbulkan bagi masyarakat dari tindakan tersebut. Metode kualitatif banyak digunakan sebagai alat penelitian untuk memecahkan masalah dalam lingkup ilmu sosial. Maka dari itu metode penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik. Setidaknya ada dua tujuan dari metode penelitian kualitatif yaitu menggambarkan dan mengungkapkan hasil penelitian serta menggambarkan dan menjelaskan hasil temuan penelitian.

Melalui metode penelitian kualitatif, peneliti mencoba untuk menjelaskan apa saja inovasi dalam hal pelayanan khususnya pelayanan sirkulasi di *Open Library Telkom University* dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya di Masa Pandemi *Covid-19*. Pada suatu karya tulis riset ada istilah subjek dan objek penelitian. Subjek penelitian berarti seorang informan yang menjadi narasumber pada sebuah karya tulis penelitian. Sementara permasalahan yang akan dikaji pada penelitian disebut objek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah seorang narasumber yang menjabat sebagai Kepala Urusan Administrasi & Pelayanan di *Open Library Telkom University*. Beliau adalah orang yang berwenang dalam mengurus masalah pelayanan. Dengan begitu, beliau dipilih menjadi narasumber. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah inovasi dari pelayanan sirkulasi yang ada di *Open Library Telkom University*.

Teknik dalam pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif lazimnya menggunakan teknik, yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan dua cara yaitu proses wawancara via *video call WhatsApp* dengan Kepala Urusan Administrasi & Pelayanan *Open Library Telkom University* dan sebagai sumber informasi

tambahan penulis mengambil informasi dari Instagram dan *website* dari *Open Library Telkom University*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis model interaktif Miles dan Huberman dalam (Chorida & Ati, 2012), analisis data model interaktif, yaitu, pertama, reduksi data, yaitu dengan memahami isi wawancara kemudian membuang kata-kata yang dianggap tidak perlu sehingga mendapatkan inti atau kalimat pokoknya saja. Kemudian kata-kata tersebut disusun dan dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu. Kedua, *display data* adalah menyajikan data. Data dapat disajikan dalam bentuk bagan, uraian, *flowchart*, dan sebagainya. Ketiga, verifikasi dan penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir, yaitu peneliti harus memahami apa yang ditelitinya, kemudian dapat menarik pola-pola.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu perpustakaan yang terkena dampak dari Virus *Covid-19* ini adalah *Open Library Telkom University*. Menurut sumber yang penulis dapatkan melalui akun Instagram @openlibrary.telu (2020) pelayanan peminjaman dan pengembalian di tempat atau *on-site* mulai ditutup sementara waktu mulai dari tanggal 22 April hingga 5 Mei 2020. Penutupan ini akibat dari adanya peraturan Gubernur No. 30 Tahun 2020 Tentang Pedoman PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di Wilayah Bandung Raya. Namun, *Open Library* dari *Telkom University* menyediakan pelayanan *online* yang dapat di akses dari rumah masing-masing. pelayanan *online* ini berupa penyediaan *e-book* yang dapat diunduh gratis oleh akademisi *Telkom University*. Dilihat dari fenomena ini, berarti *Open Library Telkom University* memang sudah menjalankan perpustakaan digitalnya bahkan sebelum adanya pandemi, sehingga pada saat munculnya wabah *virus Corona* yang mengharuskan masyarakat berdiam di rumah, pelayanan perpustakaan digital ini sudah dapat dilayankan kepada pemustakanya.

Menurut informan, “Pelayanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian buku dibuka kembali mulai pada tanggal 15 Juni 2020 karena adanya kebutuhan *user*” (Oktarianti, wawancara, Juni 15, 2020). Di mana *user* sebagai pengguna pelayanan perpustakaan membutuhkan adanya pelayanan ini dibuka kembali untuk keperluan akademiknya karena walaupun belajar dari rumah, *user* tetap membutuhkan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan. Pelayanan *on-site* yang dibuka berupa pelayanan peminjaman dan pengembalian di perpustakaan secara langsung, namun jika untuk pelayanan baca ditempat belum dibuka sementara waktu.

Jam operasional *Open Library Telkom University* selama Masa *New Normal* yaitu, setiap hari Senin hingga Jum'at mulai Pukul 09.00 WIB hingga Pukul 15.00 WIB. Dalam pembukaan kembali pelayanan peminjaman dan pengembalian buku ini, *Open Library Telkom Univeristy* melakukan berbagai upaya *preventif* untuk menghindari adanya penularan Virus *Covid-19* di lingkungan *Telkom University*, yaitu dengan menerapkan standar protokol kesehatan yang berlaku dengan mencuci tangan sebelum masuk ke dalam perpustakaan, menggunakan masker, menggunakan *handsanitizer*, dan tentunya menghindari terjadinya kerumunan dengan melakukan upaya reservasi bagi *user* yang ingin datang. Cara untuk reservasi yaitu mengisi *link* <https://bit.ly/PelayananOpenlib> yang telah disediakan oleh pihak *Open Library Telkom University*. Batas *user* yang dapat datang secara langsung ke *Open Library Telkom University* pun hanya 25 orang. Jadi teknisnya, jika di dalam perpustakaan sudah ada 25 orang, maka orang yang lainnya menunggu di luar sebagai daftar tunggu. Setelah orang lain keluar, orang yang berada di luar kemudian dapat masuk ke dalam perpustakaan. Saat berada di dalam perpustakaan pun pemustaka atau *user* hanya diberi waktu maksimal 30 menit waktu kunjungan.

Seperti yang telah disampaikan diatas, bahwa *Open Library Telkom University* telah menerapkan standar protokol kesehatan yang cukup ketat, diantaranya menggunakan masker saat kunjungan, menggunakan *handsanitizer*, serta mencuci tangan sebelum masuk ke dalam perpustakaan. Hal ini juga disampaikan oleh IFLA (2020) selaku badan internasional yang menangani kepentingan pelayanan perpustakaan dan informasi, yaitu ada beberapa standar yang harus diterapkan oleh perpustakaan selaku tempat yang dikunjungi diantaranya: (1) memastikan akses ke sabun dan air hangat; (2) memastikan perpustakaan memiliki persediaan pembersih tangan; (3) menjaga tempat tetap bersih, termasuk mainan dan komputer di perpustakaan; (4) memastikan bahwa staf dan pemustaka didorong untuk melakukan pemulihan dulu jika merasa sakit, daripada masuk kerja; (5) menyediakan laman dengan tautan berguna mengenai informasi yang dapat diandalkan bagi pemustaka di situs *web* mereka dan mempromosikan literasi media yang menghadapi potensi kesalahan informasi *online*; dan (5) mempertimbangkan apakah akan menutup ruang belajar di mana orang dapat menghabiskan waktu lebih lama bersama orang lain.

Kemudian, ada beberapa inovasi yang dilakukan oleh *Open Library Telkom University* untuk tetap melayani pemustakanya, diantaranya:

Akses jurnal-jurnal secara *online*.

Dapat mengakses jurnal-jurnal, *e-book*, atau koleksi yang berbentuk elektronik yang dapat diakses di rumah masing-masing. inovasi ini dikembangkan agar para mahasiswa tetap dapat mengakses koleksi pustaka untuk menunjang pembelajaran jarak jauh. Langkah pertama untuk mengakses koleksi dalam bentuk elektronik (*e-book*) yaitu, dengan mengakses link *openlibrary.telkomuniversity.ac.id* kemudian *log in* dengan *ID Igracias* atau *SSO*. Langkah kedua, setelah *log in* silahkan gunakan fitur *Advanced Search* untuk dapat memulai pencarian. Langkah ketiga, pada fitur *Advanced Search* silahkan bisa dipilih jenis koleksinya, dan karena ingin mencari *e-book* maka pilih pilihan Buku Elektronik. Kemudian bisa langsung masukan judul ataupun kata kunci untuk menemukan koleksi yang diinginkan. Langkah keempat, hasil pencarian akan memunculkan *e-book* sesuai dengan apa yang dicari. Hasil pencarian akan tersedia dalam format *flipping book* atau *full text* dengan meng-klik judul *e-book* yang diinginkan. Langkah yang terakhir, silahkan klik *download* jika ingin mengunduh *e-book*. Kemudian klik OK bila setuju dengan *Digital Agreement* dan selesai, *e-book* yang diinginkan pun selesai diunduh dan dapat langsung dibaca.

Delivery service.

Pelayanan sirkulasi yang dapat dilakukan secara *online* melalui pelayanana *delivery service*. Pelayanan *delivery service* ini hanya dapat dilakukan di sekitaran wilayah Bandung, jadi belum dapat melayani *user* yang berada di luar kota Bandung. Walau begitu, *user* di luar wilayah kota Bandung tetap dapat mengakses pelayanan akses *e-book* yang telah dijelaskan sebelumnya. Kemudian untuk hari dan jam operasional *delivery service* yaitu, dari hari Senin hingga Jum'at pada pukul 11 siang dan pukul 2 siang. *User* harus memastikan bahwa pemesanan *delivery service* dilakukan sebelum jam tersebut. Jika pemesanan dilakukan melewati pukul 2 siang, maka pemesanan akan dikirimkan keesokkan harinya. Jumlah buku yang dapat dipinjam pun sama dengan tata tertib sebelumnya. Hal pertama yang harus diperhatikan sebelum meminjam buku di Open Library Telkom University adalah pastikan bahwa buku yang ingin dipinjam tersedia. Cara mengecek ketersediaan buku dengan mengakses *openlibrary.telkomuniversity.ac.id*. Kemudian yang kedua adalah mengisi form peminjaman *online*. Form dapat diakses melalui link: <https://bit.ly/PeminjamanOnlineOpenlibTelU>. Yang ketiga, pengiriman buku akan menggunakan pelayanan transportasi *online* baik Gosend ataupun *Grab Express*. Pemesanan transportasi *online*

dan biaya pengiriman akan dilimpahkan kepada *user*. Sebelumnya, buku yang dikirimkan sudah dipastikan dalam keadaan baik dan bersih. Maka segala kerusakan dan kehilangan akan menjadi tanggung jawab *user*. Setelah buku diterima, peminjam wajib mengisi form penerimaan buku di link <https://bit.ly/KonfirmasiPenerimaanBukuOnlineTelU>.

Pengembalian buku secara *online*

Selain peminjaman secara *online*, pemustaka pun dapat mengembalikan buku melalui jasa transportasi *online*. Adapun caranya, yaitu: 1) Siapkan buku yang akan dikembalikan; 2) Sertakan identitas peminjam seperti NPM dan *ID Igracias*; 3) Kemaslah buku dengan baik dan benar agar buku di dalamnya aman; 4) Pastikan alamat tujuan ditulis dengan benar dan jelas; 5) Konfirmasi jika buku sudah dikirim melalui nomor *WhatsApp Ask a Librarian*; 6) Proses pengembalian buku yang diproses saat buku sudah sampai di *Open Library Telkom University*. Inovasi yang dilakukan oleh *Open Library Telkom University* tentu sangat memudahkan pemustaka yang ingin meminjam dan mengembalikan buku dengan aman tanpa keluar rumah, apalagi keadaan saat ini keluar rumah sangat dibatasi.

Cek denda secara *online*

Open Library Telkom University pun melakukan inovasi cek denda secara berskala. Pemustaka atau *user* dapat mengecek apakah memiliki denda perpustakaan atau tidak. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan mudah melalui fitur *Ask a Librarian* di aplikasi *WhatsApp*. Format pengecekaannya CEK DENDA_NAMA_USERNAME IGRACIAS. Kemudian pustakawan akan membalasnya, apakah pemustaka memiliki denda atau tidak. Jika *user* memiliki denda, ada cara mudah untuk membayarnya secara elektronik menggunakan *Quick Response Indonesia Standard* atau QRIS. Pemustaka dapat melakukan transaksi pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku dengan dompet digital yang dimilikinya antara lain, Linkaja, OVO, *Gopay*, Dana, *Shopeepay*, dan dompet digital lainnya. Semua fasilitas ini dilakukan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Open Library Telkom University*. Tidak ketinggalan, *Open Library Telkom University* juga melakukan upaya demi meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka punya dengan cara pengguna dapat mengisi kuisioner dengan mengklik link yang tersedia di laman *website Open Library Telkom University*. *Survey* ini dilakukan untuk mengetahui bahan pustaka seperti apa yang dibutuhkan oleh *user* karena perpustakaan ingin memberikan koleksi buku yang relevan, lengkap, dan yang paling mutakhir.

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, *Open Library Telkom University* sudah melakukan upaya yang cukup maksimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemustakanya, seperti yang informan katakan.

“Upaya-upaya seperti adanya akses untuk buku elektronik, peminjaman buku secara *online*, pengembalian buku secara *online* juga dan pembayaran denda untuk keterlambatan pengembalian buku, memberikan kemudahan-kemudahan bagi pemustakanya terutama bagi para mahasiswa yang memang tetap membutuhkan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan” (Oktarianti, wawancara, Juni 15, 2020).

Selain inovasi dari segi pelayanan, *Open Library Telkom University* juga gencar melakukan promosi terhadap kegiatan yang ada di *Open Library Telkom University* melalui aplikasi Instagram karena memang Instagram adalah aplikasi yang akhir-akhir ini digemari kaum milenial seperti mahasiswa. Instagram juga digunakan *Open Library Telkom University* untuk memberikan banyak informasi mengenai *Covid-19*. Inovasi ini dapat menjadi contoh bagi Universitas lain, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi ataupun walau nanti pandemi sudah berakhir. *Open Library Telkom University* juga menyajikan pelayanan *Ask a Librarian* untuk pemustaka yang ingin bertanya seputar pelayanan, fasilitas, atau koleksi di *Open Library Telkom University* melalui *WhatsApp*, *Instagram*, *FaceBook*, dan *Line*. Hal ini dikarenakan motto dari *Open Library Telkom University* adalah *anyone, anytime, anywhere*.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Open Library Telkom University melakukan upaya-upaya sebagai jawaban dari kebutuhan pemustaka di era *New Normal*. Pembukaan kembali pelayanan peminjaman dan pengembalian buku di *Open Library Telkom University* tentu dengan menerapkan standar protokol yang sesuai dengan peraturan pemerintah demi pencegahan hal-hal yang tidak diinginkan. Protokol kesehatan yang wajib dipatuhi saat berkunjung ke *Open Library Telkom University* seperti menggunakan masker, mencuci tangan sebelum masuk ke area perpustakaan, tidak lupa menggunakan *handsanitizer* dan tetap menghindari kerumunan dengan pembatasan jumlah pengunjung. Dengan keadaan yang mengharuskan masyarakat tidak keluar rumah, *Open Library Telkom University* menawarkan pelayanan yang mudah dan tidak perlu ke luar dari rumah, cukup menggunakan ponsel yang sudah terhubung dengan internet. Pelayanan *online*

yang di sediakan antara lain yaitu dengan pelayanan buku elektronik yang dapat diunduh, peminjaman dan pengembalian buku dengan perantara transportasi *online*, pembayaran denda dengan dompet digital, dan fitur *Ask a Librarian* jika ada pemustaka yang ingin berkonsultasi langsung dengan pustakawan. Rekomendasi penelitian berikutnya adalah mengenai meneliti efektivitas pelayanan *online* yang telah diberikan pihak perpustakaan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar civitas akademik di masa pandemi ini. Hal itu dirasa penting karena segala inovasi pelayanan yang sudah bagus tentu harus sejalan dengan manfaat yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.; E. D. Lestari, Ed.). Kab. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Chorida, L. A., & Ati, S. (2012). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 13-19. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/549>
- Lasa, H.S. (2013). *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Ombak.
- IFLA. (2020). COVID-19 and the Global Library Field. Retrieved November 24, 2020, from 13 October website: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perseda.
- Open Library Telkom University. (2020). Layanan Peminjaman dan Pengembalian On-Site. Retrieved November 24, 2020, from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/information/id/160.html>
- Rahayu, L., dkk. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahmawati, N. A. (2016). *Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Adiba SDIT Luqman Al Hakim Internasional (Evaluasi Terhadap Kinerja Sistem Otamasi Perpustakaan Berbasis IBRA V6 dalam Proses Sirkulasi)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Retrieved from <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/21031/>
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Safuruddin, M. S. (2016). *Pemanfaatan layanan sirkulasi perpustakaan arsip dan pengelolaan data elektronik Kabupaten Enrekang*. UIN Alaudin Makassar. Retrieved from <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1129/>
- Team Dewaweb. (2020). 5 Kriteria User Friendly Website. Retrieved November 29, 2020, from <https://www.dewaweb.com/blog/5-kriteria-user-friendly-website/>

