



## Adaptasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam menghadapi pandemi covid-19

Indira Adiadwi Putri<sup>1</sup>, Dian Sinaga<sup>2</sup>, Rizki Nurislamingsih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Padjadjaran

[indira18001@mail.unpad.ac.id](mailto:indira18001@mail.unpad.ac.id)

---

**Info Artikel :**

Diterima :

15 September 2022

Disetujui :

20 September 2022

Dipublikasikan :

25 September 2022

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana adaptasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam menghadapi pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah layanan Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam menghadapi pandemi covid-19 sedangkan subjek penelitian terdiri dari empat orang narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama proses adaptasi, layanan fisik yang ada di Perpustakaan Universitas Padjadjaran sempat mengalami kemunduran selama perpustakaan di tutup total pada awal pandemi karena proses digitalisasi yang berjalan cukup lambat dan terhambat. Layanan perpustakaan kemudian dialihkan menjadi layanan daring melalui repositori, *e-journal*, dan koleksi karya ilmiah lainnya sebagai alternatif bagi mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan informasi. Selama perpustakaan di tutup, pustakawan berupaya untuk mengoptimalkan baik layanan daring maupun layanan fisik agar dapat kembali melayani dengan prima selama masa pandemi.

**Kata Kunci:** Adaptasi Pelayanan, Layanan Perpustakaan, Layanan Daring, Pandemi Covid-19

---

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how to adapt services at the Padjadjaran University Library in the face of the covid-19 pandemic. This study uses a qualitative research method with a case study approach, while the data collection techniques are carried out through observation, interviews, literature studies, and documentation. The object of this research is the Padjadjaran University Library service in dealing with the covid-19 pandemic, while the research subjects consist of four resource persons. The results showed that during the adaptation process, the physical services at the Padjadjaran University Library experienced a setback as long as the library was completely closed at the beginning of the pandemic because the digitization process was slow and hampered. The library services were then switched to online services through repositories, e-journals, and other collections of scientific works as an alternative for students to meet their information needs. As long as the library is closed, the librarian tries to optimize both online services and physical services so that they can return to serving excellently during the pandemic.*

**Keywords:** Service Adaptation, Library Services, Online Services, Pandemic Covid-19



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

---

### PENDAHULUAN

Manusia dewasa ini erat kaitannya dengan informasi hingga muncul istilah bahwa saat ini kita sedang berada di era informasi. Pengambilan keputusan di kehidupan sehari-hari yang banyak melibatkan informasi disebut sebagai era informasi. Hal ini juga ditandai dengan semakin banyaknya orang-orang yang mengakses informasi di berbagai media mulai dari media cetak hingga digital. Setiap orang dapat mengakses dan mendapatkan informasi dengan mudah dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih. Namun, munculnya wabah covid-19 di Indonesia pada awal tahun 2020 menyebabkan adanya beberapa kendala dalam mengakses informasi. Virus ini pertama kali mewabah di Indonesia sejak awal Maret dan masih terus meningkat setiap harinya. Guna menekan penyebaran virus, pemerintah mulai mengeluarkan beberapa kebijakan baru seperti *work from home* (WFH) hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hingga per tanggal 12 April 2021, total kasus di dunia sudah mencapai 135 juta kasus sedangkan di Indonesia sendiri mencapai 1,5 juta kasus positif.

Pandemi Covid-19 memberikan banyak perubahan dan dampak di berbagai sektor bidang dan industri. Kasus covid-19 pertama kali diyakini muncul di daerah Wuhan, Cina sejak bulan November 2019 lalu. *World Health Organization* (WHO) sebagai organisasi kesehatan menginvestigasi wabah ini dan menduga bahwa *virus corona* berpindah dari hewan liar ke tubuh manusia. Kemudian virus ini mulai menyebar ke hampir seluruh bagian dunia dan muncul di Indonesia pada awal bulan Maret 2020. Kemunculan wabah pandemi ini juga memberikan dampak di bidang pendidikan sehingga mengharuskan kegiatan ajar-mengajar yang sebelumnya dilakukan dengan tatap muka berubah menjadi kegiatan belajar via daring. Hal yang menjadi kendala lain dalam bidang pendidikan adalah sulitnya akses informasi baik bagi pelajar hingga tenaga pendidik.

Akses informasi yang dibutuhkan khususnya bagi mahasiswa penting untuk menunjang pengetahuan dan proses pembelajaran sehari-hari. Sumber utama mahasiswa dalam memperoleh informasi guna menunjang pembelajaran adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan juga berpeluang untuk terus berperan aktif dan mengembangkan eksistensinya karena di saat-saat seperti ini informasi masih akan terus dibutuhkan oleh siapa saja termasuk civitas akademika. Tentu untuk melakukan perubahan diperlukan adaptasi dan pemikiran yang matang agar dalam pelaksanaannya dapat sesuai dengan rencana dan ekspektasi.

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 1991:51). Universitas Padjadjaran dalam penyelenggaraannya sebagai salah satu Perguruan Tinggi memiliki perpustakaan yang berperan sebagai unit pusat belajar atau *learning center*. Perpustakaan pusat Unpad mulai membuka layanannya di Kampus Utama yang berlokasi di Jatinangor, Sumedang pada Agustus 2016 lalu. Perpustakaan Unpad memiliki berbagai macam pelayanan dan juga koleksi pustaka. Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan ini bersifat umum sehingga mewakili keenam belas fakultas dan Sekolah Pascasarjana yang ada di lingkungan Unpad. Sedangkan untuk pusat keilmuan berada di masing-masing Perpustakaan Fakultas dan Program Studi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk adaptasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam menghadapi pandemi mulai dari layanan fisik yang ada di perpustakaan hingga layanan daring yang diberikan selama masa pandemi. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas mengenai pengembangan dan optimalisasi di beberapa layanan Perpustakaan Universitas Padjadjaran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bentuk sumbangan pemikiran, menambah informasi serta pengetahuan, hingga memperluas wawasan penelitian di bidang kajian Perpustakaan dan Sains Informasi khususnya yang berhubungan dengan proses adaptasi layanan di perpustakaan.

Adanya kasus wabah pandemi covid-19 menyebabkan banyak kendala dan hambatan yang dirasakan langsung oleh perpustakaan, utamanya pustakawan dan pemustaka. Perpustakaan di Indonesia mayoritas masih memberikan pelayanannya secara langsung yang mengharuskan pemustaka untuk datang langsung ke perpustakaan demi mendapatkan informasi atau buku yang dibutuhkan. Menyebarnya virus covid-19 menyebabkan adanya kebijakan mengenai pembatasan-pembatasan akses di beberapa sektor dan lembaga publik salah satunya perpustakaan. Pelayanan yang masih cenderung bekerja secara konvensional ini tentunya perlu untuk melewati beberapa proses dan tahapan adaptasi untuk dapat menghadapi pandemi covid-19 sehingga mampu memberikan layanan yang prima meskipun wabah pandemi masih ada. Berangsur-angsur, layanan yang ada di perpustakaan mulai diadaptasi dan mengembangkan layanan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi.

Pada aspek sosiologi seperti yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, dijelaskan bahwa adaptasi merupakan sebuah proses penyesuaian dari individu, kelompok, hingga unit sosial terhadap norma-norma, proses perubahan, maupun suatu kondisi yang diciptakan oleh lingkungan. Dalam hal ini, adaptasi dan penyesuaian layanan yang diberikannya oleh perpustakaan harus sesuai dengan kondisi saat ini di mana masa pandemi sedang mewabah di Indonesia. Jika awalnya perpustakaan terbiasa untuk memberikan layanan secara langsung dan terjadi komunikasi dua arah secara langsung antara pemustaka dengan pustakawan, kini perpustakaan diharuskan untuk memberikan pelayanannya dan konsultasinya secara daring karena adanya pembatasan-pembatasan untuk tidak berkerumun dan berkumpul di satu ruangan yang sama. Adaptasi ini harus terjadi agar eksistensi perpustakaan tidak hilang begitu saja. Perpustakaan dengan tugas utama yaitu memberdayakan dan menyajikan koleksi bahan pustaka kepada pemustaka tetap harus dijalankan. Bentuk adaptasi di perpustakaan ini dapat

beragam sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masing-masing pemustaka di setiap perpustakaan. Pustakawan berfungsi sebagai fasilitator dan edukator bagi pemustaka untuk menghubungkannya dengan informasi yang mereka butuhkan. Perpustakaan dapat mengembangkan layanannya menjadi layanan digital atau daring, menciptakan inovasi baru dalam melayani pemustaka, hingga mengoptimalkan layanan yang sebelumnya sudah ada agar dapat disajikan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi.

Saat ini, masih amat jarang ada perpustakaan yang berkonsep *born digital*. Sebagian besar kondisi dan capaian saat ini adalah hasil dari perbuahan bertahap dan sistematis. Perpustakaan digital bukanlah ciptaan sekejap (Putu Laxman 2009, 137). Hal ini berarti tidak banyak perpustakaan yang memang sudah *born digital* sejak awal. Kebanyakan dari itu, terlebih dahulu melewati proses yang kompleks dan masa adaptasi yang memakan waktu cukup lama. Konsep perpustakaan hibrida mulai banyak diterapkan oleh perpustakaan di Indonesia. Adanya momentum wabah pandemi ini menyebabkan adanya potensi dan adaptasi yang perpustakaan dapat lakukan untuk dapat memberikan layanan secara digital dengan rencana awal sebagai alternatif dan pengembangan layanan baru di perpustakaan.

Konsep perpustakaan hibrida ini pertama kali berkembang di Inggris dimulai dari bagaimana proses awal perpustakaan berkembang dan proses sehingga akhirnya tidak menimbulkan efek kemajuan teknologi yang pesat. Konsep perpustakaan ini artinya perpustakaan secara bersamaan membangun koleksi yang tergabung dalam dua jenis koleksi baru (elektronik dan digital) dengan koleksi lama (tercetak) secara terintegrasi. Kemudian teknologi informasi akan berperan sebagai fasilitator dan penghubung kedua jenis koleksi ini di dalam sebuah gerbang (*gateway*) baik dalam bentuk fisik maupun melalui jaringan internet di luar area perpustakaan. Perpustakaan hibrida memiliki jumlah koleksi elektronik yang setara dengan koleksi tercetak permanen yang ada di perpustakaan fisik. Hal ini lah yang membedakan perpustakaan hibrida dengan perpustakaan digital. Perpustakaan digital hanya memiliki satu portal (*gateway*) yang sepenuhnya digital dan tidak memiliki koleksi tercetak sama sekali. Konsep perpustakaan hibrida tidak bermaksud untuk menghilangkan adanya koleksi tercetak dan menggantikannya dengan koleksi elektronik sepenuhnya, konsep ini memang bertujuan untuk menggabungkan kedua cara memberikan layanan bagi perpustakaan agar mempermudah pemustaka untuk mengakses baik layanan fisik (koleksi tercetak) maupun layanan digital.

Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki sejumlah besar koleksi penting yang berguna bagi perkembangan ilmu dan kegiatan akademik. Koleksi ini dihimpun dan dikelola oleh perpustakaan agar civitas akademik dapat memanfaatkan koleksi sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Pada zaman perkembangan teknologi yang berjalan cukup pesat seperti saat ini, perpustakaan perguruan tinggi sudah banyak yang memanfaatkan repositori sebagai *database* perpustakaan dalam menghimpun koleksi yang dimiliki.

Pada kasus repositori di perguruan tinggi, kegiatan menghimpun dan melestarikan koleksi digital dilakukan dalam simpanan kelembagaan atau *institutional repository* di mana koleksi yang dihimpun merupakan hasil karya intelektual dari perguruan tinggi tersebut. Koleksi digital yang dihimpun oleh repositori perguruan tinggi merupakan hasil karya-karya civitas akademika yang bersifat informasi muatan lokal seperti artikel, tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, pidato pengukuhan guru besar, prosiding seminar, dsb. Informasi muatan lokal ini tidak akan ditemukan di tempat lain karena bersifat khusus milik institusi terkait. Dengan begitu, dijelaskan oleh Putu Laxman (2009) mengenai sebuah simpanan lembaga merupakan sebuah simpanan yang memiliki ciri kelembagaan dan sangat bergantung pada kesepakatan serta kepercayaan semua pihak yang berkaitan langsung dengan lembaga tersebut. Seluruh bagian yang ada di dalam perguruan tinggi harus menyetujui terlebih dahulu karyanya untuk disimpan dalam *database* digital seperti repositori agar tidak terjadi perdebatan dan kesalahpahaman mengenai pemilik hak cipta sebuah karya ilmiah.

Konsep perpustakaan hibrida seperti yang dijelaskan oleh Chris Rusbridge pada tahun 1998 melalui artikelnya yang berjudul '*Towards the hybrid library*' yang juga membahas tentang dengan konsep perpustakaan digital yang lebih di kenal dengan eLib. eLib diinduki oleh Komite Sistem Informasi Gabungan/*Joint Information Systems Committee* (JISC) dan memiliki misi untuk mengeksplorasi sistem informasi yang hemat biaya namun menyediakan infrastruktur jaringan nasional berkualitas tinggi untuk pendidikan tinggi dan penelitian Inggris. Kemudian JISC mendanai sejumlah program pengembangan di beberapa universitas dengan menggunakan teknologi baru yang tepat. Hasilnya menyatakan bahwa hampir setengah dari pengeluaran digunakan untuk program modal yang

memperluas, merenovasi dan melengkapi kembali gedung perpustakaan. Fase eLib ini terbagi menjadi dua dan ada banyak hal yang masih perlu di evaluasi dari konsep perpustakaan ini. Masalah kurangnya pengalaman dalam manajemen proyek, kesulitan komunikasi, dan diseminasi.

Pada fase ketiga pasca fase eLib, fase tiga dirancang untuk memiliki keempat komponen utama seperti perpustakaan hibrida, penemuan sumber daya skala besar, pelestarian, dan mengubah proyek awal menjadi layanan. Adanya konsep perpustakaan hibrida ini dimaksudkan untuk mencerminkan keadaan transisi perpustakaan yang tidak dapat sepenuhnya dicetak atau pun digital. Melalui konsep ini, perpustakaan berupaya untuk menyatukan berbagai hal ke dalam perpustakaan dengan menggunakan teknologi dari berbagai pendekatan. Upaya dari awal perpustakaan hibrida ada untuk meningkatkan sumber daya perpustakaan digital ke dalam layanan produksi dan pelestarian digital, hal ini lah yang menjadi bagian utama dari program eLib. Selama proses transisi, hal pertama yang dilakukan adalah membangun sistem pendukung jurnal elektronik sederhana. Meskipun begitu, proses perubahan konsep perpustakaan tetap menghadapi beberapa kelemahan seperti waktu yang cukup lama dan biaya digitalisasi yang tidak murah.

Charles Oppenheim dan Daniel Smithson (1998) dalam penelitiannya mengenai perpustakaan hibrida mengungkapkan bahwa pada umumnya sebagian besar perpustakaan adalah hibrida karena berurusan dengan berbagai media dan menggunakan katalogisasi serta aturan klasifikasi. Perpustakaan hibrida merupakan sebuah tahap dan proses penting dalam penyediaan informasi. Selain penyediaan informasi, perpustakaan hibrida merupakan proses tahapan penting bagi seluruh perpustakaan konvensional yang sedang bertransisi menjadi sepenuhnya perpustakaan digital ataupun perpustakaan virtual. Perpustakaan hibrida juga akan bergantung pada struktur organisasinya sehingga konsep perpustakaan ini akan bervariasi dari satu tempat dan tempat lainnya menyesuaikan dengan institusi itu sendiri. Hal ini juga akan memengaruhi tingkat perkembangan perpustakaan yang bervariasi di setiap perpustakaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hal ini berkenaan dengan penelitian yang dapat dilakukan secara mendalam tentang suatu lembaga maupun organisasi dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang peristiwa tersebut. Dengan begitu, penelitian ini akan berhubungan langsung dengan pihak Perpustakaan Universitas Padjadjaran.

Pemahaman fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian berupa perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll merupakan tujuan dari adanya metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Lexy J. Moleong (2012), penelitian kualitatif menggunakan latar alamiah dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada. Adanya kenyataan-kenyataan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya menjadi alasan kenapa latar alamiah dikehendaki. Pada penelitian dengan metode kualitatif, data utama dalam penelitian ini ada dengan bantuan orang lain. Oleh karena itu penelitian kualitatif berkaitan dengan pengamatan dan wawancara. Data yang dikumpulkan akan berupa kata-kata atau gambar, hal inilah yang membedakan penelitian kualitatif dengan kuantitatif dimana kuantitatif mengumpulkan data dengan angka-angka. Penelitian ini juga menetapkan batas-batas sebagai masalah dalam sebuah penelitian. Penetapan fokus ini dapat lebih dihubungkan dengan interaksi antara peneliti dan fokus.

Penelitian kualitatif dengan studi kasus umumnya dibatasi pada jenis kasus tertentu, di tempat atau lokasi tertentu, dan dalam waktu tertentu. Sehingga pada penelitian ini, peneliti menentukan lokasi spesifik yang akan diteliti, yaitu Perpustakaan Universitas Padjadjaran. Adapun waktu yang diambil sebagai bahan penelitian adalah waktu dimana masa pandemi covid-19 pertama kali muncul hingga rentang waktu setahun ke depan. Subjek pada penelitian ini akan melibatkan beberapa orang yang terlibat dalam proses pengolahan dan pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran, Sedangkan objek penelitian merupakan hal yang menjadi sasaran penelitian untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun objek dalam penelitian ini berupa kegiatan pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas Padjadjaran selama masa pandemi covid-19.

— Teknik analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan dengan tujuan untuk menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat disajikan sebagai bentuk informasi kepada orang lain. Beberapa tahapan ini yaitu; (1) tahap reduksi data, (2) tahap penyajian data, dan (3) tahap verifikasi dan kesimpulan. Data yang diperoleh setelahnya perlu di analisis terlebih dahulu untuk disederhanakan, digolongkan, dan diambil inti sari data yang diperlukan sehingga dapat lebih dipahami untuk menarik kesimpulan. Selanjutnya data dapat disajikan dalam beragam bentuk seperti teks naratif, tabel, dan grafik sederhana agar mudah dipahami oleh pembaca. Tahap akhir akan dibuat kesimpulan dengan di dukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Bentuk Adaptasi Pelayanan di Perpustakaan Universitas Padjadjaran

Pandemi covid-19 pertama kali muncul di Indonesia pada bulan Maret 2020, pada saat itu kegiatan belajar mengajar di Universitas Padjadjaran terpaksa harus dialihkan ke metode pembelajaran daring sesuai dengan arahan Surat Edaran Menteri Kesehatan no. 3 tahun 2020 tentang pencegahan covid-19 pada satuan pendidikan yaitu dengan mengubah kegiatan pendidikan menjadi berbasis internet secara jarak jauh. Akses informasi yang semula juga dapat dilakukan secara luring di Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran juga merasakan dampak dari adanya pandemi ini. Pada awalnya, proses adaptasi di perpustakaan sempat mengalami kesulitan mengingat selama ini perpustakaan tidak terlalu menitikberatkan penyediaan layanan secara daring atau berbasis media sosial. Selain dari segi pengelolaan layanan, keahlian dan kesiapan mental pustakawan dalam memberikan layanan secara daring juga menjadi sebuah tantangan baru yang harus dihadapi oleh setiap SDM di perpustakaan. Beberapa kesulitan dan hambatan yang dirasakan ini satu-persatu beradaptasi dan diupayakan agar perpustakaan pada akhirnya dapat memberikan layanan kepada pengguna secara optimal.

Pemanfaatan media sosial menjadi salah satu hal yang dioptimalkan di proses adaptasi perpustakaan. Meskipun media sosial sudah dimanfaatkan sejak lama oleh perpustakaan, namun karena adanya momen pandemi ini perpustakaan mulai kembali mengoptimalkan perpustakaan digital berbasis media sosial dan situs web. Media sosial ini mencakup Instagram, Twitter, Line, dan situs web publik yang dapat diakses melalui laman <http://library.unpad.ac.id>. Melalui beragam media sosial ini, pihak perpustakaan dapat berkomunikasi dengan pemustaka secara lebih mudah. Informasi yang ingin disampaikan serta agenda-agenda yang di buka secara umum oleh perpustakaan dapat dengan mudah diketahui oleh pemustaka yang mengikuti akun resmi media sosial Perpustakaan Universitas Padjadjaran.

Perpustakaan Universitas Padjadjaran berupaya untuk beradaptasi dan mengoptimalkan layanan-layanan yang memungkinkan untuk dilakukan secara daring, sedangkan sebagian layanan yang koleksinya hanya tersedia secara tercetak tidak dapat sepenuhnya beradaptasi namun dari segi staf dan pustakawan dituntut untuk dapat menyediakan informasi sesuai dengan yang diperlukan oleh pengguna. Berdasarkan penjelasan dari salah satu narasumber, Bu Sri, beliau menjelaskan bahwa proses yang dilakukan selama adaptasi ini meliputi beberapa proses sebagai berikut:

- a) Penyadaran diri pustakawan dan staf perpustakaan bahwa layanan yang diutamakan adalah layanan daring, oleh sebab itu diperlukan pengalihan fungsi kerja oleh beberapa staf yang dari sebelumnya memberikan layanan kini menjadi menghimpun informasi seperti mengunduh *e-journal* yang sekiranya akan dibutuhkan oleh pengguna;
- b) koleksi-koleksi pustaka dengan cara pendataan ulang, mengalih bentuk media atau digitalisasi, pembuatan kliping, dsb;
- c) Memanfaatkan perpustakaan berbasis media sosial seperti Instagram, Youtube, Whatsapp, dsb dalam penyebaran informasi.

### Kegiatan Adaptasi Layanan Fisik di Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam Menghadapi Masa Pandemi

Perpustakaan Universitas Padjadjaran merupakan salah satu perpustakaan yang masih dalam proses transisi karena dalam memberikannya, perpustakaan memadukan layanan berbasis informasi elektronik dengan layanan berbasis cetak. Meskipun begitu, kedua basis layanan ini tetap memerlukan adaptasi agar dapat memberikan layanan yang optimal selama masa pandemi. Perpustakaan Universitas Padjadjaran memiliki beragam layanan berbasis cetak seperti layanan sirkulasi dan bebas pustaka, layanan koleksi referensi, layanan koleksi berkala, layanan koleksi langka, layanan koleksi tesis/disertasi, layanan multimedia/data, layanan informasi, layanan koleksi ke-Unpad-an dan Kasundaan, layanan koleksi tandon, dan layanan koleksi populer difabel. Dari beragam layanan

ini, beberapa diantaranya ada yang tidak memungkinkan bertransformasi menjadi layanan daring untuk saat ini. Oleh karenanya, diperlukan pengalihan fungsi kerja oleh beberapa staf dan pustakawan agar tetap memiliki kegiatan alternatif selain melayani pemustaka.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk mencari sumber informasi penunjang akademik di Universitas Padjadjaran. Layanan ini memiliki beragam koleksi pustaka tercetak yang mencakup ke enam belas fakultas. Selama masa pandemi, layanan sirkulasi terpaksa ditutup total dalam jangka waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan SK Rektor UNPAD No. 3096/UN6.WR1/TU/2020. Para pustakawan dan staf layanan sirkulasi juga mulai bekerja secara *work from home* dan mengalih tugaskan layanan menjadi hanya layanan bebas pustaka yang dapat dilakukan secara daring via e-mail dan Whatsapp. Layanan bebas pustaka ini mulai melayani secara daring sejak perpustakaan di tutup. Meskipun perpustakaan di tutup sementara, layanan sirkulasi tetap menerima pengembalian buku bagi mahasiswa yang sudah meminjam buku sebelum pembatasan akses perpustakaan. Pengembalian buku ini dilakukan dengan sistem *delivery* paket. Waktu pengembalian yang telah lewat dari tanggal yang sudah ditentukan pun tidak dikenai sanksi atau denda karena situasi dan kondisi saat ini. Selain mengupayakan layanan pengembalian buku melalui jasa ekspedisi, mahasiswa yang ingin mengajukan surat bebas pustaka sebagai keperluan untuk sidang skripsi juga dapat dilakukan dengan metode daring. Mahasiswa dapat mengirimkan e-mail ke alamat [perpustakaan@unpad.ac.id](mailto:perpustakaan@unpad.ac.id) dengan subjek 'Pengajuan Surat Bebas Pustaka'.

Kegiatan kerja lainnya diupayakan agar para pustakawan dan staf perpustakaan tetap dapat memaksimalkan daya kerjanya meskipun sedang dalam masa pandemi. Beberapa hal yang dilakukan oleh layanan sirkulasi adalah *weeding* beberapa koleksi untuk kemudian diserahkan ke perpustakaan fakultas. Perpustakaan Universitas Padjadjaran juga telah mengadakan pengadaan koleksi sesuai dengan permintaan setiap fakultas sehingga kegiatan ini masih dalam tahap proses setelah beberapa kali mengalami penundaan karena angka kasus covid-19 yang naik turun. Beberapa wacana juga dikerahkan untuk mengoptimalkan serta mempersiapkan layanan yang prima sebagai bentuk optimalisasi layanan guna dimanfaatkan pasca pandemi. Salah satu wacana ini adalah penggabungan layanan sirkulasi dengan layanan tandon agar fungsi setiap layanan dapat bekerja secara maksimal dan strategis.

Ketika Perpustakaan Universitas Padjadjaran ditutup sementara, layanan referensi mulai merencanakan agenda-agenda yang dapat dilakukan sebagai bentuk pengalihan kerja bagi staf dan pustakawan pada layanan ini. Layanan referensi mulai membenahi penampilan fisik di layanan ini dan berpindah ruangan ke ruangan lain yang lebih baik. Hal ini dilakukan sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas layanan di perpustakaan sesuai dengan riset lanjutan dari dimensi pokok kualitas layanan jasa. Dijelaskan bahwa dimensi kualitas layanan yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi mencakup reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Pada dimensi bukti fisik, hal-hal seperti fasilitas layanan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan menjadi hal yang perlu untuk diperhatikan. Upaya yang dilakukan oleh layanan referensi dalam memperbaiki penampilan fisik dengan pemindahan dan penataan lingkungan perpustakaan mencakup penataan interior dan eksterior. Salah satu alasan kuat mengapa layanan ini harus dipindah ruang karena awalnya layanan ini berlokasi di lantai empat bagian timur. Pada ruangan ini, paparan cahaya sinar matahari terkena langsung mengarah ke koleksi-koleksi pustaka referensi sehingga hal ini menyebabkan banyak buku atau koleksi yang rusak akibat suhu dan paparan dari sinar matahari. Oleh sebab itu ruangan referensi kini berpindah di bagian barat lantai empat Perpustakaan Universitas Padjadjaran.

Selama layanan ditutup, layanan referensi mulai melakukan *shelving* dari awal sekaligus memperbaiki buku-buku yang sebelumnya rusak namun masih bisa diperbaiki. Proses *shelving* menghabiskan waktu kurang lebih satu bulan. Selama layanan tutup pun koleksi di layanan referensi tidak dapat dimanfaatkan oleh pemustaka sehingga upaya-upaya untuk membenahi bukti fisik ini dilakukan guna mempersiapkan layanan yang prima pasca pandemi.

### **Ragam Layanan Daring yang Difasilitasi oleh Perpustakaan Universitas Padjadjaran selama Masa Pandemi**

Perpustakaan dengan tujuan utama yaitu menyediakan layanan akses informasi bagi pemakai kini sempat dihadapkan oleh beberapa tantangan dan juga kendala ketika pandemi pertama kali muncul di Indonesia. Hampir seluruh tipe perpustakaan yang ada di Indonesia merasakan dampak dari munculnya wabah pandemi, baik perpustakaan konvensional hingga perpustakaan modern. Perpustakaan Universitas Padjadjaran yang dibawah langsung oleh Pusat Pengelolaan Pengetahuan Universitas

Padjadjaran juga turut menghadapi kendala yang sama. Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam pelayanannya sehari-hari sudah familier dengan media elektronik, meskipun begitu, perpustakaan tetap memerlukan waktu untuk beradaptasi dalam memberikan layanannya ketika pandemi datang.

Penerapan sistem pelayanan Perpustakaan Universitas Padjadjaran awalnya merupakan sebuah perpustakaan terotomasi. Mengutip dari Purwono (2013), perpustakaan terotomasi merupakan tipe perpustakaan yang menerapkan teknologi informasi terutama komputer untuk kepentingan perpustakaan. Adapun yang terotomasi adalah teknik operasional perpustakaan seperti pengadaan, sirkulasi, keperluan administrasi, katalog, dsb. Sementara itu, bahan pustaka masih menggunakan kertas sebagai medianya. Selama beberapa waktu, Perpustakaan Universitas Padjadjaran terus mengembangkan pelayanannya menuju ke perpustakaan elektronik. Bertepatan dengan adanya pandemi covid-19, perpustakaan diharapkan dapat terus berkembang dengan cepat mengikuti perkembangan zaman juga penyediaan informasi yang secara elektronik agar memudahkan akses informasi bagi pengguna.

Beberapa kelebihan dan hal yang mendukung bagi perpustakaan untuk mengembangkan sistem



Gambar 1 Layanan daring di Perpustakaan Unpad

dengan media elektronik adalah pengguna dapat mengakses informasi dari mana pun dan dengan waktu yang bersamaan oleh pengguna lainnya. Pengguna hanya perlu memiliki jaringan internet yang stabil untuk mengakses informasi serta koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan untuk lebih dari satu kepentingan. Hal ini juga dapat menjadi salah satu solusi yang cukup efektif bagi perpustakaan untuk tetap dapat memberikan layanannya kepada pengguna meskipun sedang dalam masa pandemi. Masa adaptasi sekaligus transisi ini juga dikenal dengan *The Hybrid Library*.

*The Hybrid Library* di Indonesia lebih dikenal dengan perpustakaan alternatif. Perpustakaan ini bertujuan untuk menghubungkan masyarakat dengan pengetahuan terekam seperti sumber informasi dengan cara sebaik mungkin. Pada tahap ini, pustakawan berperan sebagai mediator antara masyarakat dengan sumber-sumber informasi dari berbagai media lain selain buku. Kehadiran media elektronik ini tidak menggantikan koleksi media cetak di perpustakaan. Keduanya akan saling berdampingan dan melengkapi meskipun perkembangan media elektronik terjadi sangat cepat dan tidak bisa dihindari. Perpustakaan Universitas Padjadjaran memiliki beberapa koleksi dengan memanfaatkan media elektronik yang sudah ada jauh sebelum pandemi. Beberapa layanan alternatif daring di atas dapat diakses oleh seluruh mahasiswa dengan mandiri melalui laman resmi perpustakaan maupun dengan melalui proses komunikasi dan menghubungi pihak perpustakaan seperti layanan administrasi dan layanan tanya jawab.



## Pengembangan dan Optimalisasi Layanan di Perpustakaan Universitas Padjadjaran selama Masa Pandemi

Perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam mengelola perpustakaan selama masa pandemi telah melakukan peningkatan dan optimalisasi di beberapa layanannya guna tetap memberikan pelayanan kepada pengguna. Hal ini dimulai dari pemanfaatan media sosial sebagai basis perpustakaan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna hingga merealisasikan layanan baru yang sudah diagendakan jauh sebelum pandemi ada. Layanan baru ini berupa Layanan Pustakawan “*Subject Specialist*” yang mulai dilayankan pada bulan Maret 2020 lalu. Layanan ini merupakan sebuah layanan khusus pustakawan per bidang kajian keilmuan tertentu. Layanan ini merupakan perluasan dari layanan referensi dan *scholarly communication* di beberapa jejaring fakultas. Layanan subjek spesialis merupakan sebuah layanan komunikasi ilmiah yang mencakup beberapa layanan lainnya seperti layanan konsultasi tanya dan jawab (Q&A), bimbingan dan layanan teknis, layanan penelusuran informasi di bidang terkait (*e-resources*), layanan pengecekan plagiat, layanan penerbitan ke jurnal nasional dan internasional di bidang terkait, serta layanan penulisan jurnal ilmiah di dalam beberapa bidang disiplin ilmu tertentu.

Selain membuka layanan baru, Perpustakaan Universitas Padjadjaran juga mengembangkan dan meningkatkan kualitas di beberapa layanan guna mengoptimalkan kegiatan pelayanan di perpustakaan selama masa pandemi berlangsung. Salah satu hal yang dikembangkan adalah penambahan fitur di laman repository.unpad.ac.id. Pada laman ini, ditambahkan beberapa lampiran pada dokumen-dokumen salah satunya skripsi. Jika awalnya repositori hanya menyediakan abstrak dan BAB 1 di setiap koleksi elektronik, kini berangsur-angsur perpustakaan mulai menambahkan dan melengkapi lampiran untuk bab-bab selanjutnya. Peningkatan ini dilakukan guna mempermudah pengguna khususnya mahasiswa tingkat akhir jika ingin melihat referensi skripsi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Hal ini cukup efisien dan dibuktikan dengan jumlah *visitors* atau kunjungan layanan akses ke Repositori Unpad naik hingga lebih dari 800% terhitung sejak satu tahun terakhir.

Munculnya pandemi di hampir seluruh bagian dunia menyebabkan banyak sekali perubahan serta inovasi yang dilakukan di berbagai sektor dan bidang. Mulai dari ekonomi, kesehatan, politik, dan pendidikan merasakan dampak yang disebabkan oleh pandemi covid-19. Para ahli dari berbagai macam bidang mulai melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pandemi dengan hal-hal yang berkaitan dengan bidangnya. Hal ini juga berlaku bagi Perpustakaan Universitas Padjadjaran. Demi memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dan civitas akademika mengenai karya ilmiah pandemi covid-19, perpustakaan mulai menginisiasi adanya penyediaan informasi terseleksi sejak covid-19 mulai muncul dan meningkat di Indonesia sehingga layanan perpustakaan terpaksa di tutup.

Informasi terseleksi bertujuan untuk menyediakan informasi terkait covid-19 dari berbagai sudut pandang dan bidang, misalnya dari sudut pandang hukum, pendidikan, perpustakaan, dsb. Database ini dapat diakses pada laman [bit.ly/covid19-unpad](https://bit.ly/covid19-unpad) dan dapat dimanfaatkan oleh umum, untuk semua orang yang memerlukan informasi ini. Informasi ini diharapkan dapat membantu sebagai bahan referensi dalam kajian-kajian ilmiah.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan pembahasan yang sudah dijelaskan, Proses adaptasi di Perpustakaan Universitas Padjadjaran awalnya sempat mengalami kemunduran baik dari segi sumber daya manusia hingga segi pelayanan yang diberikan. Perpustakaan tidak dapat memberikan layanannya secara langsung sehingga layanan yang diberikan sementara dialihkan menjadi layanan daring dengan memanfaatkan sumber informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan. Selain layanan alternatif, pustakawan dan staf perpustakaan juga melakukan penyesuaian pengalihan fungsi kerja. Selama kegiatan adaptasi, layanan fisik yang ada di perpustakaan tidak dapat melayani secara langsung karena perpustakaan di tutup sepenuhnya pada Maret 2020 hingga Oktober 2021. Hal ini menyebabkan adanya pengalihan fungsi kerja bagi beberapa staf dan pustakawan di layanan fisik seperti layanan referensi dan layanan sirkulasi. Layanan fisik berupaya untuk mengoptimalkan layanannya dengan melakukan berbagai perubahan di segi ruangan maupun koleksi untuk mempersiapkan layanan pasca pandemi.



Layanan daring yang difasilitasi oleh Perpustakaan Universitas Padjadjaran meliputi layanan akses karya ilmiah melalui repositori, akses koleksi *e-journal* yang telah dilanggan oleh perpustakaan, administrasi secara daring, pustakawan subjek spesialis, konsultasi *question & answer* (Q&A), layanan pemeriksaan plagiasi dengan Turnitin, layanan *knowledge sharing* dengan pengadaan webinar, dan pelatihan Mendeley. Selama masa pandemi, perpustakaan berupaya untuk terus mengembangkan layanan yang diberikan salah satunya adalah dengan menyediakan layanan pustakawan subjek spesialis. Selain penyediaan layanan baru, repositori juga mulai dioptimalkan untuk menyajikan karya ilmiah *full text* sehingga mahasiswa dapat mengakses informasi ini tanpa harus ke perpustakaan fisik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kebudayaan, M. P. dan. (2020). *Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Tahun 2020, No. 3 tentang Pencegahan Corona Virus Disase (Covid-19) pada Satuan Pendidikan*. Retrieved from <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/03/surat-edaran-pencegahan-covid19-pada-satuan-pendidikan>
- Moleong, L. J. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakary.
- Oppenheim, C., & Smithson, D. (1999). What is the hybrid library? *Journal of Information Science*, 25(2), 97–112. <https://doi.org/10.1177/016555159902500202>
- Padjadjaran, U. (2015). *Peraturan Rektor Unpad Tahun 2015, No. 102 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad*. Retrieved from <https://www.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2012/10/Peraturan-Rektor-Nomor-102-Tahun-2015-Tentang-Perubahan-Peraturan-Rektor-Unpad-Nomor-70-Tahun-2015-Tentang-Organisasi-dan-Tata-Kerja-Pengelola-Unpad.pdf>
- Padjadjaran, U. (2016). *Peraturan Rektor Unpad Tahun 2016, No. 47 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad*. Retrieved from <https://www.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2012/10/Peraturan-Rektor-Nomor-47-Tahun-2016-Tentang-Perubahan-Peraturan-Rektor-Nomor-40-Tahun-2016-Tentang-Organisasi-dan-Tata-Kerja-Pengelola-Unpad.pdf>
- Padjadjaran, U. (2020). *SK Rektor Unpad No. 3096/UN6.WR1/TU/2020 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan, Penelitian dan Kemahasiswaan Masa Pandemi Covid-19 Semester Genap 2020/2021*. Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/1VPgTNgdENrGuXrkIVAWonQhR2WPhQ6Tf/view>
- PANRB, M. (2020). *Surat Edaran Menteri PANRB Tahun 2020, No. 58 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN Dalam Tatanan Normal Baru*. Retrieved from [https://eppid.kominfo.go.id/informasi\\_publik/Informasi Publik Serta Merta/detail/71](https://eppid.kominfo.go.id/informasi_publik/Informasi Publik Serta Merta/detail/71)
- Pendit, P. L. (2009). *Perpustakaan Digital Kesenambungan dan Dinamika*. Jakarta: Cita Karya Karsa Mandiri.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pusat, P. (1980). *Peraturan Pemerintah (PP) 1980, No. 5 tentang Pokok-Pokok Organisasi Universitas/Institut Negeri*. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/66531/pp-no-5-tahun-1980>
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. 11(1), 92–105.
- Rusbridge, C. (1998). Towards the hybrid library. *D-Lib Magazine*, 4(7–8), 9–37. <https://doi.org/10.1045/july98-rusbridge>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi covid-19. *Anuva*, 4(2), 271–286. Retrieved from <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/8185/4303>
- Sutedjo. (2014). Tujuan Repository Manfaat dan Fungsi Repository. *Makalah Di Sampaikan Pada Seminar Nasional Digital Local Content: Strategi Membangun Repository Karya Seni.*, 1–15.