

Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi: Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

FL. Agung Hartono¹

¹UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta
Jalan Parangtritis km. 6,5 Yogyakarta
HP.: 08156855525; Email: agunghtn@lib.isi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang evaluasi layanan perpustakaan perguruan tinggi seni ditengah pandemi dengan mengambil studi kasus layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan digital yang dilakukan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Analisis data yang penulis adalah analisis data menggunakan teori evaluasi. Layanan perpustakaan dalam jaringan (daring) menjadi solusi layanan yang tepat di masa pandemi Covid-19. Kebijakan layanan daring tersebut direspon oleh pemustaka dengan beragam pendapat dan saran. Dari evaluasi yang dilakukan pemustaka menghendaki layanan daring tetap dijalankan dengan terus berupaya mencari inovasi layanan yang berbasis teknologi digital agar dapat diakses pemustaka secara murah dan dapat dijalankan dimanapun dan kapanpun. Selain terdapat keunggulan, juga terdapat kekurangan atau hambatan yang dijumpai seperti dibutuhkan adaptasi layanan, pemustaka kurang leluasa dalam hal akses informasi, masih banyak ditemui koleksi perpustakaan yang belum digitalkan meskipun sekarang ini informasi dalam bentuk elektronik (*e-resources*) telah menjadi kebutuhan. Terdapat usulan dari pemustaka tentang peningkatan kualitas layanan di tengah pandemi. Seperti ada yang mengusulkan layanan yang berbasis aplikasi layanan. Muncul pula harapan pemustaka agar semakin banyak database perpustakaan yang terhubung melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*).

Kata kunci: layanan perpustakaan; perguruan tinggi seni; pandemi

Abstract

Evaluation of College of Arts Library Services amid a Pandemic: Case Study of UPT ISI Yogyakarta Library Services. This study discusses the evaluation of art college library services amid a pandemic by taking a case study of the services of the ISI Yogyakarta UPT Library. The method used is descriptive with a qualitative approach. This study aimed to evaluate the implementation of digital services carried out by UPT ISI Yogyakarta Library. Data collection methods used in this study were observation, interviews and documentation. Test the validity of the data used is a triangulation technique. The writer's data analysis is data analysis using evaluation theory. *Online* library services are the right service solution during the Covid-19 pandemic. Users with various opinions and suggestions responded to the *online* service policy. From the evaluation carried out by users, they want *online* services to continue to run by looking for service innovations based on digital technology so that users can access them cheaply and run anywhere and anytime. In addition to the advantages, there are also shortcomings or obstacles encountered, such as the need for service adaptation, users being less flexible in terms of access to information, and there are still many library collections that have not been digitized. However, now information in electronic form (*e-resources*) has become a necessity. Users have suggestions about improving the quality of services amid a pandemic, like someone who proposes a service application-based service. There is also the

expectation of users that more and more library databases will be connected through electronic information sources (*e-resources*).

Keywords: service; library; college of arts; pandemic

A. Pendahuluan

Informasi telah menjadi kebutuhan utama setiap manusia. Setiap saat bahkan setiap menitnya, individu dipastikan memiliki aktivitas dalam usaha mencari dan mendapatkan informasi terbaru. Apalagi saat ini ketika dunia sedang diguncang masalah global yakni adanya pandemi covid-19 yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, sebuah virus jenis baru berasal dari China, informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting. Adanya pandemi tersebut masyarakat dihimbau untuk melakukan *social distancing* dan *physical distancing* yang mengakibatkan masyarakat harus berada di rumah terus menerus dan dilarang berdekatan satu sama lain sehingga masyarakat khususnya pekerja dan mahasiswa mau tidak mau harus melakukan kegiatan *online* atau *Work from Home* (WfH). Lembaga internasional di bidang perpustakaan yakni IFLA (*International Federation of Library Associations and Institution*) telah mengeluarkan pedoman bagi perpustakaan seluruh dunia untuk tetap dapat memberikan layanan selama masa pandemi berlangsung (IFLA, 2020).

Pandemi Covid-19 diawal tahun 2020 banyak memberikan dampak terhadap aktivitas normal yang dilakukan manusia, termasuk kegiatan perpustakaan yang selama ini dilakukan. Aktivitas penghentian layanan perpustakaan secara manual untuk menghindari kontak langsung dengan pemustaka sebagai tindakan dalam pencegahan dan penularan Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan dalam jaringan (*daring*) di perpustakaan perguruan tinggi seni. Objek penelitian adalah UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Layanan *daring* tersebut merupakan kebijakan (*policy*) lembaga untuk mencegah dan memutus mata rantai penularan Covid-19. Menurut Samiyati (2016:

18) perlu pengoptimalan layanan *hotspot* (wifi) yang lebih baik serta penyediaan komputer untuk akses internet agar mahasiswa dapat mengakses informasi *online*.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dan sebagainya) pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. Secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) tersebut ternyata banyak sekali, tergantung dari sudut mana kita mengartikannya. Easton memberikan definisi kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah.

Kebijakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Friedrich (2000) dalam Indiahono (2009) mengatakan bahwa kebijakan merupakan arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu yang memberikan hambatan dan kesempatan terhadap apa yang diusulkan dalam rangka mencapai tujuan atau merealisasi sasaran tertentu. Sedangkan Jones mendefinisikan bahwa kebijakan adalah perilaku yang tetap dan berulang dalam hubungan dengan usaha yang ada di dalam dan melalui pemerintah untuk memecahkan masalah umum (Rusyani, 2013). Berdasarkan

pengertian di atas, kebijakan adalah sebuah rancangan atau usaha dalam melaksanakan sebuah pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Seperti yang diutarakan oleh Agustawan (2019: 46) beberapa usaha dalam rangka memaksimalkan layanan dan kegiatan kepastakawanan maka harus dibuat kebijakan secara tertulis sehingga dapat terukur dan terencana.

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan. Kebijakan publik harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008: 6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Berkaitan dengan masa tanggap darurat akibat bencana yang diakibatkan wabah global tersebut, pihak lembaga (ISI Yogyakarta) mengeluarkan kebijakan dalam bentuk penerbitan Surat Edaran (SE) yang mengatur tata tertib pelayanan terhadap mahasiswa, karyawan dan tamu. Inti dari isi SE tersebut adalah mengatur pelayanan publik dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat yakni memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan.

Kebijakan publik yang tertuang dalam SE itu membuat layanan perpustakaan menjadi berbeda jika dibandingkan pada masa sebelum pandemi (saat normal). Kebijakan tersebut dibuat karena adakanya akar permasalahan yakni terjadinya krisis kesehatan yang mendunia. Layanan perpustakaan harus tetap berjalan di tengah situasi yang abnormal. Meskipun situasi abnormal namun lembaga berusaha agar layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka) tetap berjalan semaksimal mungkin dan mampu memenuhi harapan yang diinginkan pemustaka.

Kebijakan pimpinan dalam manajemen layanan di tengah pandemi tersebut juga berimbas

Tabel 1. Kunjungan perpustakaan tahun 2020. Sumber: Laporan tahunan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta tahun 2020

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	12739
Pebruari	12657
Maret	3330
April	3110
Mei	3560
Juni	7530
Juli	8750
Agustus	8979
September	9650
Oktober	9549
November	8890
Desember	8249
Jumlah Total	96993

pada penurunan jumlah pengunjung perpustakaan secara fisik. Hal ini bisa dilihat dari tabel kunjungan perpustakaan tahun 2020 pada Tabel 1.

Berkaitan dengan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang layanan perpustakaan perguruan tinggi seni di tengah pandemi. Studi kasus layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Tujuan penelitian mengevaluasi pelaksanaan layanan dalam jaringan (daring) atau virtual selama pandemi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Mereka ada yang berprofesi sebagai dosen, mahasiswa dan kepala perpustakaan. Pertimbangan dalam memilih isu penelitian ini adalah *skill* dan kesediaan untuk berbagi. Dosen, mahasiswa atau sivitas akademik dinilai mempunyai wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang memadai dalam hal penyelenggaraan kegiatan, keilmuan, dan aktivitas seni budaya. Sedangkan pengelola perpustakaan adalah orang yang terlibat dalam penyelenggaraan perpustakaan sehari-hari. Objek penelitian mengenai manajemen pengetahuan (*knowledge management*).

Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di ISI Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Parangtritis KM. 6.5, Sewon, Bantul, Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika ISI Yogyakarta dengan jumlah sampel partisipan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penghentian pengumpulan data dilakukan apabila peneliti tidak lagi menemukan informasi baru. Pengambilan partisipan dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada adalah peran perpustakaan dan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) seni budaya. Dalam manajemen pengetahuan terdapat tahapan yang dapat menjadi dasar pengukuran penelitian, yaitu: mengidentifikasi (*identifying*), menciptakan (*creating*), menyimpan (*storing*), membagi (*sharing*), dan mengaplikasikan (*applying*). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi (studi pustaka dan sumber data yang berasal dari dokumen, jurnal ilmiah dan lain-lain).

Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif dan berkelanjutan dengan model *grounded theory*, penulis berupaya menyikapi suatu situasi dengan akal sehat tanpa mengedepankan harapan yang sudah diduga sebelumnya. Analisis data kualitatif dilakukan sejak penulis menyusun proposal, mengumpulkan data di lapangan, sampai mendapatkan seluruh data. Hasil wawancara berupa data audio dibuatkan transkrip terlebih dahulu sebelum diolah. Analisis *grounded theory*, menurut Strauss dalam Pendit (2003: 307), berupa kegiatan pemberian kode yang dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: 1. Pemberian kode pembuka (*open coding*), yaitu memeriksa semua data penelitian (hasil wawancara, observasi, dan dokumen tertulis). Kegiatan ini menghasilkan indikator dan konsep. Berbagai konsep yang tercipta kemudian dikelompokkan menjadi kategori. 2. Pemberian kode disekitar poros kategori (*axial coding*), sebagai kegiatan analisis terhadap data, indikator, konsep, dan kode yang dihasilkan *open coding*. Peneliti melihat kaitan antara indikator dan konsep dari sisi paradigma pemberian kode (kondisi, interaksi,

strategi, dan konsekuensi). Kegiatan ini menjadi dasar peneliti membuat berbagai kategori konsep dan keterkaitan sehingga terbentuk kelompok kategori. 3. Pemberian kode secara terpilih (*selection coding*), sehingga kegiatan analisis sistematis dan terpusat pada kategori inti. Tujuannya untuk membentuk teori yang bersifat sementara dan terbatas, berfungsi sebagai penuntun bagi peneliti untuk memutuskan apakah perlu pengumpulan data berikutnya. Kategori inti digunakan untuk mengambil kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu data atau informasi dari satu pihak diperiksa kebenarannya dengan cara memperoleh informasi dari sumber lain dengan metode berbeda. Tujuannya adalah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak untuk menjamin tingkat kepercayaannya, sebagaimana dibahas dalam Saebani dan Nurjaman (2013: 183).

C. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan yang dirumuskan lembaga dapat menghasilkan dampak yang diinginkan. Evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, dalam hal ini tentang kebijakan layanan dalam jaringan selama pandemi. Selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak pembuat kebijakan (*decision maker*) untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Hasil penelitian ini didasarkan pada hasil observasi dan wawancara mendalam terhadap pengguna perpustakaan (pemustaka) di perpustakaan ISI Yogyakarta. Mereka yang dipilih oleh peneliti dapat memberikan informasi dalam menjawab permasalahan dalam kajian ini. Penelitian dilakukan dengan observasi dan wawancara dengan informan yaitu pengguna perpustakaan (pemustaka) di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Analisis data menggunakan teori evaluasi.

Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya.

Evaluasi terdiri atas pengumpulan, pendeskripsian, peninterpretasian dan penyajian (Widoyoko 2012: 6). Peneliti mengumpulkan 8 (delapan) informan penelitian. Menurut penulis antara informan satu dengan informan 3 (tiga) memiliki kesamaan saat ditanya pendapat, mengenai kebijakan layanan *online* atau daring yang diterapkan lembaga.

Informan 1 (satu) menyatakan:

“Menurut saya kebijakan ini baik sebagai bagian upaya menekan laju penularan virus covid-19. Mau tidak mau adanya pembatasan pertemuan fisik dengan mengubah layanan dari tatap muka menjadi daring mendorong lembaga membuat kebijakan layanan di era new normal ini...”

Sedangkan informan 3 (tiga) berpendapat:

“Mau tidak mau, suka tidak suka, layanan dalam jaringan atau daring harus dilakukan karena kita masih dalam kondisi bencana akibat wabah penyakit yang disebabkan virus covid-19 ini. Untuk memutus mata rantai penyebaran, kebijakan layanan secara online (daring) memang saya rasa tepat dan sambil menunggu kasus ini reda...”

Menurut penulis antara informan 1 (satu) dan informan 3 (tiga) memiliki kecenderungan kesamaan pendapat bahwa layanan *online* atau daring dilaksanakan oleh lembaga dalam hal ini perpustakaan bertujuan untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Sementara saat penulis menanyakan manfaat yang diperoleh adanya kebijakan layanan daring, informan 1 (satu) dan informan 2 (dua) memiliki kecenderungan pendapat yang sama. Mereka menyatakan bahwa layanan daring akibat pandemi memotivasi mereka untuk menyesuaikan dengan jenis layanan yang diterapkan lembaga. Seperti diungkapkan informan 1 (satu):

“Memang ini kendala, ada keterbatasan dengan layanan ini. Tapi ya harus bagaimana lagi kita harus mampu menyesuaikan...”

Senada dengan informan 1 (satu), informan 2 (dua) pun memberi tanggapan yang sama bahwa pandemi membawa perubahan pada cara mereka bertindak dan berperilaku. Pemustaka dituntut untuk mampu menghadapi perubahan yang ada dengan menghadapi layanan yang lebih mengedepankan penggunaan teknologi informasi.

Pemustaka dituntut untuk mampu menghadapi perubahan yang ada dengan menghadapi layanan yang lebih mengedepankan penggunaan teknologi informasi.

“Pandemi menciptakan suasana atau budaya baru dalam proses pembelajaran. Tidak seperti sebelumnya yang mengadandalkan pembelajaran tatap muka, adanya pandemi membawa kebijakan baru pada pola pembelajaran dalam bentuk e-learning...”

Layanan daring selama pandemi diperoleh manfaat, yakni tanpa aktivitas pertemuan fisik namun kebutuhan akan bahan atau koleksi perpustakaan tetap dapat diakses melalui sumber-sumber informasi elektronik bahan perpustakaan yang telah digitalkan atau dialihmediakan. Seperti diungkap informan 5 (lima) sebagai berikut:

“Meski tanpa aktivitas pertemuan fisik, akses koleksi perpustakaan tetap dapat berjalan, terutama bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir layanan online ini cukup membantu...”

Pemustaka juga sangat terbantu dengan layanan *online* karena dilihat dari aspek ekonomi layanan daring lebih relatif murah. Seperti dituturkan informan 7 (tujuh):

“Kita juga menjadi familiar dengan aplikasi pertemuan seperti zoom, google meet dan penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi. Aktivitas online ini saya rasa juga dari sisi ekonomi biayanya relatif murah...”

Sementara itu informan lain ada yang mengungkapkan bahwa selama penerapan layanan daring, pemustaka yang terlambat mengembalikan buku dibebaskan sanksi denda. Selain itu bagi ma-

hasiswa yang mengerjakan tugas akhir bisa mengakses bahan pustaka lebih dari empat eksemplar. Seperti diungkapkan informan 4 (empat):

“Dari pengguna perpustakaan (pemustaka) sendiri ada kebijakan, yakni pembebasan berkaitan denda. Masa covid ini tidak ada denda keterlambatan. Ada pula dispensasi saat meminjam koleksi referensi dengan masa pinjam satu minggu. Dispensasi peminjaman yang dulu 4 eksemplar sekarang di saat pandemi bisa meminjam 5 eksemplar. Ini juga bagian solusi keterbatasan layanan dengan memberi kemudahan atau dispensasi tadi...”

Informan 4 (empat) juga menyatakan layanan daring memiliki kelebihan berupa kecepatan aksesnya. Seperti diungkapkan dalam pernyataannya:

“Kelebihannya layanan semakin cepat karena semua bisa diselesaikan di manapun dan kapanpun...”

Di tengah manfaat yang diperoleh, ternyata pemustaka juga menghadapi kendala. Seperti informan 1 (satu) merasakan hambatan atau kendala selama layanan daring di tengah pandemi.

“Kita masih terbiasa dengan cara belajar tatap muka. Ini kendala sekarang, ketika pandemi proses pembelajaran dalam jaringan tidak berjalan optimal. Tapi ya mau bagaimana lagi? Tidak ada jalan lain untuk menekan penularan virus ini ya dengan pembatasan...”

Menurut penulis apa yang diungkapkan informan satu tersebut mengandung arti bahwa layanan online tidak sepenuhnya berjalan lancar karena kendala perihal adaptasi layanan. Pemustaka sudah lama nyaman dengan layanan offline (tatap muka). Hal yang sama juga diungkap informan 2 (dua):

“Kebijakan layanan secara online menjadi hal yang baru walaupun sebenarnya saat sebelum pandemi proses pembelajaran e-learning sudah ada namun masih banyak yang belum memanfaatkan metode pembelajaran e-learning secara baik dan maksimal. Ini masalah adaptasi saya rasa...”

Kendala yang lain dengan tidak adanya pertemuan fisik adalah ketidatersediaan ruang untuk

berdiskusi dengan teman kuliah. Pembatasan yang dilakukan membuat pemustaka kurang leluasa untuk menggelar kegiatan diskusi di kelas atau di perpustakaan. Seperti diungkap informan 8 (delapan).

“Ke perpustakaan itu pemustaka yang benar-benar punya kepentingan urgen ya, hanya yang ingin atau sangat membutuhkan. Padahal sebenarnya kita ke perpustakaan butuh teman untuk berdiskusi tapi karena kontak fisik ada pembatasan ya kita jadi nggak bisa leluasa lagi...”

Hal senada juga diungkap informan 6 (enam). Kebiasaan layanan perpustakaan secara konvensional atau tatap muka membuat pemustaka belum sepenuhnya siap dengan layanan yang berbasis teknologi informasi. Pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi tetapi membutuhkan ruang publik, salah satunya adalah ruangan perpustakaan untuk berdiskusi tentang isu-isu akademik.

“Ya banyak yang belum siap dengan layanan yang beraplikasi teknologi karena kita sudah lama dengan pelayanan konvensional atau lebih mengandalkan fisik...”

Kendala lain yang ditemui adalah pemustaka tidak dapat leluasa menelusur informasi terutama informasi dalam bentuk bahan pustaka yang berisi artikel karya ilmiah secara full teks. Mengingat dalam koleksi digital karya ilmiah terdapat bagian yang hanya bisa dibuka oleh admin atau petugas saja. Seperti dituturkan informan empat:

“Pemustaka tidak leluasa dalam menelusur informasi. Pemustaka secara langsung tidak dapat membaca di tempat terutama mahasiswa yang sedang tugas akhir (TA) tidak bisa mengakses secara full teks koleksi karya ilmiah...”

Selain kendala dalam soal penelusuran informasi juga ditemukan hambatan lain, seperti diungkapkan informan 6 (enam):

“Sepertinya belum banyak konten-konten perpustakaan yang digitalkan, buku elektronik (e-book) misalnya kalau ada jumlahnya terbatas dan belum variatif dari sisi isi, topik atau judul. Perpustakaan di era dan kondisi seperti baik kalau memaksimalkan

layanan e-resources (sumber-sumber informasi elektronik)...”

Menurut penulis dalam menggali pendapat pengguna perpustakaan (pemustaka) terdapat hal yang menarik yakni pemustaka menawarkan beragam solusi layanan di tengah bencana atau pandemi. Mengingat pandemi ini belum bisa diprediksi kapan akan berakhir. Seperti diungkap informan 1 (satu):

“Tentu pelayanan yang tetap menerapkan protokol kesehatan, pelayanan offline yang selama ini sudah dilakukan perpustakaan dengan membuka layanan jam buka perpustakaan sampai pukul 12.00 tetap dilanjutkan kalau perlu jam bukanya ditambah, mungkin sampai jam 14.00 WIB, tentu dengan pembatasan jumlah pemustaka yang ada di ruangan serta waktu berkunjung. Karena kalau bisa berkunjung secara fisik keinginan pemustaka akan akses informasi yang detail bisa terpenuhi. Kalau hanya online sih masih di awang-awang tetapi kalau datang langsung, pemustaka akan lebih banyak variasi pilihan informasi dan buku yang ingin dipinjam...”

Menurut penulis, pendapat tersebut mengandung maksud selain pelayanan daring pelayanan tatap muka atau *offline* perlu menjadi solusi layanan di tengah pandemi dengan membuka layanan secara terbatas (dalam hal waktu dan jumlah pengunjung).

Sementara itu solusi layanan menarik lain diungkap informan 2 (dua):

“Harus didorong untuk menciptakan aplikasi layanan perpustakaan. Misalnya seperti layanan jasa antar atau transportasi seperti grab atau gojek, ada layanan yang langsung terinstal di hp android tanpa harus membuka web. Menciptakan terobosan model layanan seperti ini harusnya menjadi motivasi pustakawan dalam menyikapi layanan di tengah pandemi...”

Menurut penulis, menciptakan aplikasi layanan perpustakaan menjadi solusi menarik di tengah pandemi. Seperti diungkap informan di atas, layanan perpustakaan yang terkoneksi dengan alat komunikasi berupa ponsel android seperti

aplikasi layanan jasa antar yang populer di negeri ini (Grab, Gojek, dan sebagainya). Solusi layanan menarik lain juga diungkap informan 6 (enam):

“Pimpinan lembaga harus mendorong perpustakaan makin meningkatkan layanan digital, mungkin ada kebijakan anggaran digitalisasi dokumen atau bahan perpustakaan ditingkatkan agar dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh khalayak atau publik yang membutuhkan...”

Menurut penulis pernyataan informan enam tersebut mengandung maksud sebagai usulan kepada lembaga agar semakin meningkatkan layanan koleksi perpustakaan berbasis elektronik (*e-resources*), Mengingat *e-resources* sekarang ini menjadi kebutuhan layanan informasi di tengah pandemi.

D. Kesimpulan dan Saran

Dari data informan dan hasil tanggapan data tersebut di atas maka dapat disajikan informasi data sebagai berikut:

1. Layanan daring merupakan solusi layanan di tengah pandemi.
2. Layanan daring memberikan layanan secara cepat kepada publik dalam hal akses informasi.
3. Dengan layanan daring maka program-program lembaga tetap dapat dijalankan meski pandemi masih berlangsung.
4. Di tengah keunggulan layanan daring terdapat kekurangan atau hambatan yang dijumpai seperti dibutuhkan adaptasi layanan, pemustaka kurang leluasa dalam hal akses informasi, masih banyak ditemui koleksi perpustakaan yang belum digitalkan meskipun sekarang ini informasi dalam bentuk elektronik (*e-resources*) telah menjadi kebutuhan.
5. Terdapat usulan dari pemustaka tentang peningkatan kualitas layanan di tengah pandemi. Seperti ada yang mengusulkan layanan yang berbasis aplikasi layanan jasa seperti Gojek, Grab, dan sebagainya. Selain itu juga harapan pemustaka agar semakin banyak database perpustakaan yang terhubung melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*).
6. Menggabungkan layanan daring dengan layanan luring (*offline*), membuka layanan tatap muka

secara terbatas dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

Pandemi Covid-19 yang sudah melanda dunia lebih dari satu setengah tahun banyak memberikan dampak terhadap aktivitas atau kegiatan manusia, tanpa kecuali berdampak pada sebuah kebijakan layanan perpustakaan. Ketika corona virus tersebut belum mewabah maka layanan perpustakaan dapat dilakukan secara tatap muka. Kegiatan peminjaman dan pengembalian di perpustakaan dapat dilakukan dalam bentuk fisik. Sekarang untuk memutus mata rantai penularan maka layanan dalam jaringan (daring) menjadi solusi layanan yang tepat. Kebijakan layanan daring tersebut tentunya direspon oleh pemustaka dengan beragam pendapat dan saran. Dari evaluasi yang dilakukan pemustaka menghendaki layanan daring tetap dijalankan dengan terus berupaya mencari inovasi layanan yang berbasis teknologi digital agar dapat diakses pemustaka secara murah dan dapat dijalankan di manapun dan kapanpun.

Layanan daring mempunyai manfaat (keunggulan), antara lain kebutuhan akan bahan/koleksi perpustakaan tetap dapat diakses melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*), relatif lebih murah, dan pemustaka memiliki banyak kesempatan dalam hal akses informasi. Di tengah keunggulan layanan daring terdapat kekurangan atau hambatan yang dijumpai seperti dibutuhkan adaptasi layanan, pemustaka yang sedang mengerjakan tugas akhir dalam pembuatan karya ilmiah kurang leluasa dalam hal akses informasi, masih banyak ditemui koleksi perpustakaan yang belum digitalkan meskipun sekarang ini informasi dalam bentuk elektronik (*e-resources*) telah menjadi kebutuhan. Terdapat usulan dari pemustaka tentang peningkatan kualitas layanan di tengah pandemi. Seperti ada yang mengusulkan layanan yang berbasis aplikasi layanan jasa seperti Gojek, Grab, dan sebagainya. Selain itu juga harapan pemustaka agar semakin banyak database perpustakaan yang terhubung melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*).

Kepustakaan

Arikunto & Jabar. (2009). *Evaluasi Program*

Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Agustino, Leo. (2010). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Agustiawan. (2019). *Evaluasi Kinerja UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta Berdasarkan PPNRI No. 10 Th. 2018 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: SITER. 38-46.

Dunn N, Willian. (2013). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gunawan, Imam. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hartono, FL Agung, (2021). *Dari Balik Jendela Perpustakaan: Goresan Pena Pustakawan*. Yogyakarta: Mitra Mekar Berkarya.

Hamdi, Muchlis. (2014). *Kebijakan Publik (Proses, Analisis dan Partisipasi)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses* Yogyakarta: Media Pressindo

Samiyati, Samiyati. (2016). *Evaluasi Ketersediaan Koleksi Dengan Menggunakan Analisis Sitiran Terhadap Skripsi Jurusan Televisi Fakultas Seni Media Rekam ISI Yogyakarta Tahun 2015 Di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta*. Yogyakarta: LPPM ISI Yogyakarta.

Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Webtografi

Christiana, Elisa, (2021). Kebijakan Penerapan Teknologi Informasi di Perpustakaan. Elisa's Project. Sumber: <https://elisachristianasproject.wordpress.com/2018/12/14/kebijakan-penerapan-teknologi-informasi-di-perpustakaan.html>. Diakses pada 1 September 2021

Informan

1. Nama: Salsabilla (01)

- Jurusan: Desain Komunikasi Visual
2. Nama: Andre Indrawan (02)
Pekerjaan: Dosen Jurusan Musik
 3. Nama: Widyatmoko (03)
Pekerjaan: Dosen Desain Komunikasi Visual
 4. Nama: Agustiawan (04)
Pekerjaan: Kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
 5. Muhammad Rafli Pradanto (05)
- Jurusan: Pendidikan Musik
6. Nama: Pradani (06)
Jurusan: Mahasiswa Program Pascasarjana ISI Yogyakarta
 7. Nama: Juanita Elisabet Janis (07)
Jurusan: FSP Teater
 8. Nama: Tyas Rinestu (08)
Pekerjaan: Direktur Program Pascasarjana ISI Yogyakarta