

Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA (*Public Service Standards during the Covid-19 Pandemic: ITERA Library Service Study Study*)

Rydhho Febri Ramadhan^{1*}, Vicka Tamaya²

Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lampung, Bandar Lampung^{1,2}

rydho08@gmail.com^{1*}, tamaya.vicka@gmail.com²



Riwayat Artikel

Diterima pada 8 Juni 2021

Direvisi pada 21 Juni 2021

Disetujui pada 21 Juni 2021

Abstract

Purpose: This paper examined changes in public services during the pandemic.

Research Methodology: The approach taken in this study was qualitative. Researchers collected information and data through the interview method. Along with conducting interviews, researchers searched for and read various pieces of information about implementing ITERA library services via the website and Standard Operating Procedures for services during the pandemic.

Results: The Covid-19 pandemic affects public services, most notably at the ITERA Library. Changes to the ITERA Library Public Service Standards resulted in innovations in the Sumatra Institute of Technology Library's services.

Keywords: Covid-19, Library Service, Public Service Innovation, New Public Management

How to Cite: Ramadhan, R. F., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 57-66.

1. Pendahuluan

Coronavirus Disease 19 mulai menyebar di awal tahun 2020. Penyebaran virus yang dikenal dengan Covid 19 begitu cepat menyebabkan cepatnya bertambah korban jiwa dan perekonomian yang mulai tidak stabil. Penyebaran virus yang dikenal dengan Covid 19 membuat setiap negara termasuk Indonesia memberlakukan kebijakan seperti lock down, social distancing, dan pembatasan sosial baik skala besar maupun kecil. Hal ini bertujuan untuk memutus mata rantai penularan virus, aturan protokol kesehatan pun diterapkan disemua lini kehidupan.

Pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia ini telah mengubah semua kebiasaan maupun sistem tatanan yang ada di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Wabah ini berdampak pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial maupun pada bidang bidang lainnya. Dalam rangka menghambat dan memutus rantai penularan Covid-19 Pemerintah Indonesia pun memberlakukan kebijakan seperti lock down, social distancing, dan pembatasan sosial baik skala besar maupun kecil. Hal ini bertujuan untuk memutus mata rantai penularan virus, aturan protokol kesehatan pun diterapkan disemua lini kehidupan. Hal ini bertujuan agar masyarakat bisa mulai melaksanakan aktivitas sebagian besar dirumah. Jika dipandang dari dunia pendidikan, hal ini mengakibatkan perubahan pada tata cara pembelajaran yang semula dilakukan secara tatap muka menjadi online/daring.

Hal tersebut membuat pelayanan publik dalam dunia Pendidikan seperti perpustakaan harus melakukan inovasi dalam menyediakan sumber-sumber informasi dan pembelajaran dalam bentuk elektronik bagi para pemustaka. Selain itu, layanan-layanan perpustakaan yang sebelumnya tidak ada batasan pengunjung diubah menjadi lebih terseleksi dan dibatasi dalam rangka ikut mengurangi penyebaran Covid-19. Para Pustakawan pun dituntut untuk berinovasi dalam rangka memberikan layanan-layanan bagi pemustaka di masa pandemi covid-19 ini.

Salah satu langkah dari pemerintah Indonesia dalam menanggulangi covid-19 adalah dengan mengeluarkan [Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020](#) tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka percepatan Penanganan Corona Virus Decease 2019 (Covid-19). Aturan tentang protokol kesehatan adalah 5 M yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan terakhir adalah mengurangi mobilitas.

Dengan adanya Kebijakan tersebut, berdampak pada perubahan-perubahan seperti, sekolah/kuliah yang dilaksanakan lewat daring/online, bekerja dari rumah, ibadah yang diberi jarak, tempat-tempat pariwisata ditutup, hingga pabrik-pabrik pun di tutup/diberhentikan secara sementara. Maka dari itu, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan [PP No.21 tahun 2020](#) maka banyak pelayanan-pelayanan yang dilaksanakan secara online maupun di batasi dengan signifikan. Salah satu contoh *Online Shopping*, pelayanan administrasi, jasa serta informasi dengan online pun mulai dicoba diberlakukan.

Pandemi Covid telah mengajarkan kita banyak hal dalam hal birokrasi, namun birokrasi tetap menjadi yang terdepan dalam pelayanan publik. Di era new normal ini, pelayanan publik harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Hal ini mengakibatkan transformasi model layanan manual, yang semula berhadapan dengan layanan elektronik. Berbagai inovasi dan aplikasi teknologi terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Inovasi dalam penelitian administrasi publik termasuk dalam perspektif New Public Administration dan Innovative Government. Konsep ini menjelaskan kemampuan organisasi untuk bertahan dan meningkatkan kinerja dengan menerapkan semangat sektor swasta ke sektor publik. Dalam hal ini, ditegaskan bahwa tanpa sistem administrasi atau manajemen yang inovatif dan adaptif, kebijakan inovasi pasti akan gagal. Artinya, inovasi merupakan bagian penting dari operasional pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi.

Institut Teknologi Sumatera merupakan perguruan tinggi negeri yang ada di Lampung berkomitmen memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh civitas akademika dengan membentuk tim Badan Pembina Adaptasi Kehidupan Baru (BPAKB). Tugas BPAKB adalah untuk menjamin kondisi kampus khususnya keamanan dan kesehatan dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan Layanan Manajemen dalam artian seluruh manajemen dan pelayanan dikondisikan seefektif mungkin pada masa pandemi agar tetap mematuhi protokol kesehatan untuk memutus penularan Virus Covid 19.

Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera (ITERA) sebagai unsur penunjang dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran perlu melakukan adaptasi dari kebijakan-kebijakan yang dibentuk oleh [PP no. 21](#) dan Keputusan Rektor ITERA tersebut, perpustakaan ITERA harus tetap bisa membuat para Pemustaka tetap memberikan *Feedback* yang positif bagi Perpustakaan ITERA dengan memberikan kepuasan terhadap pelayanannya. *Feedback* negatif akan diberikan kepada Perpustakaan ITERA jika tidak bias memberikan pelayanan yang baik bagi para pemustaka.

Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera melakukan inovasi inovasi pelayanan agar dapat melayani civitas akademika sesuai protokol kesehatan di masa pandemi. Inovasi pelayanan public yang dilakukan perpustakaan ITERA adalah pelayanan yang diberikan secara online dan pelayanan offline. Unit perpustakaan ITERA harus menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kebutuhan pengguna selama pandemi Covid 19 ini adalah kebutuhan sumber informasi elektronik, antara lain *e-book*, *e-journal*, makalah, laporan penelitian, jurnal, dan lain-lain. Selain itu, kebutuhan administrasi seperti surat perpustakaan, pembayaran denda dan cek plagiasi tugas akhir mulai dibatasi secara signifikan. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat mengonversi layanan offline menjadi layanan online.

Maka dari kebijakan-kebijakan tersebut, perpustakaan ITERA harus tetap bisa membuat para pemustaka tetap puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan agar dapat memberikan *image* positif bagi perpustakaan ITERA. Sebaliknya jika pemustaka tidak puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan akan memberikan *image* negative bagi perpustakaan.

Tulisan ini bertujuan untuk mengkaji perubahan pelayanan publik di masa pandemi melalui pendekatan model New Public Management, yaitu perubahan yang memerlukan ide-ide kreatif yang dikembangkan dengan sebuah inovasi dalam pelayanan publik agar pelayanan publik tetap berfungsi dengan baik, tanpa hambatan meski dalam kondisi pandemi Covid-19.

Pada penelitian ini,, peneliti berfokus pada kualitas pelayanan public UPT perpustakaan ITERA khususnya dalam penyediaan pelayanan pustaka kepada Civitas Akademika. Penelitian yang ingin disampaikan pada penulisan ini adalah bagaimana New Public Management yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan ITERA dapat memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas di tengah situasi pandemi Covid-19.

2. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis permasalahan yang ada. Dengan mengambil pendekatan studi kasus di Unit Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera, peneliti ingin memahami bagaimana manajemen pelayanan dapat diterapkan di masa pandemi COVID-19. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dan mengumpulkan data sekunder. Peneliti melakukan wawancara dengan sejumlah informan tanpa menggunakan pedoman wawancara, Dengan metode wawancara ini peneliti dapat memperoleh informasi dan data sebanyak-banyaknya karena penelitian ini adalah penelitian yang pertama kali dilakukan di Perpustakaan ITERA. Selain melakukan interview, peneliti juga menelusuri, dan membaca berbagai informasi terkait pelaksanaan pelayanan perpustakaan ITERA melalui website dan Standar Operasional Prosedur pelayanan di masa pandemi.

3. Pembahasan

3.1. Standar Pelayanan Perpustakaan ITERA Sebelum dan di Masa Pandemi

Institut Teknologi Sumatera di masa pandemi dituntut untuk memberikan inovasi-inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik ini sangat terkait erat dengan standar pelayanannya. Standar ini yang kemudian juga menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Standar pelayanan diperlukan dalam menilai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan ITERA serta mengukur kepuasan civitas akademika dalam mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan dan Jangka waktu

Prosedur pelayanan perpustakaan adalah tata cara yang diberlakukan oleh pemberi pelayanan terhadap pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dijalani seorang civitas akademika untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Adapun kegiatan operasional perpustakaan ITERA antara lain:

a. Layanan Sirkulasi

Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah Sirkulasi atau peminjaman, Biasanya dalam pelayanan sirkulasi terdapat meja sirkulasi yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan perpustakaan karena bagian ini yang sering kali berhubungan dan digunakan dengan pemustaka, Sebabnya kinerja pegawai perpustakaan sangat berpengaruh terhadap *image* perpustakaan.

Tujuan Pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah supaya pengguna perpustakaan dapat mengetahui siapa yang meminjam koleksi perpustakaan, dimana alamatnya dan kapan koleksi kembali. Sebelum pandemi terjadi Perpustakaan ITERA membuka *system Open Access* dimana pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dan pengunjung perpustakaan dapat membuka, melihat lihat buku dan mengambil sendiri buku sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam. Hal ini pun juga memberikan kepuasan kepada pelanggan karena pengguna dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Pada dasarnya Perpustakaan ITERA memiliki kriteria dalam pembuatan peraturan sirkulasi seperti pendaftaran keanggotaan, sistem peminjaman buku dan pengembalian buku, perpanjangan buku, pemberian surat teguran dan sanksi terlambat, pemeliharaan koleksi dan inventarisasi laporan sebagaimana berikut:

- **Pendaftaran Keanggotaan (Sebelum dan sesudah)**

Pendaftaran keanggotaan di masa sebelum pandemi sebagian besar melalui offline yaitu dengan cara datang langsung ke perpustakaan ITERA dan menuju ruang pelayanan, namun di masa pandemi pendaftaran keanggotaan bisa langsung melalui email perpustakaan yaitu perpustakaan@itera.ac.id dengan mengirimkan Nama, Foto KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), beserta tanggal lahir, maka Admin pelayanan langsung akan mendaftarkan anggota baru tersebut.

- **Sistem Peminjaman (Sebelum dan Sesudah Pandemi)**

Sistem peminjaman buku sebelum pandemi tidak memiliki batasan pada pemustaka yang ingin mencari buku, pengunjung datang ke perpustakaan dan dipersilahkan mengambil buku dan melihat-lihat isinya. Apabila buku tersebut tidak dipinjam maka pemustaka tinggal menaruh buku di meja baca. Sedangkan di masa pandemi mahasiswa harus mencari judul buku terlebih dahulu di Aplikasi Pocket masing-masing, sehingga nanti para pustakawan yang mengambilkan bukunya dan diserahkan ke pemustaka. Hal ini bertujuan untuk mengurangi pengunjung perpustakaan secara signifikan di masa pandemi ini.

- **Sistem Pengembalian Buku (Sebelum dan Sesudah Pandemi)**

Sistem pengembalian buku sebelum pandemi umumnya para pemustaka tetap datang ke perpustakaan untuk mengembalikan buku, tetapi di masa pandemi ini pemustaka harus menerapkan protokol kesehatan jika ingin mengembalikan buku, dan Perpustakaan di masa pandemi ini menerima pengembalian buku lewat paket/kurir yang dikirimkan ke alamat perpustakaan ITERA, selama buku tersebut sesuai, tidak cacat dan tidak terlambat dalam hal pengembalian.

- **Sistem Perpanjangan Buku (Sebelum dan Sesudah Pandemi)**

Sistem perpanjangan buku sebelum pandemi hampir sama seperti sistem pengembalian buku, tetapi di masa sekarang perpustakaan sedang mengembangkan sistem perpanjangan online yang akan sangat berguna bagi para pemustaka yang sedang di luar kota.

- **Pemberian Surat Teguran**

Pemberian surat teguran biasanya di kirimkan melalui email perpustakaan kepada yang bersangkutan.

- **Pemeliharaan Koleksi dan Inventarisasi**

Pemeliharaan koleksi di masa pandemi ini lebih menekankan kepada *hygiene*, seperti penyemprotan buku dengan alkohol setelah dibaca atau dipinjam oleh pemustaka, dan juga pemasangan serap air di rak-rak buku guna menghindari jamur yang merusak buku, dan untuk inventarisasi lebih di tekankan pada pembelian *hand sanitizer*, masker, sarung tangan, *faceshield* dan sebagainya.

b. Layanan Rujukan/informasi/referensi

Layanan rujukan merupakan layanan yang memiliki fungsi penting pada suatu perpustakaan dimana Jasa layanan referensi adalah salah satu kegiatan yang ada untuk pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi bertujuan membantu pengguna menemukan informasi dengan cara yang ada di ITERA yaitu tanya Pustakawan dimana pustakawan mendapat pertanyaan-pertanyaan dari para pengguna dan menjawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada; Membimbing pengguna untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan dan penggunaan bahan pustaka koleksi referensi; pustakawan memberikan bantuan kepada pengguna dalam penelusuran informasi tentang berbagai subjek. Pada perpustakaan Institut Teknologi Sumatera layanan rujukan dilakukan dengan prosedur *offline* namun dikarenakan pandemi dan membatasi pengunjung untuk datang ke perpustakaan, maka layanan rujukan atau repository dibuat prosedur nya menjadi Online dengan cara bergabung dengan Grup *Whatsapps* Tanya Pustakawan yang link nya bisa ditemukan di Website *Perpustakaan.itera.ac.id* atau

pemustaka bisa langsung bertanya di sosial media perpustakaan (Instagram) dengan *User name Library.itera*.

c. Fasilitas Internet

Dimana ada Perpustakaan tentunya disitulah fasilitas internet tersedia. Internet memegang peranan penting dalam menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat membantu mendapatkan informasi untuk pengguna karena dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan simpel. Adanya fasilitas internet merupakan terobosan baru dalam dunia perpustakaan untuk menyajikan informasi kepada pengguna dengan cara yang lebih praktis. Internet sendiri pada dasarnya merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan oleh berbagai kalangan, dan penggunaannya dapat mendapatkan hasil positif dalam memperoleh informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh [Anjani \(2016\)](#), mahasiswa biasanya akan lebih tertarik mencari informasi melalui internet dibandingkan menggunakan koleksi buku. Menurut pengguna, informasi yang didapat lewat internet mudah untuk dimengerti dan dipahami karena relevan dengan materi perkuliahan di kampus, dibandingkan dengan menggunakan seperangkat buku, pengguna harus mencoba memeriksa dan memahami dengan benar apa yang tertulis dari buku. Selain itu menemukan buku yang tepat membutuhkan waktu yang lama. Hal ini membuat pengguna cenderung beralih menggunakan sarana internet daripada menggunakan koleksi buku. .

Pada hakikatnya, pengguna membutuhkan informasi yang akurat, relevan, ekonomis, cepat, tepat dan mudah diperoleh. Dalam kondisi seperti itu, pengguna mungkin dan lebih tertarik untuk menggunakan Internet sebagai media yang nyaman untuk menemukan informasi daripada yang lain. Kemudahan penggunaan Internet membuat pengguna perpustakaan tidak merepotkan staf atau karyawan yang ada untuk membantu mereka menemukan informasi melalui Internet, tidak seperti menelusuri koleksi buku.

d. Menyediakan Fasilitas untuk Kebutuhan Komunitas

Penyediaan fasilitas kebutuhan komunitas pada ruang lingkup UPT Perpustakaan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang ditujukan untuk komunitas/ perkumpulan mahasiswa di Institut Teknologi Sumatera. Umumnya komunitas mahasiswa/mahasiswi Itera menggunakan Perpustakaan untuk menyelenggarakan rapat atau seminar. Adapun fasilitas yang diberikan Perpustakaan adalah Peminjaman Ruangan Serbaguna yang berukuran 6m x6 m yang dapat digunakan untuk penyelenggaraan seminar, lomba, rapat komunitas atau UKM.

Munculnya pandemi, kegunaan fasilitas tersebut menjadi berkurang dikarenakan minimnya kegiatan offline, namun Unit Perpustakaan Insitut Teknologi Sumatera tetap membuat terobosan baru agar civitas akademika tetap aktif mengunjungi perpustakaan dengan melakukan sedikit renovasi dan penambahan interior pada bangunan perpustakaan. Alhasil Unit Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera sering dijadikan tempat untuk kegiatan webinar ataupun kegiatan talskhow yang tentunya dapat dimanfaatkan untuk seluruh civitas akademika.



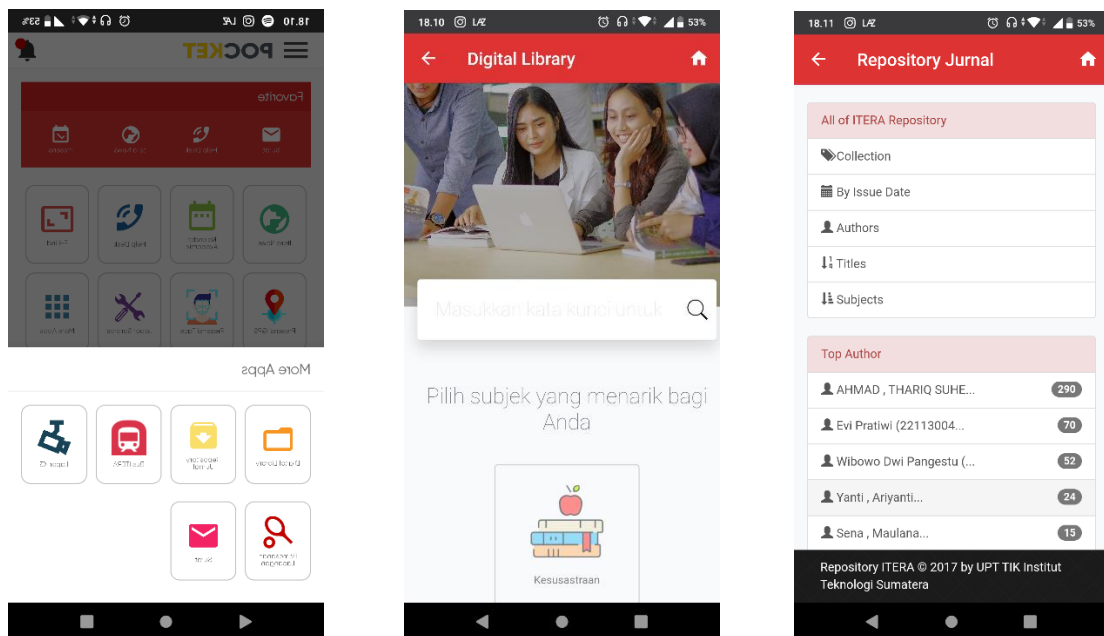
Gambar 1. Lokasi Perpustakaan yang Sering Dijadikan Studio untuk Pembelajaran Interaktif

2. Biaya/tarif

Setiap pelayanan peminjaman buku/koleksi perpustakaan tentunya gratis atau tidak dipungut biaya. Hal ini pun telah disampaikan oleh seluruh civitas akademika melalui media sosial ataupun pengumuman yang terpampang di pintu masuk dengan cukup menunjukkan kartu anggota perpustakaan. Namun akan ada konsekuensinya apabila civitas akademika tidak mengembalikan koleksi/ buku sesuai waktu yang ditentukan. Untuk memberikan efek jera Unit Perpustakaan memberlakukan denda kepada civitas akademika ITERA agar bertanggung jawab dengan buku/koleksi yang dipinjam dalam artian mengembalikan koleksi tepat waktu dan sesuai dengan kondisi semula saat dipinjam.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan UPT perpustakaan adalah Pelayanan jasa maupun pelayanan administrasi. Produk pelayanan jasa yang dilayani oleh UPT Perpustakaan ITERA adalah Pelayanan simpan pinjam dan pendaftaran keanggotaan, untuk pelayanan administrasi adalah pelayanan pembuatan surat bebas perpustakaan yang ditujukan untuk mahasiswa ITERA yang akan lulus dan membutuhkan surat bebas perpustakaan sebagai syarat wisuda. Produk layanan di UPT Perpustakaan yang saat ini dapat diakses saat pandemi adalah POCKET Library ITERA yang merupakan aplikasi terintegrasi untuk mahasiswa dalam pencarian buku/ koleksi yang diinginkan.



Gambar 2. Aplikasi Pocket yang Terdiri dari Digital Library dan Repository ITERA

4. Sarana Prasarana atau Fasilitas

Sarana dan prasarana yang berkualitas dan memadai harus disediakan oleh setiap perkantoran atau Lembaga pelayanan. Hal ini agar pengguna jasa merasa nyaman dan aman berada di perpustakaan ITERA, terutama di masa pandemi. Selain itu, sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator standar pengelolaan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh UPT Perpustakaan ITERA adalah *WiFi* yang sangat Memadai, Meja Layanan peminjaman dan pengembalian, Meja peminjaman Komputer beserta Meja Khusus peminjaman Kabel LAN (*Local Area Network*), Loker untuk para Pemustaka, Meja Belajar, Komputer Pencari Buku, Beserta Meja belajar dan Meja Lesehan untuk para Pemustaka.

Sebelum pandemi terjadi, sarana dan prasarana di UPT Perpustakaan ITERA sudah terbilang cukup untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Meskipun gedungnya masih bercampur dengan program studi dan ruang belajar, namun perpustakaan utama dengan ukuran cukup untuk memberikan rasa puas kepada pemustaka terlebih dengan bangunan yang relative baru, kursi

dan meja yang nyaman untuk membaca, pustakawan dan staff yang ramah dan ruangan yang kondusif.

Munculnya pandemi covid 19 di tahun 2020 UPT perpustakaan menyesuaikan dengan protocol kesehatan yang ada. yaitu dengan penyediaan handsanitizer, *thermalgun* (*alat tembak suhu tubuh*), penyemprotan disinfektan, dan pelayanan yang terintegrasi dengan pocket perpustakaan. Berikut adalah dokumentasi sarana dan prasarana yang ada di UPT Perpustakaan ITERA



Gambar 3. Meja Komputer dan LAN



Gambar 4. Meja Lesehan + Bean Bag



Gambar 5. Meja Pelayanan



Gambar 6. Rak Buku



Gambar 7. Loker Pemustaka

3.2. Inovasi Pelayanan Publik Perpustakaan ITERA di Masa Pandemi

Inovasi dalam administrasi publik meliputi perspektif New Public Administration dan Reinventing Government. Konsep Inovasi memberikan gambaran kemampuan organisasi untuk *survive* dan meningkatkan kinerja dengan menerapkan semangat sektor privat ke sektor publik. Dalam hal ini dinyatakan bahwa tanpa sistem administrasi atau manajemen yang inovatif dan adaptif, kebijakan inovasi pasti akan gagal. Artinya, inovasi merupakan bagian penting dari tata kelola untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini juga dikemukakan Roger bahwa suatu inovasi merupakan suatu ide,

praktik, atau temuan baru dari apa yang ada sebelumnya oleh individu atau entitas lain dari pengadopsinya. Dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah temuan baru yang merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan system administrasi.

Perpustakaan khususnya di Institut Teknologi Sumatera sebagai sarana penyedia informasi bagi masyarakat sebagian besar Mahasiswa, harus mampu bertahan dan adaptasi pada situasi dan kondisi yang di masa pandemi Covid-19 sekarang ini. Menurut [Lisda Rahayu \(2014\)](#) dalam dasar-dasar layanan perpustakaan Tangerang, inti dari pelayanan perpustakaan ialah menyediakan segala jenis bahan pustaka secara baik dan tepat sesuai kebutuhan pengguna, dengan menyediakan berbagai sarana menuju akses-akses informasi. Selain memberikan informasi bahan pustaka kepada pengguna, perpustakaan juga harus menyediakan sarana yang dapat memudahkan pengguna menemukan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Salah satu bagian penting dalam sebuah perpustakaan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka nya, sedangkan dalam pandemi covid-19 ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang menurun yang bisa diberikan kepada pemustakanya, dengan turunnya peraturan pemerintah nomor 21 khususnya di pasal 4 yang berbunyi Pembatasan Sosial Berskala Besar paling sedikit meliputi: a. peliburan sekolah dan tempat kerja; b. pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau c. pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum. Dari PP tersebut ITERA pun mengeluarkan [Surat Edaran Rektor Nomor T/115/IT9.A/HK.11/2020](#) mengenai Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan ITERA. Maka dari kebijakan-kebijakan tersebut, perpustakaan ITERA harus tetap bisa membuat para Pemustaka tetap puas dengan layanan yang diberikan oleh staff dan pustakawan agar tetap bisa memberikan *image* positif bagi perpustakaan ITERA. Sebaliknya jika pemustaka tidak puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan akan berdampak pada *image* perpustakaan.

Berikut ini macam-macam inovasi pelayanan di perpustakaan Insitut Teknologi Sumatera yang dapat dilakukan dalam masa pandemi tanpa bertatap muka:

1. *Layanan Penelusuran Secara Pocket/Digital Library*

Layanan Aplikasi Penelusuran *Pocket* telah disediakan oleh ITERA untuk para mahasiswa maupun Staff ITERA yang salah satunya bertujuan untuk memudahkan dalam mencari informasi mengenai Buku-buku apa yang ingin mereka pinjam di perpustakaan ITERA. Di Dalam Aplikasi *Pocket* Tersebut telah tersedia menu *Digital Library* dan *Repository* Jurnal yang dimana berguna bagi para pemustaka untuk mencari Judul-Judul Buku, Tugas Akhir, maupun Jurnal yang mereka butuhkan.

2. *Layanan Penelusuran Online*

Perpustakaan ITERA menyediakan Layanan Penelusuran Online untuk mempermudah para pemustaka dalam mencari informasi mengenai koleksi , jumlah eksemplar buku yang tersedia, informasi mengenai koleksi-koleksi buku maupun layanan untuk bertanya langsung kepada pustakawan secara online. Pemustaka Hanya tinggal membuka website <https://perpustakaan.itera.ac.id> dan di website tersebut tersedia berbagai layanan yang dapat memudahkan para pemustaka untuk mencari informasi-informasi yang dibutuhkan. Contoh layanan yang tersedia di website Perpustakaan adalah *E-Catalog* atau sering disebut *OPAC (Online Public Access Catalog)*. *OPAC* memberikan informasi tentang koleksi yang dimiliki lembaga, meskipun dalam masa pandemi ada perubahan untuk menyediakan tautan ke sumber informasi di Internet dan sumber online lainnya. ada banyak database online, baik yang berbayar maupun yang gratis yang dapat ditelusuri melalui internet.

3. *Layanan E-Resource*

Perpustakaan wajib memiliki Koleksi-koleksi baik Cetak maupun Online (*E-Resource*) untuk Menunjang Keberhasilan dalam kegiatan pembelajaran di Kampus. Koleksi-koleksi Cetak yang dimaksud ialah Buku-Buku, Majalah, Jurnal, Skripsi, Tesis, dan bentuk Koleksi cetak lainnya. Sedangkan, Koleksi-koleksi elektrik yang dimaksud yaitu Buku Elektronik (*E-Book*) , Jurnal Elektronik (*E-Journal*) Baik yang berlangganan maupun yang bisa diakses secara bebas (*Open Access*). Di website Perpustakaan ITERA pun terdapat layanan *E-Resource* yang tersedia bagi pemustaka Baik Berlangganan maupun yang *Open Access*. Salah satunya yaitu Perpustakaan ITERA bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional (Perpusnas) Perihal Indonesia *One Search* yang dimana dalam *One Search* tersebut para pemustaka bisa mencari perihal apapun seperti

Skripsi, Tesis, Buku dan lainnya terhubung melalui satu pintu Yaitu Indonesia *One Search*. Perpustakaan ITERA pun memiliki layanan *Open Access* seperti *Google Scholar* maupun *JournalFinder*.

4. *Layanan Repositori Institusi*

Menurut Lynch, repositori adalah seperangkat layanan yang ditawarkan universitas kepada anggota komunitas untuk mengelola dan menyebarkan materi digital yang dibuat oleh institusi dan anggota komunitas. Pada dasarnya adalah komitmen organisasi terhadap pengelolaan materi digital, termasuk pelestarian jangka panjang dan organisasi serta akses atau distribusi yang tepat. Repositori yang dapat diunduh dari institusi lain biasanya berbentuk repositori digital. Penyimpanan digital adalah mekanisme untuk mengelola dan menyimpan konten digital tepercaya, baik itu penyimpanan entitas, institusional, atau komersial. Layanan *repository* ITERA ini bisa diakses langsung dari Pocket ITERA maupun dari Website Perpustakaan ITERA, Repository ITERA ini terdapat dua yakni bersifat *open access* (terbuka untuk semua orang) dan ada yang bersifat *close access* (terbatas untuk Admin). Layanan *Open Access* yang di berikan kepada pemustaka hanya sebatas melihat abstrak, jurnal, maupun sebagian dari Total keseluruhan tugas akhir, sedangkan Layanan *Close Access* diperuntukan khusus untuk Admin Repository dalam mengecek kelengkapan Data-data Repository.

5. *Layanan Tanya Pustakawan*

Dalam Masa Pandemi Covid-19 ini Perpustakaan ITERA juga mulai lebih meng-implementasi kan layanan Tanya Pustakawan kepada para pemustaka. Layanan Tanya Pustakawan ini bertujuan untuk membantu para pemustaka dalam bertanya Apapun mengenai Literasi maupun Meminta *File data* Tugas Akhir/Skripsi yang biasanya hanya bisa dilihat secara langsung di Perpustakaan ITERA. *File data* Tugas Akhir pun tentu nya sudah di *Protect* oleh pustakawan ITERA agar tidak terjadi proses Plagiasi atau dikenal dengan istilah *Copy/Paste* oleh para mahasiswa. Sebelum meminta *file data* mahasiswa harus mengisi Form permintaan file dengan melampirkan Email, Nomor Telepon, serta Foto Kartu Tanda Mahasiswa ITERA, Permintaan File pun memiliki batas waktu, sehingga para mahasiswa hanya bisa meminta File data sekitar 3 hari sekali, File data tersebut dikirim via Email maupun personal Chat sehingga tidak semua Pemustaka bisa melihat data tersebut. Tanya Pustakawan ini berbasis menggunakan Grup *Whatsapp* Sehingga, para pemustaka yang bertanya bisa langsung cepat di respon oleh Pustakawan ITERA. *Barcode* Bergabung ke grup ini bisa di temukan di Website Perpustakaan ITERA.

6. *Layanan Reservasi Perpustakaan ITERA*

Layanan Reservasi Perpustakaan ini diberlakukan dalam rangka memperketat dan mengurangi Pengunjung Perpustakaan secara signifikan di masa Pandemi Covid-19 ini, yang pada umum nya perpustakaan tidak membatasi berapa pun pengunjung perpustakaan sekarang dibatasi hanya 25 orang per Hari. Sebelum mengunjungi perpustakaan pun, para pemustaka harus mengisi Form pengunjung Perpustakaan yang telah tersedia di Website Perpustakaan ITERA maupun di Social Media Perpustakaan ITERA, kunjungan Perpustakaan juga dibagi menjadi dua sesi yaitu, Sesi Pagi dan Sesi Siang. Setiap sesi berakhir pengunjung pun akan diinformasikan untuk meninggalkan Ruang Perpustakaan. Jika kuota pengunjung sudah penuh maka perpustakaan ITERA tidak akan menerima pengunjung lagi di hari tersebut, Para pengunjung pun diwajibkan memakai protokol kesehatan seperti masker memakai Hand sanitizer maupun Melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum berkunjung ke Perpustakaan ITERA. Selama Berada di Lingkungan Perpustakaan Pemustaka dilarang Berkerumun di satu tempat dan diwajibkan melakukan Social Distancing.

7. *Layanan Informasi Sosial Media dan Webinar*

Dimasa Pandemi ini Juga Perpustakaan ITERA lebih Gencar dalam Mengelola Sosial Media Perpustakaan, yang bertujuan untuk memberikan informasi-informasi Terkait pengumuman perihal perpustakaan maupun memberikan konten-konten informatif yang menarik untuk dibaca oleh para pemustaka yang tidak bisa berkunjung ke perpustakaan. Salah satu platform social media yang gencar dipakai oleh perpustakaan itera yaitu *Instagram*, yang dimana di platform ini segala informasi akan di beritahukan oleh Pustakawan ITERA, di platform ini juga pemustaka juga bisa bertanya perihal informasi mengenai Perpustakaan ITERA.

Perpustakaan ITERA pun sekarang mulai gencar melakukan Webinar-Webinar yang berguna bagi para pemustaka dan pustakawan, Pelaksanaan webinar ini bertujuan agar walaupun pandemi sedang melanda tetapi Perpustakaan sebagai sarana pemberi pendidikan masih bisa memberikan

manfaat yang lebih bagi para pemustaka maupun Pustakawannya. Info-info webinar ini pun bisa di dapatkan dari website maupun social media Perpustakaan ITERA.

4. Penutup

Pandemi Covid yang melanda Indonesia menyebabkan perubahan pada pelayanan public khususnya pelayanan pada Perpustakaan ITERA. Perubahan pelayanan publik terjadi pada Standar Pelayanan Publik Perpustakaan ITERA dan mengakibatkan adanya inovasi inovasi baru pada pelayanan Perpustakaan Institut Teknologi Sumatera. Standar pelayanan publik mencakup prosedur pelayanan dan jangka waktu, Tarif/biaya, Produk pelayanan dan Sarana prasarana.

Kesehatan dan kenyamanan pemustaka merupakan tujuan utama pelayanan perpustakaan ITERA di Situasi Covid 19. Oleh karena itu Staff dan Pustakawan UPT Perpustakaan ITERA membuat inovasi pelayanan yang sesuai dengan protocol kesehatan dan bersifat online diantaranya adalah Pocket Library, Layanan penelusuran Online, Layanan E Resource, Layanan Repository Institusi, Layanan Tanya Pustakawan, Layanan reservasi perpustakaan ITERA, dan layanan Informasi sosial media dan webinar. Dengan adanya perubahan standar pelayanan yang mulanya dilakukan secara offline menjadi online dan adanya inovasi pelayanan berbasis online diharapkan pemustaka ITERA tetap merasa aman, nyaman, terlayani dan puas akan pelayanan perpustakaan ITERA di masa pandemi.

Referensi

- Anjani, G. K. (2016). Pemanfaatan Layanan Internet Pada Perpustakaan Universitas Katolik De La Salle Manado Dalam Menunjang Proses Belajar Mahasiswa. *Accta Diurna Komunikasi e-Journal* Vol 5 N0.5 Tahun 2016.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka percepatan Penanganan Corona Virus Decease 2019 (Covid-19).
- Rahayu, Lisda, dkk. *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan Tangerang Selatan*. Universitas Terbuka, 2014.
- Surat Edaran Rektor Nomor T/115/IT9.A/HK.11/2020 mengenai Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan ITERA.