

Bentuk Adaptasi Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi: Kajian Literatur

Ana Irhandayaningsih

*¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia*

**) Korespondensi: irhandayaningsih@gmail.com*

Abstract

Due to the COVID-19 pandemic, libraries have been forced to temporarily close their doors, necessitating the provision of online and remote services. This literature review study examined library services, technology tools, and the issues libraries faced during the pandemic. The purpose of this literature review research is to complete knowledge related to library services during the pandemic era. A tabular approach was used to provide a summary of each article allowing the synthesis of results, which led to the identification of eight broad categories of services provided by libraries in included studies. The research begins with data collection from sources in the EBSCO database, which may be accessed via the National Library of Indonesia's e-resources. This study examined many library service characteristics at the university level, including circulation services, digital repositories, and virtual reference services during the COVID-19 pandemic era. Even in cases of restricted access, library circulation services can be provided via a pick-up service for collection items or scanned collection documentation. Additionally, several libraries offer free open access to research articles on COVID-19 pandemic era. Meanwhile, one of the essential services demanded of university library users is virtual reference services via social media platforms such as WhatsApp, Facebook, and Twitter to ensure compliance with COVID-19 health protocols.

Keywords: *library service; university; adaptive; pandemic*

Abstrak

Imbas pandemi COVID-19, perpustakaan terpaksa ditutup sementara dan mengharuskan penyediaan layanan online dan jarak jauh. Penelitian ini mengkaji layanan perpustakaan, perangkat teknologi, dan masalah yang dihadapi perpustakaan selama pandemi. Tujuan *literature review* ini adalah untuk melengkapi pengetahuan yang diperoleh sebelumnya. Interpretasi dari sumber yang ditemukan selama proses pencarian menetapkan validitas konten atau topik studi yang sedang dipertimbangkan. Penelitian diawali dengan pengumpulan data dari sumber-sumber di database EBSCO, yang dapat diakses melalui *e-resources* Perpustakaan Nasional RI. Kajian ini mengkaji banyak karakteristik layanan perpustakaan di tingkat universitas, antara lain layanan sirkulasi, repositori digital, dan layanan referensi virtual di masa pandemi COVID-19. Bahkan dalam kasus akses terbatas, layanan sirkulasi perpustakaan dapat diberikan melalui layanan penjemputan untuk item koleksi atau dokumentasi koleksi yang dipindai. Selain itu, beberapa perpustakaan menawarkan akses terbuka gratis untuk artikel penelitian di era pandemi COVID-19. Sementara itu, salah satu layanan esensial yang dituntut pengguna perpustakaan universitas adalah layanan referensi virtual melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter untuk memastikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan COVID-19.

Kata kunci: *layanan perpustakaan; universitas; adaptif; pandemi*

1. Pendahuluan

COVID-19 merebak menjadi pandemi di berbagai negara pada kuartal pertama tahun 2020. Penyebaran virus tersebut mengarah pada krisis kesehatan yang akut, sehingga pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan pembatasan jarak dan pembatasan pergerakan manusia. Kebijakan pemerintah tersebut berpengaruh terhadap proses pelaksanaan perkuliahan di perguruan tinggi. Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 3 tahun 2020 tanggal 3 Maret 2020 tentang

pengecanaan Covid-19 pada satuan pendidikan, mengubah kegiatan pendidikan (termasuk kegiatan di perpustakaan universitas) menjadi berbasis internet secara jarak jauh (daring).

Dampak tersebut tidak hanya terjadi di Indonesia, namun perpustakaan di seluruh dunia telah terkena dampak negatif dari pandemi karena kebijakan pembatasan akses dan penerapan protokol kesehatan (Yu & Mani, 2020). Namun pengelola perpustakaan memiliki berbagai cara untuk menyesuaikan diri dalam memberikan layanannya dengan mengedepankan prinsip nir-kontak dan daring.

Ditinjau dari perannya dalam sebuah supra sistem perguruan tinggi, sistem perpustakaan berfungsi sebagai salah satu penunjang dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi, terutama dalam bidang pengajaran dan penelitian. Pada era pembelajaran daring, sebagian besar pemustaka memiliki kebutuhan agar tetap terhubung dengan layanan perpustakaan. Kebutuhan tersebut merupakan manifestasi dari kebutuhan informasi (baik cetak maupun elektronik) yang sesuai dengan kriteria ilmiah, seperti buku, laporan tugas akhir, laporan penelitian, jurnal, prosiding, dan lainnya.

Dalam terminologi sistem perpustakaan, layanan perpustakaan diartikan sebagai sebagai upaya pemenuhan segala bentuk material atau bahan pustaka. Kriteria yang melekat di dalamnya adalah pustaka yang tepat dan akurat; mengacu pada kebutuhan pemustaka. Selain menjalankan peran tersebut, perpustakaan juga harus menjadi sarana temu balik bagi pemustaka (Rahayu,2014).

2. Metode Penelitian

Penelitian literature review merupakan suatu metode tinjauan sistematis-komprehensif terhadap suatu penelitian terdahulu pada subjek tertentu. Tujuan dari literature review adalah untuk memperluas pengetahuan yang diperoleh sebelumnya. Interpretasi sumber yang diperoleh melalui pencarian menentukan validasi materi atau topik riset yang akan dikaji.

Penelitian diawali dengan pengumpulan artikel dan abstrak dari database Proquest untuk bidang Library and Information Science Abstract (LISA), database EBSCO untuk bidang Library, Information Science, & Technology Abstract (LISTA), dan Web of Sciences (WoS) Core Collection; dengan jendela waktu pencarian antara September 2020 sampai dengan Oktober 2021. Tabel 1 menunjukkan karakteristik pencarian dalam kajian literatur ini. Adapun hasil dari pencarian tersebut adalah 13 buah artikel yang akan dibahas pada bab 3.

Tabel 1. Karakteristik pencarian artikel

Database	Kata Kunci	Kriteria Eksklusi
Proquest : Library and Information Science Abstract (LISA) EBSCO Library, Information Science, & Technology Abstract (LISTA) Web of Sciences (WoS) Core Collection	“Library service*”OR “Information service*” “Library*”AND “Covid*”	Judul dan abstrak yang tidak relevan Tidak berupa artikel jurnal yang lengkap

Tabel 1 menunjukkan database yang digunakan dalam penelusuran kajian literatur ini, dengan kata kunci tersebut. Adapun kriteria eksklusi yang digunakan adalah relevansi dengan topik yang dibahas, seperti tidak membahas layanan perpustakaan (*library service*), tidak terkait dengan substansi (layanan perpustakaan saat pandemi), serta tidak mencantumkan metodologi yang jelas.

3. Hasil dan Pembahasan

Sejumlah artikel yang membahas mengenai layanan perpustakaan selama pandemi telah dikaji dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil kajian literatur

Penulis dan Lokasi	Layanan Sirkulasi	Repositori dan Digital Resource	Layanan Referensi
Mehta & Wang (2020) Studi kasus perpustakaan universitas di AS	Tidak menyelenggarakan layanan sirkulasi, atau dalam studi kasus tidak disebutkan	E-resource dapat diakses dari luar perpustakaan (perluasan akses)	Layanan virtual reference dan <i>literature search</i>
See (2020) Studi kasus perpustakaan universitas di AS	Layanan scan koleksi dan antar jemput Penyediaan <i>face shield</i> yang dibuat dengan alat 3D print dan MarkerLab	Penambahan akses materi perkuliahan	Tidak menyelenggarakan <i>service reference</i> ; atau dalam studi kasus tidak disebutkan
Neong (2020) Studi kasus perpustakaan universitas di India	Tidak menyelenggarakan layanan sirkulasi, atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Penambahan akses ke web OPAC	Layanan virtual reference dan literature search

Guo dkk. (2020) Studi kasus perpustakaan universitas di China	Sirkulasi dengan <i>electronic stamped</i>	E-resource dapat diakses dari luar perpustakaan (perluasan akses)	Layanan <i>virtual reference</i> Penyelenggaraan acara <i>disaster relief</i> di perpustakaan
Ma (2020) Studi kasus perpustakaan universitas di China	Sirkulasi dengan <i>self check out</i>	E-resource dapat diakses dari luar perpustakaan (perluasan akses)	Layanan <i>virtual reference, literature search</i> Pelatihan penulisan daftar pustaka
Cox & Brewster (2020) Studi kasus perpusatakaan universitas di Inggris	Tidak menyelenggarakan layanan sirkulasi, atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Akses materi perkuliahan	Layanan informasi webinar, dan kesehatan (well-being)
Walsh & Rana (2020) Studi kasus perpusatakaan universitas di Kanada	Tidak menyelenggarakan layanan sirkulasi, atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Tidak menambahkan perluasan akses; atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Layanan <i>virtual reference</i> Layanan informasi hasil penelitian COVID
Saavedra Alamillas dkk (2020) Studi kasus perpusatakaan universitas di Meksiko	Layanan scan koleksi dan antar jemput	Tidak menambahkan perluasan akses; atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Tidak menyelenggarakan <i>service reference</i> ; atau dalam studi kasus tidak disebutkan
Pokorna dkk (2020) Studi kasus perpusatakaan universitas di Republik Ceko	Layanan scan dan digital copy (dengan perjanjian perlindungan hak cipta)	E-resource dapat diakses dari luar perpustakaan (perluasan akses);	Tidak menyelenggarakan <i>service reference</i> ; atau dalam studi kasus tidak disebutkan
Winata dkk (2020) Studi kasus	Layanan sirkulasi dengan antar jemput dan <i>drive-</i>	E-resource dapat diakses dari luar perpustakaan	Layanan <i>virtual reference</i> dengan nama

perpustakaan universitas di Indonesia	<i>through</i>	(perluasan akses)	“Ask Librarians”
Isthtiaq dkk (2020) Studi kasus perpustakaan di Pakistan	Layanan sirkulasi dengan aplikasi <i>smartphone</i>	Tidak menambahkan perluasan akses; atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Layanan <i>virtual reference</i> Webinar dengan tema pandemi, yang diselenggarakan di perpustakaan
Kasa & Yusuf (2020) Studi kasus perpustakaan universitas di Nigeria	Tidak menyelenggarakan layanan sirkulasi, atau dalam studi kasus tidak disebutkan	Penambahan koleksi e-books dan video	Tidak menyelenggarakan <i>service reference</i> ; atau dalam studi kasus tidak disebutkan
Tsekea & Chigwada (2020) Studi kasus perpustakaan di Zimbabwe	Tidak menyelenggarakan layanan sirkulasi, atau dalam studi kasus tidak disebutkan	E-resource dapat diakses dari luar perpustakaan (perluasan akses)	Layanan <i>virtual reference</i> Layanan pendukung untuk <i>learning management system</i>

Berdasarkan pembahasan di atas, beberapa pola umum yang telah digunakan oleh perpustakaan universitas di berbagai negara, adalah sebagai berikut :

3.1 Layanan Sirkulasi

Berbagai studi kasus menunjukkan bahwa layanan sirkulasi perpustakaan dapat tetap terselenggara meskipun dalam situasi pembatasan akses. Alternatif layanan yang dapat diselenggarakan antara lain dengan layanan antar jemput item koleksi ataupun dokumen koleksi yang telah dipindai (*scan*); seperti yang diungkapkan oleh See (2020), Saavedra-Alamillas dkk (2020), dan Winata (2020). Selain itu, layanan sirkulasi juga dapat diselenggarakan secara luring dengan pembatasan akses seperti praktik yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Cline dari Universitas Northern Arizona. Perpustakaan tersebut mengurangi jam layanan dan menyediakan layanan *check out* mandiri (See, 2020). Modifikasi lainnya dalam hal layanan sirkulasi juga diungkapkan oleh Winata dkk. (2020) yang menggunakan layanan drive-through dengan tujuan untuk mengurangi kontak fisik dalam perpustakaan.

Guna memutus mata rantai perpindahan virus, beberapa perpustakaan menyelenggarakan peralatan untuk mensterilkan buku yang telah dipinjam, seperti diungkapkan oleh Ma (2020). Peralatan alat perlindungan diri juga dilaporkan telah dibuat secara mandiri oleh pengelola

perpustakaan; seperti dilaporkan oleh Weeks dkk. (2020) yang menggunakan alat printer 3D untuk mencetak *face shield*. Dalam artikel yang ditulis Cox & Brewster (2020), pengelola perpustakaan juga dilaporkan memiliki kebijakan untuk menanggihkan denda pinjaman buku.

3.2 Repositori Digital

Beberapa studi kasus menunjukkan layanan *open access* ke repositori dan *electronic resource*, serta kemitraan dengan penerbit dan penyedia database seperti diungkapkan oleh Mehta & Wang (2020), See (2020), Guo dkk. (2020), Ma (2020), Guo dkk. (2020) Pokorna dkk.(2020), Winata dkk. (2020), Kasa & Yusuf (2020) serta Tsekea & Chigwada (2020). Beberapa perpustakaan juga menyediakan layanan akses terbuka untuk artikel penelitian tentang COVID-19 secara gratis; seperti diungkapkan oleh (Guo dkk. (2020) dan Weeks dkk. (2020). Pada artikel studi kasus yang ditulis oleh Walsh & Rana (2020) juga mengungkapkan praktik berupa diseminasi artikel, makalah, laporan kasus, dan sumber daya lainnya yang berpasal dari basis data artikel dan penerbit.

3.3 Layanan Referensi Virtual

Pada kondisi pandemi, salah satu layanan kunci yang diharapkan dari pengguna perpustakaan di tingkat universitas, adalah layanan referensi virtual. Pembatasan akses yang diberlakukan selama pandemi, menjadikan referensi virtual menjadi alternatif favorit bagi pemustaka (Mehta & Wang, 2020; See, 2020). Layanan referensi virtual diberikan dalam bentuk sesi literasi, live chat, dan komunikasi email (See, 2020). Perpustakaan di Bridgewater State University (BSU) menyelenggarakan layanan referensi virtual melalui LibChat dan LibAnswers dengan penggunaan email, layanan pesan singkat (SMS), pesan instan (IM), dan pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) (Mehta & Wang, 2020). Layanan tersebut mirip dengan layanan referensi virtual yang disediakan di Perpustakaan Universitas Toronto melalui Ask/Chat dengan pustakawan, dukungan informasi online sinkron untuk peneliti (Walsh & Rana, 2020).

Pada studi kasus lainnya, Perpustakaan Ilmu Kesehatan Universitas Nevada, Las Vegas, menyelenggarakan layanan referensi virtual melalui media LibCal Springshare dan LibAnswers untuk mengumpulkan, memantau, dan mendistribusikan permintaan referensi online (Weeks dkk. 2020). Perpustakaan lain telah menyediakan layanan referensi virtual melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter (Neong, 2020; Tsekea & Chigwada, 2020); ataupun platform Zoom (Ma, 2020). Layanan referensi virtual tetap penting dan pustakawan telah merespons dengan sangat baik saat bekerja dari jarak jauh untuk menyediakan layanan penting ini kepada penggunanya.

4. Simpulan

Pada penelitian ini, telah dilakukan kajian terhadap beberapa variabel layanan perpustakaan di tingkat universitas antara lain aspek layanan sirkulasi, repositori digital, dan layanan referensi virtual pada era pandemi COVID-19. Layanan sirkulasi perpustakaan dapat tetap terselenggara meskipun

dalam situasi pembatasan akses melalui layanan antar jemput item koleksi ataupun dokumen koleksi yang telah dipindai. Beberapa perpustakaan juga menyediakan layanan akses terbuka untuk artikel penelitian tentang COVID-19 secara gratis. Sedangkan salah satu layanan kunci yang diharapkan dari pengguna perpustakaan di tingkat universitas, adalah layanan referensi virtual melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter sehingga protokol kesehatan tetap terjaga.

Daftar Pustaka

- Cox, A., & Brewster, L. (2020). Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID-19 pandemic. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102256. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102256>
- Guo, Y. J., Yang, Z. N., Yang, Z. S., Liu, Y. Q., Bielefield, A., & Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 39(2), 533-648. <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>
- Ishtiaq, S. M., Sehar, N., & Shahid, A. (2020). Information dissemination during Covid-19 and lockdown: The role of university libraries of Sindh, Pakistan. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4280/>
- Kasa, M., & Yusuf, A. (2020). Experience of an academic library during the COVID-19 pandemic. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4456/>
- Neog, S. (2020). Library services through social media during lockdown due to COVID-19 with special reference to university libraries of Assam. *Library Philosophy and Practice*, 1-12. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4262/>
- Ma, L. F. (2020). Academic library services during COVID-19: The experience of CUHK library. *International Information & Library Review*, 52(4), 321-324. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1834251>
- Pokorna, L., Indrak, M., Grman, M., Stepanovsky, F., & Smetankova, M. (2020). Silver lining of the COVID-19 crisis for digital libraries in terms of remote access. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 389-401. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0026>
- Rahayu, Lisda, dkk. Dasar-dasar Layanan Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014
- Saavedra-Alamillas, C., Pacheco-Mendoza, J., Garcia-Melendez, dkk. (2020). Document delivering services: A strategy to support research in Mexican universities in the pandemic by COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 337-349. <https://doi.org/10.1108/DLP-0505-2020-0031>
- See, A. (2020). Weathering the storm: Continuing essential services at an academic library during a global pandemic. *Against the Grain*, 32(4), 24-27. <https://www.charleston-hub.com/2020/09/v324-weathering-the-storm-continuing-essential-services-at-an-academic-library-during-a-global-pandemic/>. <https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1871619>
- Tsekea, S., & Chigwada, J. P. (2020). COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 36(1), 54-64. <https://doi.org/10.1108/DLP-06-2020-0058>
- Walsh, B., & Rana, H. (2020). Continuity of academic library services during the pandemic: The University of Toronto libraries' response. *Journal of Scholarly Publishing*, 51(4), 237-245. <https://doi.org/10.3138/jsp.51.4.04>
- Weeks, A., Houk, K. M., Nugent, R. L., Corn, M., & Lackey, M. (2020). UNLV Health Sciences library's initial response to the COVID-19 pandemic: How a versatile environment, online technologies, and liaison expertise prepared library faculty in supporting its user communities. *Medical Reference Services Quarterly*, 39(4), 344-358.

- Winata, A., & Fadelina, R. (2020). New normal and library services in Indonesia: A case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 1-9. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>
- Yu, F., & Mani, N. (2020). How American academic medical/health sciences libraries responded to the COVID-19 health crisis: An observational study. *Data and Information Management*, 4(3), 200-208. <https://doi.org/10.2478/dim-2020-0013>