

## Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19

Putut Suharso<sup>1\*)</sup>, Imaniar Putri Arifiyana<sup>1</sup>, dan Mizati Dewi Wasdiana<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup>Perpustakaan Departemen Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS),  
Jl. Cokroaminoto No.12A, Tegalsari, Surabaya, Indonesia

\*) Korespondensi: [putut.suharso@live.undip.ac.id](mailto:putut.suharso@live.undip.ac.id)

### Abstract

*The existence of the Covid-19 pandemic in early 2020 which had an impact on normal human activities, including library activities that had been carried out so far. The activity of terminating library services manually to avoid direct contact with users as an action in the prevention and transmission of Covid-19. The purpose of this research is to find out the concept of digital services that can be done and to provide an analysis of the application of information communication on several online services from the university library in providing services to the academic community. The research method used is through the study of literature on scientific concepts related to library science and analyzing several publications and implementing practices by library institutions during the pandemic. The data was obtained through observing several domestic and foreign university library websites in providing online services. Data is processed and presented in a descriptive presentation. The results of this study are the need for online library services through the application of digital library concepts, as a form of communication of information from library institutions to the library. Information services related to information sources in supporting research for students and lecturers are still very much needed through subscription to several journal databases and e-books, libraries can collaborate between libraries in this regard. Several libraries on the front page of the website provide information related to the latest information from the development of the Covid-19 case, from daily data updates, health literacy services in transmission prevention, and a database of research results related to Covid-19. Higher education library services are required to be able to provide a change from manual services to digital services during the pandemic.*

**Keywords:** library; information communication; Covid-19 pandemic

### Abstrak

Adanya pandemi Covid-19 di awal 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 mengetahui konsep layanan digital yang bisa dilakukan dan memberikan analisis dari penerapan komunikasi informasi beberapa layanan secara *online* dari perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika. Metode penelitian yang digunakan melalui studi literatur terhadap konsep keilmuan yang terkait dalam ilmu perpustakaan dan menganalisis beberapa publikasi dan praktek pelaksanaan oleh lembaga perpustakaan selama pandemi berlangsung. Data diperoleh melalui pengamatan terhadap beberapa *website* perpustakaan perguruan tinggi di dalam dan luar negeri dalam memberikan layanan secara *online*. Data diolah dan disajikan dalam pemaparan secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini adanya kebutuhan akan layanan perpustakaan secara *online* melalui penerapan konsep *digital library*, sebagai bentuk komunikasi informasi dari lembaga perpustakaan ke pemustakanya. Layanan informasi terkait sumber informasi dalam menunjang penelitian bagi mahasiswa dan dosen masih sangat dibutuhkan melalui langganan beberapa database jurnal dan *e-book*, perpustakaan bisa melakukan kerjasama antarperpustakaan dalam hal ini. Beberapa perpustakaan di halaman depan *website* memberikan informasi terkait informasi terbaru dari perkembangan kasus Covid-19 ini, dari update data per hari, layanan literasi kesehatan dalam pencegahan penularan, dan database hasil penelitian terkait Covid-19. Layanan perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk bisa memberikan perubahan dari layanan manual menuju layanan digital saat pandemi berlangsung.

**Kata kunci:** perpustakaan; komunikasi informasi; pandemi Covid-19

## 1. Pendahuluan

Informasi merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Setiap saat bahkan setiap menitnya, individu pasti mencari dan mendapatkan informasi baru. Apalagi saat ini dunia sedang mengalami kekacauan akibat adanya pandemi yaitu Covid-19 yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, sebuah virus jenis baru berasal dari China, karena 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 melalui *online* atau *Work from Home* (WfH). Lembaga internasional di bidang perpustakaan yaitu IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) telah mengeluarkan pedoman bagi perpustakaan seluruh dunia untuk bisa memberikan layanan selama masa pandemi berlangsung (IFLA, 2020).

Di masa genting seperti saat ini, para muda-mudi hingga tua akan memfokuskan dirinya pada media berita melalui televisi, media sosial maupun media *online* lainnya. Masyarakat juga akan menggunakan waktunya untuk berselancar informasi di internet dan media komunikasi seperti Line, WhatsApp, Telegram, Facebook, Twitter, dan Instagram untuk memperoleh informasi terbaru/ *up-to-date* terkait dengan Covid-19. Masyarakat membutuhkan informasi terbaru seputar perkembangan terbaru Covid-19 seperti misalnya jumlah pasien yang terjangkit virus Corona, kebijakan-kebijakan baru pemerintah dalam menanggulangi pandemi, informasi tentang vaksin, dan lain lain. Banyak mahasiswa dan siswa yang melakukan kegiatan belajar dan mengajar melalui *online* atau dilakukan di rumah masing-masing untuk menghindari penularan virus. Oleh sebab itu perpustakaan seharusnya dapat mengambil peluang untuk mempromosikan perpustakaannya agar eksistensinya terlihat di mata masyarakat luas. Perpustakaan dapat memaksimalkan layanan digitalnya melalui perpustakaan digital yang dimilikinya. Perpustakaan dapat mengoptimalkan layanan yang ada dengan membuat perkembangan-perkembangan baru yang dapat mempermudah pemakai dalam mengakses informasi. Dalam pengembangan perpustakaan digital saat ini dan masa depan, diperlukan kesiapan dari pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat mengikuti perkembangan zaman dan responsif terhadap perubahan (Mwaniki, 2018), salah satunya bila terjadi pandemi seperti sekarang ini.

Menurut teori lima hukum ilmu perpustakaan oleh Ranganathan, salah satunya perpustakaan merupakan organisasi yang tumbuh (*growing organism*). Oleh sebab itu, kemajuan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan pengembangan perpustakaan merupakan tuntutan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan zaman. Perpustakaan harus sudah merubah perpustakaan fisiknya ke dalam bentuk non-fisik atau digital yang dapat diakses dimana dan kapanpun oleh masyarakat (Hartono, 2017). Dengan berkembangnya teknologi informasi, maka perpustakaan dapat memanfaatkannya dengan membuat perpustakaan digital dengan bentuk *web responsive*. Akan tetapi, implementasi perpustakaan digital pada masa kini masih jauh dari yang diharapkan. Terdapat beberapa masalah terkait dengan perpustakaan digital, yaitu belum adanya konsep perancangan pembangunan perpustakaan digital yang jelas, terdapat masalah terkait dengan manajemen, teknologi dan kebijakan

akses, dan strategi pengembangannya. Disamping permasalahan tersebut, isi atau konten yang berada di *website* juga menjadi salah satu masalahnya. Oleh sebab itu, komunikasi informasi berperan penting dalam pengembangan sebuah perpustakaan digital. Tidak hanya itu, layanan yang diberikan juga memerlukan komunikasi informasi yang baik agar dapat digunakan secara maksimal oleh pemustaka.

Berdasarkan beberapa masalah yang ada pada perpustakaan digital di perguruan tinggi, maka tulisan ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: a) Bagaimana konsep perpustakaan digital pada perpustakaan perguruan tinggi. b) Bagaimana peran komunikasi informasi pada *digital library*. c) Apa yang dilakukan oleh *digital library* di Indonesia dan luar negeri dalam menyasati kebutuhan informasi masyarakat tentang pandemi Covid-19.

## 2. Landasan Teori

### a. Keberadaan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Setiap perguruan tinggi dapat dipastikan memiliki perpustakaan untuk memberikan fasilitas sarana pembelajaran kepada civitas akademika. Menurut Undang-Undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Setiap perguruan tinggi memerlukan perpustakaan untuk membantu perguruan tersebut mencapai visi misinya sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat. Menurut Qalyubi dkk., (2007) perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu Unit Pelaksana Teknis (UPT) perguruan tinggi yang bekerja sama dengan unit lain untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama sebuah perpustakaan perguruan tinggi merupakan menunjang kesejahteraan civitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasinya dan menjadi pusat belajar/ *learning space*. Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk mencapai tujuannya maka perpustakaan perguruan tinggi harus memenuhi fungsi pendidikan, penelitian, informasi, rekreasi dan pelestarian. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh civitas akademika di perguruan tinggi tersebut berada, akan tetapi juga masyarakat umum dan civitas akademika dari perguruan tinggi lainnya. Dengan menjalankan perpustakaan sesuai dengan fungsinya, maka perpustakaan juga ikut menjaga eksistensi perpustakaan di masyarakat sehingga keberadaannya semakin diakui.

### b. Konsep Perpustakaan Digital

Istilah perpustakaan digital merupakan terjemahan dari "*digital library*". Negara Amerika Serikat merupakan titik awal perkembangan *digital library* yang saat ini sudah menyebar secara merata ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Banyak penyebutan perpustakaan digital yang berkembang di

masyarakat. Masyarakat mengenalnya sebagai perpustakaan daring, perpustakaan *online*, perpustakaan elektronik (*e-library*) atau *virtual library*. Perpustakaan digital tidak jauh berbeda dengan perpustakaan konvensional, yang menjadi pembedanya adalah koleksinya. Apabila perpustakaan konvensional memiliki koleksi tercetak, maka perpustakaan digital memiliki koleksi elektronik atau tidak tercetak.

Perpustakaan digital tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan zaman dimana teknologi tumbuh secara pesat. Agar perpustakaan tidak ketinggalan arus perkembangan zaman, maka perpustakaan harus mau berinovasi. IFLA (*The International Federation of Library Associations and Institutions*) (2018) mendefinisikan perpustakaan digital sebagai berikut: “*a digital library is an online collection of digital objects, of assured quality, that are created or collected and managed according to internationally accepted principles for collection development and made accessible in a coherent and sustainable manner, supported by services necessary to allow users to retrieve and exploit the resources.*” yang mengandung arti bahwa perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang memiliki koleksi *online* yang berisi objek digital dengan yang berkualitas, dikembangkan dan dikelola sesuai dengan prinsip secara internasional. Selain itu, koleksi yang ada dapat diakses secara berkelanjutan atau dibuka secara terus-menerus yang didukung oleh layanan-layanan yang diperlukan oleh pengguna ketika menggunakan/membutuhkan sumber informasi.

Saracevic (2000) juga memberikan pemikiran bahwa perpustakaan digital merupakan layanan perpustakaan yang inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi. Menurutnya, setiap pengembangan perpustakaan digital disertai dengan perubahan teknologi yang besar menyesuaikan dengan perkembangan teknologi di masyarakat. Perpustakaan digital merupakan upaya/inisiatif sebuah perpustakaan dalam melestarikan sumber daya informasi. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, perpustakaan digital merupakan sebuah perpustakaan yang memberikan layanannya melalui *online* dan berisi koleksi-koleksi digital perpustakaan yang dapat diakses oleh semua masyarakat secara terus-menerus dengan memanfaatkan teknologi informasi. Perpustakaan digital bukan sebuah entitas tunggal karena membutuhkan teknologi informasi dalam pembangunannya. Teknologi itulah yang menghubungkan koleksi yang dimiliki di database perpustakaan. Tautan yang ada bersifat transparan bagi pemustaka sehingga pemustaka tidak hanya dapat membuka catatan bibliografi dari suatu bahan pustaka tetapi juga dapat melihat dan membaca bahan pustaka tersebut. Misalnya bukunya dapat ditampilkan dan dibaca secara virtual (Bamgbade et al., 2015).

Di sisi lain Pendit (2008) seorang penulis produktif yang berkiprah dalam bidang kepastakawanan, melihat perpustakaan digital sebagai sesuatu yang berbeda dan lebih kearah filosofi, ia mengemukakan beberapa macam model perpustakaan digital salah satunya model Rowland dan Bawden pada bukunya yang berjudul “Perpustakaan Digital: Kesenambungan dan Dinamika”. Menurut Rowland dan Bawden, perpustakaan digital merupakan perpustakaan konvensional/tradisional yang mengalami perkembangan. Model ini menggambarkan perkembangan perpustakaan konvensional hingga menjadi perpustakaan digital. Terdapat beberapa penyebutan perpustakaan digital yaitu perpustakaan elektronik,

hibrida, digital dan maya. Perbedaan dari perpustakaan-perpustakaan tersebut merupakan lokasi/bentuknya. Akan tetapi, Rowland dan Bawden tidak memperlakukan hal tersebut dikarenakan yang menjadi permasalahan sesungguhnya adalah proses dalam masing-masing perpustakaan digital tersebut. Berdasarkan konsep Perpustakaan Digital yang dikembangkan oleh Rowland dan Bawden, Pendit menyimpulkan bahwa perpustakaan digital bukan tentang penggunaan teknologinya akan tetapi lebih dianggap sebagai sistem sosial. Sistem sosial disini maksudnya adalah perpustakaan masih tetap menjalankan kegiatan perpustakaan sebagaimana mestinya akan tetapi membutuhkan bantuan teknologi sebagai pendukung perkembangannya.

Perpustakaan digital memiliki beberapa kelebihan yaitu: 1) Menghemat ruang. Koleksi yang ada di perpustakaan digital merupakan koleksi virtual sehingga tidak membutuhkan ruang besar untuk menyimpannya. Oleh sebab itu, perpustakaan digital dianggap efisien. 2) Akses ganda (*multiple access*). Perpustakaan digital dapat diakses/digunakan secara bersama oleh pemustaka karena diakses secara *online*. 3) Tidak terbatas ruang dan waktu. Perpustakaan digital dapat diakses dimanapun dan kapanpun apabila terdapat jaringan komputer yang berfungsi sebagai penghubung. 4) Koleksi dapat berbentuk multi-media. Koleksi di perpustakaan digital dapat berupa kombinasi suara, gambar, dan teks seperti film, video edukasi dan video tutorial. 5) Biaya lebih murah. Perpustakaan digital memuat *e-book* agar dapat digunakan oleh banyak pemustaka. Dalam pembuatan *e-book* terbilang cukup mahal. Akan tetapi, *e-book* juga dapat digandakan dengan jumlah tidak terbatas. Oleh sebab itu, dokumen elektronik dianggap lebih murah.

### c. Konsep Komunikasi Informasi

Manusia sebagai makhluk sosial selalu berhubungan satu sama lain. Untuk menjalankan hubungan tersebut perlu adanya komunikasi yang terjalin diantara keduanya. Menurut Harold D. Lasswell, seorang peletak dasar ilmu komunikasi, menyebutkan bahwa ada tiga fungsi dasar pentingnya berkomunikasi, yaitu hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya, upaya manusia untuk beradaptasi dengan lingkungan, dan upaya manusia untuk melakukan transformasi warisan sosialisasinya. Selain itu, sifat manusia untuk menyampaikan keinginan dan mengetahui hasrat orang juga merupakan dasar seseorang berkomunikasi. Kegagalan dan keberhasilan seseorang dalam mencapai sesuatu sebagian besar ditentukan oleh kemampuan individu dalam berkomunikasi.

Menurut paradigma Harold D. Lasswell dalam karyanya *The Structure and Function of Communication in Society* dalam Mulyana (2017), komunikasi memiliki 5 unsur penting yaitu:

- Komunikator (Siapa yang mengatakan)
- Pesan (Apa yang disampaikan)
- Media (Melalui apa)
- Komunikan (Kepada siapa mengatakannya)
- Efek (Memiliki dampak apa)

Berdasarkan paradigma Lasswell tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian komunikasi adalah terjadinya interaksi antara pemberi dan penerima pesan melalui berbagai media yang dapat menimbulkan pengaruh tertentu. Jadi, syarat utama terjadinya komunikasi adalah adanya interaksi antara komunikan dan komunikator. Informasi merupakan isi dari unsur pesan dalam komunikasi. Informasi memiliki dampak sebagai pembuat keputusan bagi penerimanya. Oleh sebab itu, unsur pesan dan usur efek memiliki keterkaitan yang sangat kuat. Siklus dalam proses komunikasi berawal dari komunikator membawa pesan yang berisi informasi kemudian informasi tersebut disampaikan kepada komunikan secara langsung maupun tak langsung, hasil akhirnya informasi tersebut dapat memberikan informasi kepada komunikan.

### 3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi literatur terhadap konsep keilmuan bidang perpustakaan dan informasi (Pendit, 2003). Studi literatur atau studi pustaka yang terkait dalam kajian layanan perpustakaan dan menganalisis beberapa publikasi serta praktek pelaksanaan oleh lembaga perpustakaan perguruan tinggi selama pandemi Covid-19 berlangsung. Data diperoleh melalui pengamatan terhadap beberapa *website* perpustakaan perguruan tinggi di dalam dan luar negeri dalam memberikan layanan secara *online*. Data diolah dan disajikan dalam pemaparan secara deskriptif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berupa layanan *online* menggunakan internet sebagai dasar layanan digital. Penelitian fenomena sosial yang diteliti (Creswell, 2015; Simanjuntak & Sosrodihardjo, 2014) melalui aktivitas sehari-hari dari layanan perpustakaan dilakukan selama 2 (dua) bulan dari bulan April – Mei tahun 2020. Untuk menguji validitas data dilakukan dengan melakukan *crosscheck* data yang diperoleh dengan data lainnya, dan melakukan pengamatan secara langsung layanan perpustakaan secara *online* melalui *website* resmi dari perpustakaan perguruan tinggi tersebut.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### a. Kebutuhan adanya *digital library*

Di era digital, perpustakaan perlu mengikuti alur perkembangan teknologi dan menyesuaikan kebutuhan serta keadaan pemustakaanya. Pada setiap masa, perpustakaan akan terus berkembang semakin canggih dan semakin besar. Baik dari sisi luar perpustakaan seperti gedung maupun sisi dalam seperti pustakawan dan koleksinya. Dengan berubahnya arus perkembangan teknologi dan juga kebutuhan masyarakat akan informasi maka, mau tidak mau perpustakaan harus membentuk perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang tidak harus memiliki perpustakaan fisik akan tetapi koleksi yang dihimpun bersifat maya. Berbeda dengan perpustakaan hibrida, perpustakaan hibrida memiliki keduanya. Perpustakaan hibrida merupakan perpustakaan tradisional yang berkembang dengan menggunakan bantuan jaringan komputer. Koleksi perpustakaan hibrida terbagi menjadi 2 yaitu koleksi digital dan koleksi fisik. Perpustakaan inilah yang banyak dijumpai di Indonesia maupun di luar negeri.

Hal tersebut dikarenakan tuntutan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses sumber informasi. Akan tetapi, pada saat ini penyebutan kedua perpustakaan tersebut dianggap sama yaitu perpustakaan digital/ *digital library*.

Dengan bantuan teknologi, perpustakaan dan pustakawan dapat memberikan layanannya melalui *online*. Misal layanan sirkulasi, dengan perpustakaan digital maka pemustaka dapat melakukan peminjaman dan pengembalian buku yang berbentuk *e-book*. Selain itu, perpustakaan juga dapat memberikan layanan Ask Librarian sebagai pengganti pustakawan di perpustakaan fisik. Selain itu, juga dapat memberikan fitur-fitur baru seperti menonton film, *gaming*, dan fitur lain yang berguna untuk menarik minat pemustaka dalam menggunakan perpustakaan tersebut sebagai hiburan.

Sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi sudah mengembangkan perpustakaan digitalnya dengan menggunakan bantuan *website* seperti misalnya *digilib*, *library*, *lib*. atau aplikasi yang dapat diakses apabila terdapat jaringan internet. Setiap perpustakaan harus memiliki inisiatif tersendiri untuk mempromosikan perpustakaan kepada masyarakat luas agar eksistensi perpustakaan tidak hilang. Selain itu, dengan perpustakaan digital maka perpustakaan juga memiliki database yang digunakan untuk menyimpan/menghimpun sumber daya informasi milik perpustakaan. Disamping itu, perpustakaan perguruan tinggi juga dituntut untuk menjadi mitra bagi pemustaka. Perpustakaan tidak hanya menyediakan sumber informasinya saja, akan tetapi juga ikut andil dalam membimbing pemustaka. Menurut Putu Laxman Pendit (2008) dalam makalahnya yang berjudul “Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi: Tantangan Peningkatan Kualitas Jasa”, sebuah perpustakaan seharusnya menyediakan program yang telah disusun secara runtut dan terorganisir dalam membantu pemustaka yang hanya bisa memakai koleksi perpustakaan hingga menjadi pemustaka yang memiliki kemampuan literasi informasi atau kemampuan menyusun strategi pencarian informasi sesuai dengan kebutuhan dan bidangnya. Dengan adanya perpustakaan digital, maka tuntutan tersebut dapat terpenuhi. Karena, perpustakaan dapat memberikan bimbingan atau informasi lain terkait dengan hal tersebut melalui fitur dan layanan yang diberikan.

#### **b. Peran Komunikasi Informasi**

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak di bidang informasi pasti membutuhkan komunikasi untuk memenuhi tujuan dibentuknya perpustakaan yaitu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Komunikasi merupakan unsur penting yang mempengaruhi eksistensi perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi, maka proses transmisi ilmu pengetahuan akan sulit terjadi. Proses transmisi tersebut berada didalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka baik secara langsung maupun tidak yang menjadi contoh nyata aktivitas komunikasi di perpustakaan.

Proses komunikasi di perpustakaan dapat digambarkan dengan menerapkan paradigma Lasswell bahwa cara terbaik untuk menerangkan kegiatan informasi perpustakaan adalah dengan menjawab 5 (lima) pertanyaan yaitu: *who, says what, in which channel, to whom, with what effect*. Apabila di

perpustakaan, paradigma tersebut dapat dipahami dari siapa atau pemberi pesan yaitu lembaga perpustakaan ke penerima pesan yaitu pemustaka.



**Gambar 1.** Skema paradigma komunikasi Lasswell

Dari gambar 1 maka proses komunikasi yang diterapkan di perpustakaan yaitu pustakawan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan berupa informasi yang dibutuhkan, dalam menyampaikan informasi pustakawan menggunakan media yang ada di perpustakaan yaitu bahan pustaka berupa koleksi tercetak dan elektronik, informasi tersebut diberikan kepada pemustaka yang membutuhkan selaku komunikan. Tahap akhir dalam proses tersebut merupakan dampak/efek yang dapat mempengaruhi perpustakaan maupun pemustaka dalam rangka pemanfaatan perpustakaan secara efektif dan efisien, selain itu dengan adanya komunikasi/interaksi tersebut maka perpustakaan dapat melakukan evaluasi diri untuk mengembangkan dan mengoptimalkan kembali layanan yang ada agar proses komunikasinya semakin baik. Pemanfaatan media sosial salah satu media yang secara langsung dapat di *update* oleh pemustaka, interaksi antara pengelola perpustakaan dengan pemustaka bisa secara optimal melalui layanan di media sosial ini (Suharso & Muntiah, 2020; Suharso & Pramesti, 2020). Informasi yang diberikan oleh lembaga perpustakaan akan selalu di nantikan oleh pemustaka yang memerlukan sumber informasi untuk melakukan penelitian, tugas perkuliahan dan informasi akademik lainnya. Proses komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Apabila secara langsung, maka interaksi terjadi di perpustakaan fisik dan apabila secara tidak langsung, maka interaksi terjadi melalui *online* misal melalui website, chat, telepon, email (Daryono, 2018). Proses komunikasi secara tidak langsung dapat dilakukan melalui perpustakaan digital. Disinilah peran komunikasi informasi sangat dibutuhkan. Perpustakaan digital dibentuk dalam rangka memberikan kemudahan akses kepada pemustaka agar proses temu kembali informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, perpustakaan digital juga dijadikan media promosi perpustakaan. Hal tersebut juga berlaku pada *digital library* di perguruan tinggi. Pada saat ini banyak perguruan tinggi yang membangun perpustakaan digital untuk dijadikan media promosi perpustakaan sekaligus institusinya. Oleh sebab itu, komunikasi informasi memiliki peranan penting untuk meningkatkan layanan *online* yang ada di perpustakaan digital tersebut. Dengan komunikasi informasi, maka kualitas isi informasinya akan semakin baik dan tampilan layanan semakin menarik.



Di Indonesia, hanya beberapa perpustakaan perguruan tinggi yang mengutamakan komunikasi informasi pada perpustakaan digitalnya. Contohnya Perpustakaan Universitas Diponegoro (UNDIP) yang mengoptimalkan komunikasi informasinya dalam memperkenalkan perpustakaan beserta keseluruhan isi misal layanan dan informasi umum tentang perpustakaan. Perpustakaan digital tersebut dapat diakses melalui websitenya yaitu <http://digilib.undip.ac.id/v1/> sebagai layanan *e-journal*, penelusuran katalog buku, termasuk layanan cek *similarity indeks* melalui software Turnitin. Dan melalui <http://eprints.undip.ac.id/> yang merupakan layanan institusi repository. Fungsi dari *website* tersebut adalah dapat melakukan perpanjangan koleksi, status koleksi, usulan koleksi, history koleksi dan profil anggota. Selain itu, perpustakaan digital milik perpustakaan UNDIP juga menyediakan layanan Chat with Librarian melalui WhatsApp untuk layanan, *e-Journal*, Koleksi dan Teknologi Informasi. Serta disupport melalui akun Facebook dan Instagram.



**Gambar 2.** Informasi *website* Perpustakaan UNAIR

Selain itu, ada beberapa perguruan tinggi memaksimalkan komunikasi informasinya dengan menyediakan layanan Ask Librarian juga melalui websitenya (Gambar 2), seperti di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) Surabaya. Layanan Ask Librarian merupakan layanan informasi yang dilakukan secara *online* melalui chatting. Layanan ini sama dengan layanan yang ada di perpustakaan fisik yaitu layanan referensi. Biasanya pustakawan yang bekerja dalam layanan *Ask Librarian* merupakan pustakawan referensi. Perpustakaan memberikan 3 jenis layanan Ask librarian yaitu melalui live chat web, live whatsapp, dan live email. Layanan *research help* atau biasa disebut dengan layanan Ask Librarian merupakan suatu layanan yang membantu pemustaka untuk menemukan kebutuhan informasinya dengan cara membantunya menemukan informasi yang paling sesuai dan kredibel baik untuk tugas kuliah maupun penelitian. Pemustaka dapat meminta bantuan dengan cara menghubungi pemustaka melalui email, telepon, bertemu langsung maupun chatting melalui whatsapp atau facebook

messenger. Selain itu, layanan tersebut juga berfungsi untuk mengajarkan dan meningkatkan kemampuan pencarian informasi mahasiswa agar mahasiswa dapat memiliki pegangan dalam menemukan kebutuhan informasinya.

Perpustakaan perguruan tinggi lain yang menyediakan layanan informasi *online* adalah Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Surabaya melalui websitenya yaitu <https://www.its.ac.id/perpustakaan/id/beranda/>. Layanan ini bernama Layanan Virtual yang dapat diakses melalui email, Line, Whatsapp, Instagram dan Facebook Fan Page milik Perpustakaan ITS. Layanan ini dibuat untuk memudahkan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya melalui gadget yang dimiliki tanpa harus hadir secara fisik ke perpustakaan. Layanan Virtual Perpustakaan ITS melayani pertanyaan dan bimbingan mengenai fasilitas dan koleksi Perpustakaan ITS, cara penelusuran sumber informasi elektronik, kegiatan dan agenda yang diadakan Perpustakaan ITS, pencarian literatur yang berhubungan dengan tugas dan penelitian pemustaka serta pertanyaan lain yang berhubungan dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Perpustakaan Universitas Indonesia melalui websitenya <http://lib.ui.ac.id/home> memberikan informasi mengenai layanan yang dapat diakses selama pembelajaran jarak jauh yaitu layanan sumberdaya elektronik koleksi Perpustakaan UI melalui [lib.ui.ac.id](http://lib.ui.ac.id) atau [remote-lib.ui.ac.id](http://remote-lib.ui.ac.id), layanan bebas pinjam pustaka *online*, panduan teknis penulisan tugas akhir mahasiswa UI, pengunduhan *e-book*, layanan pencegahan *plagiarisme online* dan pengunggahan karya ilmiah mahasiswa UI.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Xu & Du (2018) dalam tulisannya yang berjudul “*Factors influencing users’ satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities*” bahwa seorang pustakawan harus memperkuat komunikasi (interaksi) dengan pemustaka dan mengelola data pengalaman pengguna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, pustakawan dapat memberikan respons yang cepat dan tetap menggunakan aplikasi *real-time* dan *online* seperti WeChat, Facebook, Twitter, Whatsapp, dan menggunakan layanan “Ask Librarian”.

### **c. Inovasi layanan perpustakaan dalam pandemi Covid-19**

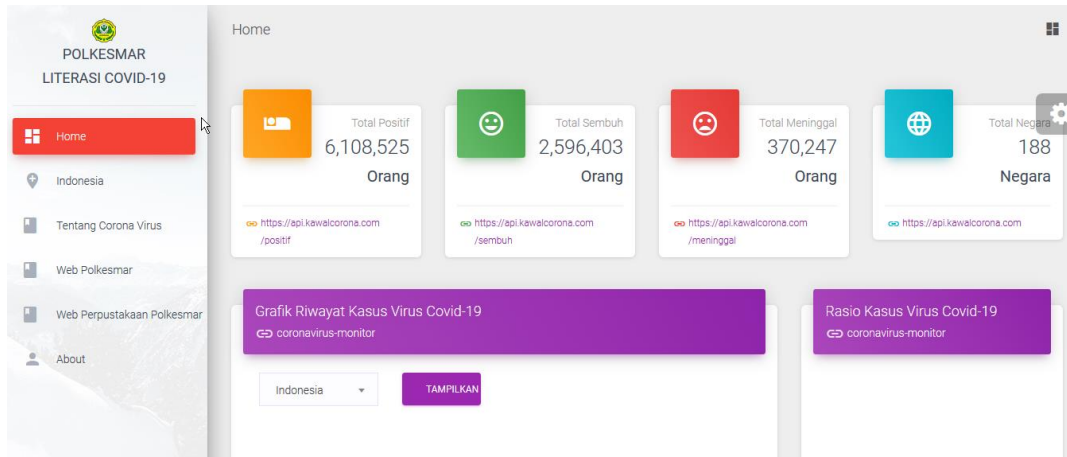
Dunia saat sedang dilanda sebuah pandemi yaitu Covid-19 yang merupakan sebuah virus yang berasal dari Wuhan China. Akibat adanya pandemi tersebut muncul banyak himbauan agar masyarakat tidak keluar rumah termasuk pekerja dan pelajar. Tagar *#workfromhome* atau biasa disebut WFH merupakan himbauan agar para pekerja dan pelajar melakukan kegiatannya di rumah saja. Melalui himbauan tersebut munculah tagar-tagar baru yaitu *#stayathome* dan *#socialdistancing*. Pandemi Covid-19 berdampak pada banyak hal, salah satunya perpustakaan. Perpustakaan tidak dapat memberikan layanannya secara langsung, oleh sebab itu perpustakaan beralih ke perpustakaan digital yang dapat diakses melalui *website* agar masyarakat pengguna masih dapat menggunakan layanan sebagaimana mestinya untuk memenuhi kebutuhan informasinya untuk misalnya tugas kuliah.

Dengan adanya pandemi ini, maka perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi dapat mengambil peluang. Pada saat ini pasti banyak mahasiswa yang memerlukan bantuan perpustakaan dalam

memperoleh informasi melalui bahan pustaka atau sumber informasi lain untuk memenuhi keperluan tugas kuliahnya. Perpustakaan perguruan tinggi dapat melakukan evaluasi pelayanan digital dan mengambil 2 peluang dalam memberikan layanan dari adanya pandemi ini, yaitu: 1) Promosi perpustakaan. Di saat genting seperti saat ini, keberadaan perpustakaan pasti banyak dicari karena mahasiswa banyak yang membutuhkannya untuk mencari sumber informasi. Oleh sebab itu, dengan adanya perpustakaan digital maka pemustaka akan lebih mudah dalam mengakses informasi. Keuntungan lainnya adalah perpustakaan fisik juga akan semakin terlihat keberadaannya di masyarakat. Tidak hanya bagi civitas akademika institusinya saja, tetapi masyarakat yang berada diluar tembok juga ikut menggunakannya. 2) Peningkatan kualitas. Perpustakaan digital yang sudah ada dapat diperbaiki dan dikembangkan menjadi lebih baik kualitasnya. Perpustakaan dapat memperbaiki kualitas sistemnya agar pengguna dapat merasakan kemudahan akses dan pengoperasiannya. Perbaikan kualitas sistem yang dimaksud dapat dilakukan dengan cara membangun *website* yang *well-designed*. Misalnya tata letak rapi, tampilan visualnya menarik, isi informasinya beragam. Dengan adanya peluang-peluang diatas, maka perpustakaan dapat menciptakan sebuah inovasi. Inovasi tersebut dapat membantu peran peluang dalam mencapai tujuannya. Terdapat beberapa inovasi yang dapat dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi, seperti berikut ini.

#### **i. Memberikan informasi penting terkait Covid-19**

Ketika adanya pandemi seperti ini, maka perpustakaan fisik akan ditutup dan dialihkan ke perpustakaan *digital*. Penerapan konsep *university digital library*, baik di Indonesia maupun di luar negeri dapat memaksimalkan kemampuan komunikasi informasinya dalam mengembangkan inovasi ini. Misalnya update kasus Covid-19 seperti jumlah kematian dan tertular, memberikan video yang disalurkan ke link youtube atau berita *online* yang kredibilitas isi terjamin misalnya cara pencegahan, pentingnya *social distancing*. Informasi-informasi tersebut dapat menambah pengetahuan pemustaka oleh sebab itu perpustakaan harus aktif dalam menjalankan inovasi tersebut. Selain informasi umum, perpustakaan juga dapat menyediakan tulisan-tulisan ilmiah atau penelitian-penelitian terkait dengan Covid-19. Banyak perpustakaan-perpustakaan di luar negeri yang sudah menjalankan inovasi tersebut. Akan tetapi, perpustakaan di Indonesia tidak banyak yang memaksimalkan perpustakaan digitalnya untuk melakukan inovasi ini. Beberapa perpustakaan telah memberikan informasi penting tersebut seperti Perpustakaan Poltekkes melalui *website* <http://library.poltekkes-smg.ac.id/Covid-19/public/> (Gambar 3) yang memberikan literasi kesehatan dengan memberikan update kasus Covid-19. Data diperoleh secara real time melalui <https://api.kawalcorona.com/>.



**Gambar 3.** Literasi Kesehatan tentang Covid-19

Sedangkan dalam perpustakaan perguruan tinggi yang berada di luar negeri, juga telah banyak yang memberikan informasi terkait penerapan dan layanan baru. Perpustakaan digital milik *University of Cambridge* melakukan inovasi dengan menyediakan artikel penelitian dan pertanyaan seputar Covid-19 (Gambar 4). Pemustaka dapat mengaksesnya melalui link *website* <https://www.lib.cam.ac.uk/>.

**Gambar 4.** Pertanyaan terbuka seputar Covid-19

Perpustakaan memberikan informasi terkait pandemi tersebut. Pemustaka dapat mengaksesnya dengan membuka link websitenya perpustakaan perguruan tinggi tersebut. *Website* tersebut memperbarui layanannya agar pemustaka lebih nyaman dalam mengaksesnya. Selain itu, perpustakaan tersebut juga memberikan bantuan kepada pemustaka yang baru menjadi anggota, pemustaka yang sedang melakukan penelitian dan layanan informasi bagi seluruh sivitas akademika.

## ii. Melakukan kerjasama antarperpustakaan

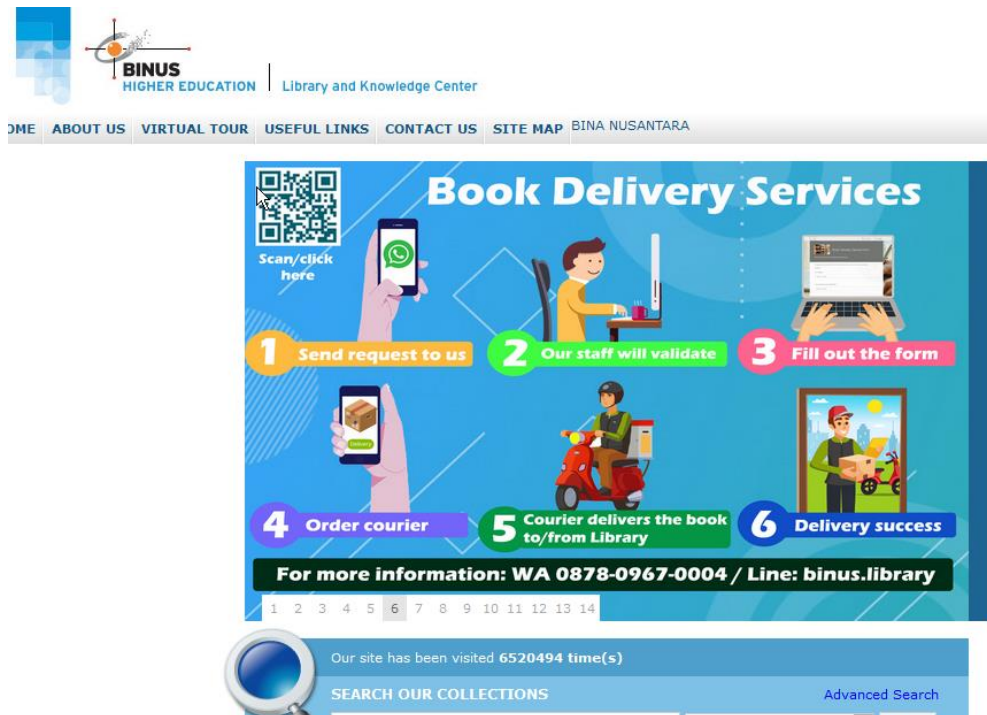
Inovasi kedua yang dapat dilakukan perpustakaan ketika terjadi pandemi adalah memperluas kerjasama perpustakaan. Dalam bekerjasama, perpustakaan dapat melakukan kegiatan *resource sharing* atau kegiatan saling berbagi dan memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Sumber daya yang dibagikan berupa informasi, koleksi dan staff. Perpustakaan dapat bekerjasama dengan melakukan kegiatan seperti: menyediakan layanan ke perpustakaan lain, menyediakan pelatihan ke staff perpustakaan lain, dan berbagi koleksi yang dimiliki agar dapat digunakan oleh perpustakaan lain. Kegiatan tersebut sudah banyak diterapkan pada perpustakaan-perpustakaan besar yang ada di negara maju. Sebaiknya perpustakaan di Indonesia juga dapat mengikutinya agar pemustaka dapat lebih mudah dalam memperoleh koleksi yang diinginkannya. Kegiatan dilakukan agar perpustakaan dapat saling melengkapi kekurangannya. Pendit mengungkapkan bahwa faktor pendorong adanya kegiatan *resource sharing* karena adanya, “Perkembangan ilmu yang semakin multidisiplin dan kecepatan perubahan dalam berbagai subjek atau topik penelitian, menyebabkan perpustakaan berganti orientasi”.(2008:6) Ia berpendapat bahwa perpustakaan yang mulanya berfokus pada memperbanyak jumlah koleksi menjadi memperluas jangkauan kerjasama.

Menurut Posner (2017) dalam artikelnya yang berjudul “*Library information sharing: Best practices and trends, Challenges and prospects*”, bahwa dengan melakukan *resource sharing*, perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang sekiranya sulit ditemukan. Setiap perpustakaan yang saling bekerja sama dapat memenuhi satu sama lain kekurangannya. *Resource sharing* dapat dilakukan dengan cara membentuk sebuah pangkalan data yang berisi koleksi digital. Dengan sistem tersebut, pengguna akan mudah mengakses dan menemukan kebutuhan informasi dengan mencarinya diantara timbunan koleksi digital yang ada. Perpustakaan yang bekerjasama dapat membentuk sebuah layanan dalam *website* perpustakaan yang disebut “*shared collection*”, dimana setiap pengguna dari perpustakaan yang satu dapat meminjam koleksi perpustakaan lain melalui *website* tersebut.

## iii. Menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Akibat adanya pandemi Covid-19, banyak masyarakat yang melakukan pekerjaannya di rumah. Pada awalnya, mereka masih menikmati akan tetapi semakin lama masyarakat tersebut merasa bosan dan jenuh. Untuk mengatasi rasa jenuh mereka biasanya membaca buku atau menonton film untuk mengisi waktu-waktu luang mereka setelah menyelesaikan kewajibannya sebagai pekerja atau pelajar. Dengan adanya keadaan tersebut, perpustakaan dapat mengembangkan inovasi dengan cara menyediakan layanan terbaru yang sesuai dengan keinginan masyarakat untuk mengisi waktu luangnya. Layanan koleksi berupa bacaan digital menjadi yang penting diberikan kepada pemustaka dalam memberikan layanan informasi (Suharso, 2019). Kebutuhan bacaan digital saat masa pandemi akan memudahkan pemustaka untuk membaca tanpa harus meminta buku secara fisik datang ke perpustakaan. Sebagai contoh perpustakaan dapat memberikan layanan Book Delivery dan Library Movie Show yang disediakan oleh Perpustakaan Bina Nusantara melalui websitenya <http://library.binus.ac.id/>.

Layanan Book Delivery adalah sebuah layanan pengantaran buku kepada pengguna melalui kurir maupun dengan bantuan perpustakaan keliling (Gambar 5). Layanan ini dapat diterapkan oleh perpustakaan lain dengan memberlakukan ketentuan-ketentuan tertentu yang sesuai dengan peraturan tiap perpustakaan. Misalnya dalam proses *delivery*, pengguna diharuskan meminjam maksimal 3 buku dan wilayah pengantaran hanya berada dalam lingkup kota saja. Prosedur sirkulasi tetap berjalan sebagaimana mestinya. Dalam proses pengembalian, buku akan diambil oleh pihak perpustakaan dalam jangka waktu seminggu.



**Gambar 5.** Layanan Book Delivery Perpustakaan BINUS

Ada juga layanan Library Movie Show merupakan sebuah layanan dengan menayangkan film-film Indonesia dan Luar Negeri. Hal ini tentu sangat menarik bagi pemustaka untuk memanfaatkan layanan ini. Perpustakaan dapat melakukan *polling* melalui instagram perpustakaan untuk memilih film yang akan ditayangkan di *website* perpustakaan pada waktu yang sudah ditentukan. Penayangan dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan oleh perpustakaan. Pengguna dapat melihat jadwal penayangan pada *website* maupun media sosial perpustakaan seperti instagram. Perpustakaan BINUS juga melakukan layanan ini akan tetapi penayangan filmnya berada di perpustakaan fisik. Seharusnya Perpustakaan BINUS dapat mengubah sementara layanannya agar dapat menarik minat pengguna.

Dalam masa pandemi seperti sekarang ini, perpustakaan baik di Indonesia maupun di luar negeri telah merubah kegiatan perpustakaannya menjadi dalam bentuk *online/ digital* dimana masyarakat pengguna perpustakaan dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Perpustakaan mengambil tindakan yang cukup cepat dan tepat untuk menyesuaikan keadaan di lingkungan masyarakatnya. Setiap perpustakaan dapat mengambil peluang disetiap situasi yang ada dengan mengembangkan inovasi-inovasi

yang sudah diterapkan maupun membentuk inovasi baru untuk memperluas jangkauan perpustakaan dan memperbesar eksistensi perpustakaan di mata masyarakat. Semakin banyaknya pustakawan yang berinovasi, maka semakin meningkat pula citra perpustakaan. Hal ini sesuai pendapat Haryanto (2015) bahwa pustakawan harus mengambil tindakan apapun termasuk inovasi terbaru untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga pengguna akan dengan senang hati menggunakan perpustakaan digital tersebut.

## 5. Simpulan

Perkembangan digital yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi merupakan tantangan perpustakaan pada masa kini. Perpustakaan perguruan tinggi harus menyesuaikan trend yang ada di masyarakat. Apabila perpustakaan tidak dapat mengikuti laju perkembangan teknologi yang pesat dapat dipastikan perpustakaan akan mengalami ketertinggalan zaman. Akibatnya eksistensi perpustakaan di masyarakat akan ikut meredup. Oleh sebab itu, untuk menyiasati perkembangan teknologi di era serba digital ini perpustakaan mengembangkan sebuah perpustakaan digital yang dapat diakses melalui *website* perpustakaan atau aplikasi yang dikembangkan oleh perpustakaan tersebut. Dengan adanya perpustakaan digital maka pengguna akan semakin mudah dalam melakukan pencarian informasi di beberapa database koleksi digital. Selain itu mayoritas pemustaka juga lebih sering melakukan pencarian informasi secara lintas platform *website database* sehingga informasi yang didapat semakin luas. Dalam mengembangkan perpustakaan digital, komunikasi merupakan unsur terpenting. Perpustakaan harus benar-benar memikirkan informasi yang akan disampaikan agar pengguna semakin tertarik untuk membuka lebih lanjut informasi yang diberikan. Pustakawan memiliki peran penting dalam proses pengembangan ini karena mereka merupakan otak dalam mengolah komunikasi informasi di *website* perpustakaan yang ditunjang oleh teknologi informasi. Dengan kecanggihan teknologi, perpustakaan perguruan tinggi dapat menampilkan informasi-informasi dengan tampilan yang menarik. Namun, harus diingat bahwa berdasarkan teori Ranganathan, perpustakaan merupakan organisasi yang berkembang. Salah satu upaya untuk mengembangkannya adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tanpa harus meninggalkan prinsip kepustakawan yang sudah tertanam di dalam diri perpustakaan. Oleh sebab itu, perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tradisi yang sudah ada walaupun mengadopsi teknologi untuk pengembangan perpustakaan.

## Daftar Pustaka

- Bamgbade, B. J., Akintola, B. A., Agbenu, D. O., Ayeni, C. O., Fagbami, O. O., & Abubakar, H. O. (2015). Comparative analysis and benefits of digital library over traditional library. *World Scientific News*, 24(2015), 1–7. Retrieved from [www.worldscientificnews.com](http://www.worldscientificnews.com)
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan, Edisi 3* (Penerj. Ahmad Lintang Lazuardi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryono. (2018). Membangun komunikasi efektif dalam pelayanan perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 22–31. Retrieved from <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/274/293>

- Hartono, H. (2017). Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah kajian teoritis pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 75–91. doi:10.20885/unilib.vol8.iss1.art7
- Haryanto, H. (2015). Optimalisasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Pemanfaatan Social Media Networking Sebagai Media Komunikasi Antara Perpustakaan Dan Pemustaka. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 1(1), 39–45.
- IFLA. (2018). *IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries*. The International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved from <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries>
- IFLA. (2020). *COVID-19 and the Global Library Field*. Den Haag: IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions). Retrieved from <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Revisi.). Bandung: Rosda Karya.
- Mwaniki, P. W. (2018). Envisioning the future role of librarians: skills, services and information resources. *Library Management*, 39(1-2), 2–11. doi:10.1108/LM-01-2017-0001
- Pendit, P. L. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Sebuah pengantar diskusi epistemologi dan metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Pendit, P. L. (2008). Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi: Tantangan Peningkatan Kualitas Jasa. In *Workshop Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi “Meningkatkan Citra Perpustakaan Guna Membangun Strategi Keunggulan Bersaing*. Semarang.
- Posner, B. (2017). Library information sharing: Best practices and trends, Challenges and prospects. *Biblioteka I Edukacja*, (12).
- Qalyubi, S., Purwono, Septiyantono, T., Sidik, U., Tafrikhuddin, Arianto, M. S., ... Laugu, N. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. (T. Septiyantono & U. Sidik, Eds.). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN. Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Saracevic, T. (2000). Digital library evaluation: Toward an evolution of concepts. *Library Trends*, 49(2), 350–369.
- Simanjuntak, B. A., & Sosrodihardjo, S. (2014). *Metode Penelitian Sosial* (Revisi.). Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Suharso, P. (2019). Pemanfaatan Drone Emprit dalam Melihat Trend Perkembangan Bacaan Digital melalui Akun Twitter. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 3(4), 333–346. doi:10.14710/anuva.3.4.333-346
- Suharso, P., & Muntiah, A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *EDULIB: Journal of Library and Information Science*, 10(1). doi:doi.org/10.17509/edulib.v10i1.20984
- Suharso, P., & Pramesti, A. N. (2020). Promosi Perpustakaan Melalui Instagram: Studi di Perpustakaan Universitas Airlangga. *Publication Library and Information Science*, 3(2), 66–74. doi:10.24269/pls.v3i2.2074
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users’ satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. doi:10.1016/j.chb.2018.01.029