

BLENDDED SERVICE LIBRARY SEBAGAI PENINGKATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

Enny Anggraeny

UPT Perpustakaan dan Undip Press

Abstrak

Teknologi informasi yang berkembang pesat, menjadi salah satu keuntungan bagi perpustakaan, dimana pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses transfer informasi mendominasi sistem kerja perpustakaan perguruan tinggi. *E-resources* atau sumber informasi secara elektronik semakin digemari dalam era *generasi Z*. Terlebih dunia tengah mengalami pandemi virus *SARS CoV-2*, dimana ruang gerak publik dibatasi dan kebutuhan informasi secara online semakin meningkat.

Dalam sebuah rencana pengembangan layanan pada Perpustakaan Universitas Diponegoro, telah dilakukan penggalian informasi yang berhubungan dengan minat dan kebutuhan pengguna perpustakaan untuk waktu dekat maupun jangka panjang. Penyebaran pertanyaan seputar kebutuhan pengguna dilakukan melalui sosial media, dengan responden terbesar adalah mahasiswa baru Universitas Diponegoro tahun ajaran 2021/2022. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui layanan apa yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan Universitas Diponegoro.

Dari sejumlah pertanyaan yang dijawab oleh responden dapat disimpulkan sebagian besar mereka membutuhkan layanan online (87%), yang berupa layanan *e-Journal* dan *e-book*. Namun demikian, responden tetap menyatakan bahwa membaca buku teks lebih nyaman daripada membaca melalui media layar datar. Hal ini dapat disimpulkan bahwa layanan campuran, atau *Blended Service Library* lebih sesuai diterapkan di Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Kata kunci : layanan online, e-book, e-journal, blended service

A. Pendahuluan

Arus perkembangan teknologi informasi sangat mempengaruhi pertumbuhan perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Sulistiyo-Basuki (1991) Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun Lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, bertujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Hal ini telah diatur dalam Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 24 (1) yang menyatakan bahwa Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Dalam salah satu fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai sumber informasi yang mudah di akses oleh pengguna informasi.

Perpustakaan Perguruan tinggi harus turut berperan dalam meningkatkan kompetensi penggunaannya, memfasilitasi mahasiswa agar dapat mengembangkan potensinya sesuai pason dan bakat yang dimiliki.

Blended Service Library adalah system layanan campuran yang diterapkan di perpustakaan. Layanan ini telah diterapkan di *University Louisville* dimana dijelaskan bahwa dengan banyaknya mahasiswa di perguruan tinggi yang menginginkan program online atau campuran antara online dan offline, maka perpustakaan harus menyesuaikan layanannya untuk mendukung kelancaran proses belajar (Keisling, 2018).

Dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka, mahasiswa dapat melakukan pertukaran mahasiswa, penelitian, magang praktik kerja, membangun desa, asistensi

mengajar pada satuan Pendidikan, dan kegiatan kewirausahaan. Untuk itu, perpustakaan harus dapat dijangkau oleh mahasiswa di tempat manapun mereka berada. Seiring dengan pandemi yang masih berlangsung, perpustakaan menjadi tempat yang sangat dibutuhkan kehadirannya secara virtual, mengingat banyaknya mahasiswa yang melakukan proses belajar dari luar kampus, atau dari luar lingkungan perguruan tinggi.

Sebuah survei kecil dilakukan pada mahasiswa baru Universitas Diponegoro tahun ajaran 2021/2022 tentang keinginan dan harapan mahasiswa terhadap keberadaan UPT Perpustakaan dan Undip Press. Mahasiswa baru diharapkan dapat memberikan informasi yang banyak, karena kebutuhannya terhadap proses perkuliahan. Perpustakaan berharap dari informasi yang diberikan, dapat ditarik kesimpulan tentang keinginan pengguna perpustakaan.

B. Metode

Penelitian sederhana ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Creswell (2015) dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran yang membentuk atau mempengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individual atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara diskriptif. (Sendari, 2019).

Media sosial *Instagram* digunakan dalam penelitian ini, mengingat responden yang dikenai adalah kalangan dari *generasi Z*. *Generasi Z* adalah generasi yang menggunakan *Instagram* sebagai sarana media sosial untuk mempublikasikan citra dirinya (Anggraeny, 2020). Penggunaan media sosial dengan tujuan

agar responden dapat merespon pertanyaan yang diajukan dengan cepat dan nyaman. Responden diambil secara acak dengan menyebar daftar pertanyaan, dan pengumpulan jawaban diterima secara online. Pertanyaan lanjutan dapat dilakukan secara terstruktur, untuk menggali lebih dalam apa keinginan responden terhadap subyek pembahasan. Hasil jawaban responden di persentase dengan tujuan agar mudah dipahami nilainya dan dapat dengan mudah untuk menarik kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

Diperoleh 42 orang responden yang bersedia menjawab pertanyaan, dari daftar pertanyaan yang disebar secara acak, kepada mahasiswa baru Universitas Diponegoro yang pernah mengunjungi UPT Perpustakaan dan Undip Press baik secara online maupun onsite. Seperti pengunjung fisik pada umumnya, mereka adalah pengguna yang gemar membaca buku, baik untuk mengerjakan tugas ataupun untuk kegiatan keseharian. Sebesar 68% suka baca buku dan 32% untuk keperluan mengerjakan tugas perkuliahan. Status responden adalah mahasiswa baru Angkatan 2021/2022 yang memiliki kebiasaan seperti waktu di Sekolah Menengah Atas, yaitu gemar membaca buku dan mencari sumber literatur bersifat onsite atau langsung secara fisik. Mereka masih lebih menggemari buku fisik (90%) dibanding dengan e-book (10%). Disampaikan bahwa kegemaran membaca buku fisik didasari kebiasaan diwaktu SMA, yang mayoritas menggunakan buku teks. Pengetahuan *e-book* sangat kurang, terutama bagi mereka yang berasal dari daerah diluar pulau Jawa.

Layanan online perpustakaan disambut baik dengan 87% menyampaikan pentingnya layanan ini di perpustakaan

dalam masa pandemi. Harapannya adalah kebutuhan mereka dalam mencari literatur secara online dapat terpenuhi, untuk memperlancar tugas-tugas mereka. Kesulitan memperoleh bahan Pustaka selama pandemi dirasakan oleh mereka, dari lokasi tempat tinggal yang jauh, banyaknya tugas baru yang belum difahami cara membuatnya, hingga tutupnya sejumlah perpustakaan selama hampir satu tahun, adalah beberapa alasan yang disampaikan.

Kebutuhan utama yang diharapkan dapat diberikan dari layanan online adalah koleksi *e-book* (48 %), *e-journal* (36 %) dan yang tetap berharap dapat mengakses buku teks (12 %), sisanya adalah jawaban secara acak, seperti lihat foto-foto, mengikuti webinar, dan melakukan pendaftaran anggota perpustakaan.

Hal menarik adalah mereka menyatakan bahwa masih tetap ingin perpustakaan dapat dibuka dan dikunjungi (92%), walau pandemi belum berakhir. Tuntutan pengguna perpustakaan untuk tetap membuka layanan secara onsite, sama besar dengan keinginan adanya layanan online yang dapat diakses selama 24 jam. Pada sebuah survey di Universitas Gadjah Mada, diperoleh hasil mayoritas mahasiswa juga ingin sistem belajar mereka secara *blended learning*. *Blended Learning* adalah system belajar campuran secara *online dan offline*. Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) secara *blended learning* ternyata dirasa paling nyaman untuk mendukung pencapaian kompetensi dan ketrampilan dibandingkan belajar *online* saja atau *online* saja (Universitas Gadjah Mada, 2021). Jika keinginan mahasiswa terhadap proses KBM menginginkan secara *blended learning*, maka perpustakaan juga perlu mengadakan *blended service* didalam layanannya kepada pengguna.



Perisapan penerapan *blended learning* juga telah dilakukan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press, melalui program layanan *e-service* sejak 1 Oktober 2021. Sejumlah layanan online telah diluncurkan dan diharapkan mendapatkan sambutan yang baik dari pengguna perpustakaan. Layanan tersebut terhubung dengan system *Single Sign On (SSO)* Universitas Diponegoro, sehingga semua sivitas akademika Universitas Diponegoro dapat mengaksesnya.

Layanan penelusuran literatur, uji *Turnitin*, pemesanan buku, pengembalian buku, bebas pustaka, usulan judul buku dan survey kepuasan pengguna adalah beberapa jenis layanan yang disediakan secara online. Layanan *e-Journal dan e-Book* sudah lebih dahulu dilaksanakan sebelum datangnya masa pandemi. Layanan melalui sosial media juga disediakan yaitu melalui media *Whatsapp Chat, Facebook, Instagram dan Twitter*, digunakan untuk penyebaran informasi yang cepat.

D. Kesimpulan

Dari Pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Blended Service* dapat dilaksanakan di UPT Perpustakaan dan Undip Press Universitas Diponegoro. Layanan ini sesuai dengan keinginan dari pengguna perpustakaan selain juga menjadi trend KBM dimasa pandemi.

Tingginya angka keinginan pengguna akan dibukanya kembali layanan *onsite*, perlu juga mendapatkan perhatian. Persiapan protokol Kesehatan yang ketat harus diterapkan oleh perpustakaan. Sejumlah pustakawan harus pula terlindungi secara kesehatan, mengingat tugas dan peran mereka yang masih dibutuhkan.

Saran bagi pustakawan dan pemangku kebijakan, untuk dapat mengamati dan mengukur efektifitas sitem *blended service* ini. Jika ada beberapa layanan yang tidak dimanfaatkan, mungkin bisa kembali dilakukan layanan secara *onsite*, atau jika ada usulan yang baik tentang jenis layanan *online*, maka perpustakaan dapat melakukannya.

Sulistyo-Basuki. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
Universitas Gadjah Mada. 2021. [mahasiswa-ugm-lebih-minat-kuliah-secara-blended](https://www.ugm.ac.id/id/berita/21029).
<https://www.ugm.ac.id/id/berita/21029>

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, E. 2020. Koleksi e-Journal Sebagai Rujukan Cepat dalam Rangka Menghadapi Era Vuca. E-Journal dan Gaya Hidup Ilmiah (Antologi Opini Kepustakawanan) hal. 147-156
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Keisling, B. (2018), "Blended learning: Scaling library services and instruction to support changing educational landscapes", *Library Management*, Vol. 39 No. 3/4, pp. 207-215. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2017-0080>
- Sendari, Anugerah A. 2019. Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah. <https://hot.liputan6.com/read/4032771/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-pada-sebuah-tulisan-ilmiah>. Diakses 20 September 2021