

## INOVASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN JAWA BARAT

Muhammad Rizki Syamsudin<sup>1</sup>, Sukaesih<sup>2</sup>, Evi Nursanti Rukmana<sup>3</sup>, Encang Saepudin<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran  
Jalan Raya Bandung-Sumedang Km. 21, Jatinangor, Sumedang, 45362

E-mail: <sup>1</sup>[muhammad19282@mail.unpad.ac.id](mailto:muhammad19282@mail.unpad.ac.id), <sup>2</sup>[sukaesih@unpad.ac.id](mailto:sukaesih@unpad.ac.id),  
<sup>3</sup>[evi.nursanti.r@gmail.com](mailto:evi.nursanti.r@gmail.com), <sup>4</sup>[encang@unpad.ac.id](mailto:encang@unpad.ac.id)

### ABSTRACT

*In the middle of the Covid-19 pandemic that has hit the world and also Indonesia, the Regional Library and Archives Agency of West Java Province has implemented several service innovations in order to meet the information needs of the user community, especially in West Java. This innovation implemented from June 2020 until an undetermined time. The innovations that were implemented were limited circulation service innovations with a closed access system and limited reference services. These two services are enforced by implementing health protocols to reduce the spread of Covid-19. The library service is in demand by the public, this can be seen from the number of visitors who have continued to increase since this service was implemented in June 2020. Through service innovation, it is hoped that the service will continue and the number of Covid-19 spread in West Java can be reduced. The innovation of the service applied is a method, the method must be various, but the most important thing is to maintain the essence of the service to be applied.*

### ABSTRAK

Di tengah pandemi Covid-19 yang melanda dunia juga Indonesia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memberlakukan beberapa inovasi pelayanan guna tetap memenuhi kebutuhan informasi masyarakat pemustaka khususnya di wilayah Jawa Barat. Inovasi ini diberlakukan terhitung mulai bulan Juni 2020 hingga waktu yang belum ditentukan. Adapun inovasi yang diberlakukan adalah inovasi layanan sirkulasi terbatas dengan sistem akses tertutup (*closed access system*) dan layanan referensi terbatas. Kedua layanan ini diberlakukan dengan menerapkan protokol kesehatan guna menekan angka persebaran Covid-19. Layanan perpustakaan yang diberlakukan diminati oleh masyarakat hal tersebut dilihat dari jumlah pemustaka yang terus meningkat sejak pelayanan ini diberlakukan pada bulan Juni 2020. Lewat inovasi pelayanan yang diberlakukan harapannya pelayanan tetap berlangsung dan angka persebaran Covid-19 di Jawa Barat dapat ditekan. Inovasi dari pelayanan yang diberlakukan adalah metode, metode haruslah beragam namun yang terpenting adalah mempertahankan esensi dari pelayanan yang hendak diberlakukan.

**Keywords:** Library; Library Service Innovation; Regional Library and Archives Agency of West Java Province

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama yang ada di perpustakaan dalam bukunya Ase s Muchyidin (1954) mengemukakan bahwa kegiatan perpustakaan dapat di kelompokkan ke dalam dua kegiatan utama yaitu bagian teknis dan bagian yang berkecimpung di dalam masalah pelayanan pemustaka. dalam bukunya dasar dasar pelayanan peprustakaan sukaesih & Winoto (2019) menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan berada pada bidang garapan diseminasi yakni penyebaran informasi dari bahan-bahan pustaka yang di miliki perpustakaan. Maka dari itu hakikat dari pelayanan

Available at <https://www.rjfahuinib.org/index.php/shaut> 85

perpustakaan adalah kegiatan yang berupa penyebarluasan informasi (*dissemination of information*). pelayanan perpustakaan yang dilakukan haruslah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan publik sebagai pemustaka. Maka dari itu pelayanan perpustakaan harus beradaptasi pada kondisi dan situasi yang dihadapi masyarakat sebagai pemustaka. Mulgan dan Albury (2003) dalam bukunya mengemukakan bahwa dalam rangka pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif maka dibutuhkan inovasi yang berhasil untuk memenuhi kebutuhan, menyelesaikan masalah dan memanfaatkan sumber daya serta teknologi untuk meningkatkan respon pelayanan terhadap kebutuhan individu atau daerah serta untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik.

Pada tahun 2020 ini masyarakat dunia juga Indonesia menghadapi wabah Covid-19 yang mengharuskan kegiatan masyarakat dibatasi. Kegiatan tatap muka dikurangi guna menekan angka persebaran wabah Covid-19. Kegiatan pelayanan perpustakaan yang sebelumnya dapat dengan leluasa melakukan kegiatan tatap muka juga harus dibatasi. Agar kegiatan dapat memberikan esensinya secara maksimal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka, perpustakaan haruslah melakukan inovasi dalam pelayanan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat (DISPUSIPDA JABAR) melakukan beberapa inovasi agar dapat memberikan pelayanan yang prima ditengah kondisi wabah Covid-19 yang terdiri dari inovasi pada layanan referensi dan layanan sirkulasi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi yang diberlakukan dalam hal layanan sirkulasi dan layanan referensi yang diberlakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat selama masa pandemik berlangsung. Selain itu penulis juga berharap bisa menjabarkan dampak dari layanan yang diberlakukan terhadap ketertarikan pemustaka dinilai dari seberapa banyak koleksi yang dilayankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Serta berusaha menjabarkan inovasi apa yang dapat diberlakukan kedepannya oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berkaca dari apa yang telah diberlakukan oleh beberapa perpustakaan di dunia. Sedangkan latar belakang dari penelitian ini antara lain:

1. Apakah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menyelenggarakan layanan sirkulasi selama masa Pandemi Covid-19 berlangsung?
2. Jenis Layanan sirkulasi seperti apa yang dilayankan selama masa Pandemi Covid-19?
3. Apakah ada Inovasi pelayan sirkulasi online/digital selama pandemic berlangsung?
4. Apakah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menyelenggarakan layanan referensi selama masa Pandemi Covid-19 berlangsung?
5. Apakah ada Inovasi Pelayanan referensi online/digital selama pandemi Covid-19 Berlangsung?
6. Sejak kapan inovasi layanan diberlakukan?

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Perpustakaan Umum**

Berdasarkan yang tertera pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, budaya dan status sosial-ekonomi. Winoto & sukaesih, (2019) menjelaskan perpustakaan umum merupakan suatu Lembaga yang memberikan layanan informasi pada seluruh lapisan masyarakat secara umum, tanpa membedakan usia, pendidikan, status sosial, ras maupun agama.

Sutarno, (2010) menjelaskan bahwa "Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya".

Menurut (Yusup, 2016) "Fungsi perpustakaan umum adalah :

1. Fungsi Edukatif Perpustakaan umum menyediakan berbagai jenis bahan bacaan berupa karya cetak dan karya rekam untuk dapat dijadikan sumber belajar dan menambah pengetahuan secara mandiri. Budaya mandiri dapat membentuk masyarakat yang belajar seumur hidup dan gemar membaca.
2. Fungsi Informatif Perpustakaan umum sama dengan berbagai jenis perpustakaan lainnya, yaitu menyediakan buku-buku referensi, bacaan ilmiah populer berupa buku dan majalah ilmiah serta data-data penting lainnya yang diperlukan pembaca.
3. Fungsi Kultural Perpustakaan umum menyediakan berbagai bahan pustaka sebagai hasil budaya bangsa yang direkam dalam bentuk tercetak/terekam. Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan dan terkumpulnya berbagai karya budaya manusia yang setiap waktu dapat diikuti perkembangannya melalui koleksi perpustakaan.
4. Fungsi Rekreasi Perpustakaan umum bukan hanya menyediakan bacaan-bacaan ilmiah, tetapi juga menghimpun bacaan hiburan berupa buku-buku fiksi dan majalah hiburan untuk anak-anak, remaja dan dewasa. Bacaan fiksi dapat menambah pengalaman atau menumbuhkan imajinasi pembacanya dan banyak digemari oleh anak-anak dan dewasa".

Dapat disimpulkan bahwa fungsi perpustakaan ada 4 yaitu, fungsi edukatif dimana menyediakan berbagai jenis bahan bacaan berupa karya cetak dan karya rekam untuk dapat dijadikan sumber belajar dan menambah pengetahuan secara mandiri. Fungsi informatif yaitu menyediakan buku-buku referensi, bacaan ilmiah populer berupa buku dan majalah ilmiah serta data-data penting lainnya yang diperlukan pembaca. Fungsi kultural merupakan tempat penyimpanan dan terkumpulnya berbagai karya budaya manusia yang setiap waktu dapat diikuti

perkembangannya melalui koleksi perpustakaan. Fungsi rekreasi menghimpun bacaan hiburan berupa bukubuku fiksi dan majalah hiburan untuk anak-anak, remaja dan dewasa.

Sutarno (2010) juga menyebutkan bahwa peranan perpustakaan umum adalah :

1. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang menghubungkan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.
2. Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara semua pemakai dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayaninya.
3. Perpustakaan dapat berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.
3. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuannya dan pengalamannya.
4. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai agen perubahan, agen pengembangan dan agen pembangunan kebudayaan manusia.
5. Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan nonformal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan”

International Federation of Library Association and Institution (IFLA), (2001) menegaskan bahwa perpustakaan umum diperuntukkan bagi siapa saja tanpa adanya diskriminasi. Mengingat perkembangan zaman dan juga teknologi semakin pesat, maka perpustakaan memiliki andil besar dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Melalui perpustakaan, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan informasi.

## **B. Pelayanan Perpustakaan, Publik, Sirkulasi dan Pelayanan Referensi**

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu bentuk kegiatan subsistem dari penyelenggaraan perpustakaan secara mikro, dan perpustakaan merupakan sub sistem dari Lembaga penanggungnya. Namun demikian kesadaran akan pentingnya kegaitan pelayanan ini kerap kali terlupakan padahal pelayanan merupakan ujung tombak dari semua kegiatan perpustakaan dalam berinteraksi dengan masyarakat pemakai. (Winoto, 2019)

Sinambela (2011) mengartikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kualitas dari adanya inovasi pelayanan publik dapat diketahui melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Sjahrial & Pamuntjak, (2000) mengemukakan bahwa “Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawah keluar perpustakaan.” Winoto, (2019) menyebutkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian koleksi. Namun layanan sirkulasi bukan sekedar kegiatan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan

merupakan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Bafadal (1991) mengemukakan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sjahrial & Pamuntjak (2000) menjelaskan dalam bukunya bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar perpustakaan.

*Reference User Service Association* mengemukakan bahwa “pelayanan referensi meliputi transaksi referensi dan kegiatan lain yang melibatkan penciptaan, manajemen, dan penilaia informasi atau penelitian sumber daya, peralatan, dan jasa” Transaksi referensi merupakan konsultasi informasi di mana staf perpustakaan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi, dan / atau menggunakan sumber daya informasi untuk membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan informasi tertentu. Transaksi referensi tidak termasuk instruksi formal atau pertukaran yang memberikan bantuan dengan lokasi, jadwal, peralatan, perlengkapan, atau pernyataan kebijakan (Reference and User Service Asociation, 2008)

Sumardjii, (1991) menjelaskan bahwa batas dari pelayanan referensi adalah jenis pelayanan yang sifatnya berhubungan langsung dengan pemustaka tujuan utamanya ialah untuk memberikan informasi, petunjuk dan bantuan serta bimbingan kepada pembaca dalam kaitannya dengan penggunaan perpustakaan, baik untuk keperluan memperdalam pengetahuan ataupun kepentingan pembelajaran. Sukaesih dan Winoto menjelaskan pengertian layanan referensi adalah pelayanan yang membantu pemakai perpustakaan dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi seta memberikan bimbingan untuk meneukan dan memakai koleksi referensi (Winoto, 2019)

### **C. Inovasi**

Djamaludin ancok mengemukakan bahwa inovasi merupakan sebuah proses pemikiran dan mengimplementasikan sebuah pemikiran sehingga menghasilkan hal baru yang dapat berbentuk jasa, produk, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. (Ancok, 2012) Clark et al., (2008) menyatakan bahwa ada tiga pendorong utama munculnya inovasi sektor publik, yaitu *Political push*, *Pressures for economy and improved efficiency*, dan *pressures for improved service quality*.

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan

#### **D. Sejarah Lembaga**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat telah mengalami beberapa kali perubahan nama. Sebagai cikal bakalnya bernama Perpustakaan Negara yang didirikan tanggal 23 Mei 1956 berdasarkan surat keputusan menteri pendidikan pengajaran dan kebudayaan nomor 29103/S di 19 propinsi, salah satunya yaitu Bandung yang berlokasi di Jl. Diponegoro dan induk organisasinya adalah Biro Perpustakaan dan Pembinaan Buku. Setelah terbit surat keputusan menteri pendidikan dan kebudayaan nomor 095/1967 tanggal 6 Desember 1967, ditetapkan bahwa lembaga perpustakaan merupakan induk organisasi perpustakaan Negara, kemudian berdasarkan surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 079/1975 Organisasi Perpustakaan Negara menjadi pusat pembinaan perpustakaan.

Empat tahun kemudian, tepatnya tanggal 29 Mei 1979 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan surat keputusan nomor 095/0/1979 tentang penetapan pengalihan nama perpustakaan Negara menjadi Perpustakaan Wilayah, sementara induk organisasinya masih Pusat Pembinaan Perpustakaan.

Adanya penggabungan Pusat Pembinaan Perpustakaan dan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia berdasarkan keputusan Presiden nomor 11 tahun 1989 tanggal 6 Maret 1989 tentang Perpustakaan RI, pasal 14 (1) nama Perpustakaan Wilayah berubah lagi menjadi Perpustakaan Daerah Jawa Barat dan sebagai induk organisasi adalah Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Terbitnya keputusan Presiden nomor 50 tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional RI, maka selaras pasal 16 (1) nama Perpustakaan Daerah Jawa Barat berubah lagi menjadi Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Barat.

Seiring bergulirnya Otonomi Daerah berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2000 dan Undang-undang nomor 25 tahun 2000 tentang perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Barat yang pada awalnya merupakan instansi vertikal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang berada di ibukota Propinsi, maka dengan terbitnya peraturan daerah nomor 6 tahun 2002 tanggal 12 April 2002 Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Barat berubah nama lagi menjadi Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Barat sebagai salah satu Lembaga Teknis Daerah pemerintah Propinsi Jawa Barat.

Disamping itu, Sejarah lembaga kearsipan daerah diawali dengan penetapan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 29 Tahun 1990 pada tanggal 4 Mei 1990 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Kantor Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan izin prinsip dari Gubernur pada tanggal 7 Juni 1990 Nomor 011/1856/Ortak (sekarang Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2009) dengan tembusan kepada

Arsip Nasional Republik Indonesia untuk mendapatkan rekomendasi. Berdasarkan Kepmendagri No.4 Tahun 1991 tentang Pedoman Pembentukan KAD Provinsi Jawa Barat tentang :

1. Pembentukan Kantor Arsip Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat
2. SOTK Kantor Arsip Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Pada tanggal 23 Desember 1992 Kantor Arsip Daerah diresmikan oleh Wakil Gubernur bidang Pemerintahan dan Kesra HMA berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 2 tahun 1991 dan No. 3 tahun 1991 tentang Pembentukan Kantor Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat serta disahkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 20 tahun 1992 tanggal 12 Februari 2004.

Pada tanggal 19 Agustus 1998 Gedung Kantor Arsip Daerah yang beralamat di Jalan Kawalayaan II No.4 Soekarno Hatta diresmikan oleh Gubernur KDH Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Sebagai dampak dari diberlakukannya UU No. 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang - Undang nomor 25 Tahun 1999 tentang pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, maka lembaga kearsipan pun mengalami perubahan, hal ini bisa dilihat dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 06 tahun 2002 tanggal 12 April 2002 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat. Pemberlakuan Perda Nomor 06 Tahun 2002 ini membawa dampak perubahan pada lembaga kearsipan dimana Kantor Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat berubah menjadi Badan Kearsipan Daerah (BASIPDA) Provinsi Jawa Barat sehingga eseloneringnya pun berubah dari eselon III menjadi eselon II.

Pada Tahun 2008, perangkat daerah ini kemudian bergabung menjadi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPUSIPDA Jabar). BAPUSIPDA terbentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Barat (Lembaga Daerah Tahun 2008 Nomor 21 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 56). Kemudian, Perda No 22/2008 diubah dengan Perda No 15/2001 tentang Perubahan Atas Perda No 22/2008.

Pada tahun 2016, BAPUSIPDA berubah nomenklatur menjadi dinas, yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (DISPUSIPDA) yang terbentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat, yang terdiri dari 6 Eselon III dan 3 Eselon IV (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, 2017)

#### **E. Wabah Covid-19**

Adalah persebaran penyakit coronavirus 2019 (Covid-19) Secara Global yang sedang berlangsung yang disebabkan oleh *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2)

2) pertama diketahui di Wuhan, China pada Desember 2019. WHO menyatakan Covid-19 sebagai masalah darurat kesehatan masyarakat dunia pada Januari 2020 dan status pandemi pada Maret 2020. Di Indonesia pemerintah memberlakukan adaptasi kebiasaan baru. Adaptasi kebiasaan baru adalah cara kita merubah perilaku, gaya hidup, dan kebiasaan. Keadaan dimana ketika PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) mulai dilonggarkan, protokol kesehatan tetap dilakukan sehingga kita tetap bisa produktif dengan tetap mencegah terjangkit virus corona. Adaptasi kebiasaan baru ini dilakukan pada sektor atau bidang penting seperti rumah ibadah, pasar atau pertokoan, perkantoran, transportasi umum, hotel, dan restoran, serta dilakukan saat wilayah sudah menjadi zona aman (zona hijau) yang dihitung berdasarkan data dan fakta di lapangan. (Paramita, 2020)

### **3. METODE**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi pelayanan perpustakaan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat di masa pandemi Covid-19 melalui pelayanan sirkulasi dan referensi yang dilayankan. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh serta pemahaman yang jelas mengenai fenomena yang sedang dikaji. Fokus yang ditekankan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : a) inovasi yang diberlakukan dalam pelayan sirkulasi selama pandemi Covid-19 di masa pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat dalam bentuk offline dan online/digital; b) inovasi yang diberlakukan dalam pelayanan referensi dan sirkulasi selama pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat dalam bentuk offline dan online/digital; c) dampak yang ditimbulkan dari inovasi yang diberlakukan dalam jangka waktu tertentu selama masa pandemi Covid-19 terhadap jumlah pemustaka yang mempergunakan layanan referensi dan layanan sirkulasi yang diberlakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat (DISPUSIPDA JABAR). Tempat yang dipilih dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa barat. Subjek yang diteliti adalah Pustakawan Referensi tingkat madya yang bertugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa barat yaitu Siti Herta Anggia dan Pustakawan Sirkulasi yang bertugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa yaitu ibu Ine. Pemilihan tempat penelitian ini berdasarkan pada fakta bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat melakukan inovasi pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi selama pandemi Covid-19. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif dari (Zacharias et al., 2002) yang meliputi Kondensasi Data, Penyajian Data, dan juga Penarikan Kesimpulan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Layanan sirkulasi tertutup dan layanan referensi terbatas yang diberlakukan selama masa pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa barat merupakan sebuah inovasi. Hal ini sesuai dengan pengertian dari inovasi yang dikemukakan oleh Ancok (2012) dalam bukunya psikologi kepemimpinan dan inovasi. Bahwa inovasi ialah suatu proses pemikiran dan pengimplementasian sebuah pemikiran sehingga menghasilkan hal yang baru. Dalam hal ini dua pelayanan tersebut sudah memenuhi unsur proses pemikiran dan implementasi pemikiran untuk menghasilkan hal baru.

##### **A. Layanan Sirkulasi Terbatas**

Bafadal (1991) mengemukakan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sjahrial & Pamuntjak (2000) menjelaskan dalam bukunya bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar perpustakaan. Winoto & Sukaesih (2019) menjelaskan bahwa layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian koleksi. Namun bukan hanya itu layanan ini juga mencakup secara keseluruhan kegiatan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka melalui layanan sirkulasi.

Dijelaskan dalam buku Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan (Winoto, 2019) bahwa kegiatan layanan sirkulasi mencakup beberapa tahapan kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Pendaftaran anggota sirkulasi

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan perpustakaan. Biasanya keanggotaan pemustaka dibuktikan dengan kartu anggota perpustakaan.

2. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi perpustakaan. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi

3. Pengembalian dan atau perpanjangan

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya. Kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan dalam satu kali periode peminjaman

4. Penagihan

Kegiatan penagihan kegiatan pemberitahuan pada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melewati batas waktu peminjaman.

5. Pemberian sanksi

Sanksi adalah tindakan pemberian hukuman atas pengguna yang melakukan pelanggaran, sanksi ini penting untuk diberlakukan sebagai sarana untuk mendidik pemustaka agar disiplin dan menaati peraturan yang berlaku.

6. Pemberian surat Beres administrasi perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pengguna tidak lagi mempunyai pinjaman koleksi dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pemustaka sudah bebas dan tidak lagi mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan.

7. Statistik

Statistik adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan perkembangan perpustakaan statistic yang dikerjakan meliputi data pengunjung, keanggotaan, jumlah peminjam, koleksi yang dipinjam dan koleksi yang dikembalikan.

Agar kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik ditengah-tengah kondisi pandemi Covid-19, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat menetapkan Inovasi dalam pelayanan. Pada awalnya layanan sirkulasi dilakukan secara terbuka. Dimana pemustaka bisa mencari terlebih dahulu data buku yang diinginkan lalu mencari dan mengakses nya secara langsung di rak yang tersedia pada dua ruangan baca dewasa dan satu ruangan baca anak. Pemustaka juga bisa membacanya di tempat yang telah disediakan atau meminjamnya setelah melakukan proses peminjaman pada petugas perpustakaan yang ada di meja sirkulasi.

Namun ditengah masa pandemi Covid-19 layanan tersebut dialih bentukan menjadi layanan sirkulasi tertutup, dijelaskan bahwa jam kerja perpustakaan tetap dimulai dari pukul 7.30 hingga pukul 16.00. Prosedur dalam pelayanan tertutup yang diberlakukan dalah pemustaka setelah di cek suhu tubuhnya dan melewati bilik steril, diarahkan ke komputer untuk mengakses opac, selanjutnya setelah mendapatkan data buku yang diinginkan pemustaka dapat langsung menuliskannya ke lembar formulir peminjaman buku. Lembar Formulir Peminjaman buku selanjutnya diserahkan

KARTU ANGGOTA PERPUSTAKAAN		FORMULIR PEMINJAMAN BUKU TAKAAN UMUM JAWA BARAT	
KEMERDEKAAN TRINGGARAN 2021		dispusinda	
11201802000		009901 / 009534859 64	
status Anggota		MCH-0111111111	
Buku yang akan dipinjamkan (Boleh isi salah satu atau lebih)		1 Judul buku : Buku ajar keterampilan motorik kasar keahlihan	
		Pengarang : Siti Fauziah	
		Tahun : 2012	
		Penerbit : Jakarta keanang	
		Nomor Klas : 363.194 SIT 4	
		Lokasi ruang : Ruang baca dewasa	
		2 Judul buku : Buku ajar keterampilan medisikal bedah	
		Pengarang : Lemanie Pratiella	
		Tahun : 2019	
		Penerbit : Jakarta EGC	
		Nomor Klas : 617.073 LEM B	
		Lokasi ruang : Ruang baca dewasa	
		3 Judul buku : keterampilan medisikal bedah tarwoto	
		Pengarang : tarwoto	
		Tahun : 2013	
		Penerbit : Jakarta sagung seto	
		Nomor Klas : 862.173 TAR B	
		Lokasi ruang : Ruang baca dewasa	

Gambar 1 Contoh Lembar Formulir Peminjaman Buku dengan Kartu Anggota Terlampir

kepada petugas, lalu buku akan dicarikan oleh petugas pada rak sirkulasi. Setelah buku ditemukan buku diserahkan kepada pemustaka. pemustaka tidak dapat melakukan baca di ruang sirkulasi namun pembaca dapat membaca buku yang telah di proses untuk di pinjam di lobby atau di tempat yang sudah disediakan dengan pembatasan jarak sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Sementara kegiatan perpanjangan masa pinjama, pengembalian buku, juga pembayaran denda dilakukan di meja layanan sirkulasi dengan penerapan protokol kesehatan.

Sistem layanan terbatas ini sesuai dengan fungsi dari layanan sirkulasi yang mencakup kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjaman, penagihan pembayaran denda dan pemberian surat bebas pinjaman. Layanan sirkulasi yang diberlakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan layanan sirkulasi dengan sistem akses tertutup (*closed access system*) dimana pemustaka tidak langsung mengambil koleksi yang diinginkan ke rak tetapi melalui staff pelayanan dengan mengisi formulir pesanan. (Winoto, 2019)

Dalam masa Pandemi Covid-19 layanan akses tertutup (*closed access system*) memiliki beberapa keuntungan yaitu :

1. Koleksi tetap rapi
2. Koleksi terhindar dari kerusakan dan kehilangan
3. Koleksi tak perlu di sterilkan karena pemustaka tidak bersentuhan langsung dengan koleksi
4. Peminjaman tercatat dengan baik melalui formulir
5. Pengawasan pada rak koleksi tak perlu terlalu ketat
6. Kerumunan massa dapat ditekan karena pemustaka yang hadir hanya ada di lobby perpustakaan dengan pembatasan jarak sesuai protokol kesehatan yang berlaku

Layanan ini memenuhi kriteria inovasi sesuai dengan pengertian yang dikemukakan oleh Djamaludin Ancok (2012) bahwa inovasi merupakan sebuah proses pemikiran dan mengimplementasikan sebuah pemikiran sehingga menghasilkan hal baru yang dapat berbentuk jasa, produk, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Wilayah Jawa Barat telah mengimplemetasikan hasil pemikiran untuk dapat memberikan layanan kepada masyarakat pemustaka meskipun ditengah-tengah situasi pandemi Covid-19.

## **B. Layanan Referensi Terbatas**

Layanan referensi dipandang sebagai pelayanan yang mencakup segala sesuatu yang dipandang perlu untuk membantu pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka pendapat ini dikemukakan oleh katz (1969) dijelaskan juga oleh winchell (1967) bahwa

pelayanan referensi adalah fase pelayanan langsung dalam memberikan informasi yang lebih dalam atau spesifik serta bersifat personal kepada pemustaka yang membutuhkan informasi. Dari pendapat tersebut dapat dilihat bahwa Batasan dari pelayanan referensi adalah pelayanan yang bersifat personal pada subjek yang bersifat spesifik. Batas mengenai pelayanan referensi juga dijelaskan oleh Sumardjii, (1991) bahwa batas dari pelayanan referensi adalah jenis pelayanan yang sifatnya berhubungan langsung dengan pemustaka tujuan utamanya ialah untuk memberikan informasi, petunjuk dan bantuan serta bimbingan kepada pembaca dalam kaitannya dengan penggunaan perpustakaan, baik untuk keperluan memperdalam pengetahuan ataupun kepentingan pembelajaran.

Lebih rinci lagi Sumardjii, (1991) menjelaskan bahwa pelayanan referensi adalah pelayanan yang membantu para pemustaka untuk menemukan atau mencari informasi dengan cara :

1. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemustaka kemudian menjawab dengan koleksi referensi yang dimiliki oleh perpustakaan
2. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan atau mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka
3. Memberikan bantuan kepada pemustaka mengenai cara penggunaan koleksi referensi yang dimiliki oleh perpustakaan

Pada kondisi normal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat menyelenggarakan pelayanan referensi kepada pemustaka secara langsung, layanan referensi dilakukan pada lantai tiga gedung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat. Pada layanan tersebut pemustaka dapat menggunakan koleksi referensi dengan terbatas hanya pada ruangan tersebut saja. Pustakawan referensi yang bertugas juga bisa memberikan bimbingan mengenai subjek yang secara spesifik diajukan oleh pemustaka yang hadir.

Ditengah masa pandemi covid 19 pelayanan referensi tak dapat dijalankan sebagaimana berlangsung sebelumnya, maka dari itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat meberlakukan layanan referensi terbatas sebagai bentuk inovasi pelayanan di tengah pandemi Covid-19. Mekanisme dari layanan referensi terbatas ini adalah pustakawan terlebih dahulu mengajukan pengajuan buku yang termasuk dalam koleksi referensi lalu, pengajuan tersebut diberikan kepada petugas untuk selanjutnya disampaikan kepada pustakawan yang bertugas, pustakawan referensi akan datang ke lobby bersama dengan koleksi referensi yang diajukan oleh pemustaka. lalu pustakawan referensi akan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pemustakan. Pelayanan tersebut dilakukan maksimal satu jam untuk sebuah subjek, layanan yang diberikanpun dilakukan dengan Batasan jarak dan juga memberlakukan protokol kesehatan. Koleksi referensi yang dimiliki oleh Dinas Perpusutakaan dan

Kearsipan Daerah Jawa Barat tidak dapat dibawa pulang atau dibaca langsung oleh pemustaka pada saat ini.

Pelayanan referensi terbatas yang diberlakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, meski dilakukan dengan mekanisme yang berbeda dan menerapkan protokol kesehatan namun tetap memenuhi tujuan dari pelayanan referensi yang dijelaskan oleh Sukaesih dan Winoto (2019) dalam bukunya yaitu :

1. Mengarahkan pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat.
2. Memapukan pemustaka untuk melakukan kegiatan penelusuran informasi dengan berbagai pilihan sumber informasi yang kredibel dan beragam.
3. Memapukan pemustaka untuk menggunakan setiap koleksi perpustakaan dengan lebih tepat guna.

Dan tujuan utama dari pelayanan referensi yaitu untuk memberikan informasi atau petunjuk pada pemustaka baik untuk mencari informasi ataupun memperdalam penelitian mengenai ilmu pengetahuan yang sedang dilaksanakan

Layanan ini memenuhi kriteria inovasi sesuai dengan pengertian yang dikemukakan oleh Djamiludin Ancok (2012) bahwa inovasi merupakan sebuah proses pemikiran dan mengimplementasikan sebuah pemikiran sehingga menghasilkan hal baru yang dapat berbentuk jasa, produk, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Wilayah Jawa Barat telah mengimplementasikan hasil pemikiran untuk dapat memberikan layanan kepada masyarakat pemustaka meskipun ditengah-tengah situasi pandemi Covid-19.

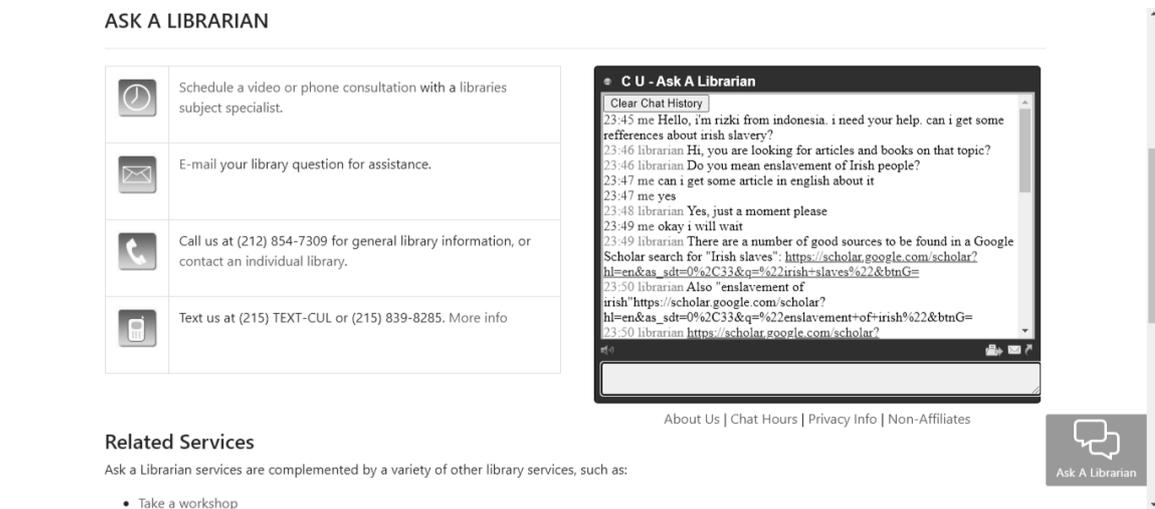
### **C. Rekomendasi Inovasi Pelayanan**

Dalam bagian ini penulis menjelaskan beberapa inovasi pelayanan yang sudah diberlakukan di beberapa perpustakaan yang ada di Dunia, pelayanan yang penulis jelaskan merupakan layanan yang dilaksanakan dalam metode digital sehingga cocok untuk diberlakukan pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi di Dunia Juga Indonesia pada saat ini.

#### **1) Layanan Referensi Melalui email**

Pelayanan referensi jenis ini menggunakan alamat e-mail dan mempublikasikannya melalui web perpustakaan, atau akun media sosial yang di kelola oleh perpustakaan. Ketika pemustaka ingin mengajukan pertanyaan, pemustaka dapat mengirim email secara langsung kepada pustakawan. Ada beberapa keuntungan menggunakan interaksi e-mail. Dalam pelayanan referensi menggunakan e-mail, pemustaka tidak harus mengunjungi perpustakaan

untuk meminta atau mencari bahan yang diperlukan. Pustakawan dapat menggunakan lebih banyak waktu menjawab sebab pemustaka dapat menunggu terlebih dahulu sehingga dapat memberikan jawaban yang komprehensif yang mungkin tidak dapat diberikan saat meja referensi sibuk.



Gambar 2 Layanan Ask a Librarian pada perpustakaan Columbia Univesity Amerika

## 2) Layanan Referensi Melalui Layanan Pesan Instan

Layanan referensi melalui media email sering di kritik karena hilangnya esensi wawancara referensi yang face to face. Pada layanan tersebut pengguna seringkali ditnanggapi dengan sangat lambat oleh pustakawan. Berbeda dengan layanan face to face yang dapat dilayani dan mendapatkan jawaban pada saat itu juga. Selain dari itu juga pustakawan tidak bisa secara cepat dan tepat menjalankan wawancara referensi yang diperlukan untuk memnutkan kebutuhan pengguna. kelemahan utama wawancara referensi melalui media email adalah tidak sinkronnya sifat interaksi (Benson et al.,1992). Muncul juga wawancara melalui pesan instan, ini muncul sebagai usaha perpustakaan untuk menghadirkan suasana layanan referensi virtual dengan kesan interaksi face to face melalui pemanfaatan teknologi *real time* dan *synchronize*. Di beberapa perpustakaan besar dunia layanan ini disebut dengan layanan *ask a Librarian*.

## 3) Layanan Referensi Melalui Konferensi Video

Konverensi virtual adalah hal yang lazim digunakan pada saat ini. Ketersediaan perangkat seperti ponsel dan komputer yang terkoneksi dengan internet memungkinkan penggunaanya untuk melakukan panggilan video. Layanan ini selain dapat berkomunikasi secara realtime, gambaran visual dari pemustaka dan pustakawan pun dapat turut dihadirkan. Contoh

penerapan layanan ini adalah layanan *Ask A Librarian Video Consultation* pada Colombia University New York dan University of Michigan's *Interactive Reference Assistance* (IRA).

## 5. KESIMPULAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat telah melakukan Inovasi dalam pelayanan. Hal tersebut dilakukan agar ditengah masa pandemi Covid-19 yang melanda Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dapat tetap memenuhi kebutuhan informasi dari masyarakat pemustaka. Adapun inovasi yang diberlakukan adalah inovasi layanan sirkulasi terbatas dengan sistem akses tertutup (*closed access system*) dan layanan referensi terbatas. Kedua layanan ini diberlakukan dengan menerapkan protokol kesehatan guna menekan angka persebaran Covid-19. Layanan perpustakaan yang diberlakukan diminati oleh masyarakat hal tersebut dilihat dari jumlah pemustaka yang terus meningkat sejak pelayanan ini diberlakukan pada bulan Juni 2020. Kedepannya penulis berharap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat bisa menerapkan inovasi lainnya di masa pandemi Covid-19 ini. Seperti inovasi layanan referensi melalui platform digital seperti melalui telepon atau email, layanan referensi melalui layanan pesan singkat dan layanan referensi digital interaktif melalui konferensi video. Lewat inovasi pelayanan yang berbasis digital pemustaka dapat tetap dirumah sehingga pelayanan tetap berlangsung dan angka persebaran Covid-19 di Jawa Barat dapat ditekan. Inovasi dari pelayanan yang diberlakukan adalah metode, metode haruslah beragam namun yang terpenting adalah mempertahankan esensi dari pelayanan yang hendak diberlakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga.
- Bafadal, D. I. (1991). Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Benson, J., Bopp, R. E., & Smith, L. C. (1992). Reference and Information Services: An Introduction. *Journal of Education for Library and Information Science*. <https://doi.org/10.2307/40323265>
- Clark, J., Good, B., & Simmonds, P. (2008). Innovation in the Public and Third Sector. *Working Paper from National Endowment for Science Technology and the Arts (NESTA)*.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2017). *Sejarah Lembaga*. [http://dispusipda.jabarprov.go.id/profil/sejarah\\_lembaga](http://dispusipda.jabarprov.go.id/profil/sejarah_lembaga)
- International Federation of Library Association and Institution (IFLA). (2001). *The Public Library Service : UNESCO Guidelines for Development*. 97.
- Muchyidin, A. S. (1954). *Panduan Penyelenggaraan Sekolah dasar*. Geger Sunten.

- Paramita, M. (2020). *Bersiap dengan Adaptasi Kebiasaan Baru (New Normal)*. Www.Skata.Info.  
<https://skata.info/article/detail/690/bersiap-dengan-adaptasi-kebiasaan-baru-new-normal>
- Reference and User Service Asociation. (2008). *Definition of Reference*.  
<http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Sjahrial, R., & Pamuntjak. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Penerbit Jambatan.
- Sumardjii, P. (1991). *Perpustakaan, Organinasi dan Tata kerja*. Kanusius.
- Sutarno, N. (2010). *Perpustakaan dan Masyarakat. Perpustakaan Dan Masyarakat*.
- Winoto, S. ; Y. (2019). *Dasar-dasar Pelayanan Perpustakaan* (Y. Wioto (ed.)). Intishar Publishibg.
- Yusup, P. M. (2016). Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan. In *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*.
- Zacharias, M. E., Saldaña, J., & Saldana, J. (2002). Longitudinal Qualitative Research: Analyzing Change through Time. *Canadian Journal of Education / Revue Canadienne de l'éducation*.  
<https://doi.org/10.2307/1602237>