



Re-strategi Layanan Perpustakaan sebagai Media Komunikasi Ilmiah di Masa Pandemi Covid-19: Studi di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Abstract

Since the COVID-19 pandemic emergency hit various regions in Indonesia, many public services were hampered due to the impact of the implementation of strict social distancing rules. One of the public services affected is the library as a medium of information in the community. As a result, as an information provider agency, libraries are required to adapt in dealing with these regulations, so that libraries can be accessed flexibly under any conditions. On this basis, the researchers conducted more in-depth research related to the re-strategy of library services during the pandemic. The research method used in this study is a phenomenological approach. From the results of this study, the researchers revealed that the Central Library of UIN Malang as a medium of information among academics has formulated several strategies, including innovation initiatives in the library service system. For example, the innovation of electronic journals as an alternative service for digital literature access media in providing easy open access to electronic journals. And the innovation of the UIN Malang Library telegram group as a medium for the latest information about library services. As a result, it shows that the two services are quite effective and efficient to be applied during the critical period of the COVID-19 pandemic.

Keywords: Service Strategy, Library Service, Digital Library, Pandemic

Semenjak pandemi COVID-19 melanda berbagai daerah di Indonesia, banyak layanan publik yang terhambat akibat dampak dari pemberlakuan aturan ketat social distancing. Salah satu layanan publik yang terkena imbasnya ialah perpustakaan sebagai media informasi di masyarakat. Akibatnya, sebagai instansi penyedia informasi, perpustakaan diharuskan beradaptasi dalam menyiasati adanya aturan tersebut, sehingga perpustakaan secara fleksibel dapat diakses dalam kondisi apapun. Dengan dasar inilah, peneliti melakukan riset mendalam terkait re-strategi pelayanan perpustakaan di masa pandemi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan fenomenologi. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti mengungkapkan bahwa Perpustakaan Pusat UIN Malang sebagai media informasi di kalangan akademisi, telah memformulasikan beberapa strategi, termasuk inisiatif untuk berinovasi pada sistem layanan perpustakaan. Misalnya, inovasi jurnal elektronik e-journal sebagai layanan alternatif media akses literatur digital dalam memberikan kemudahan open access jurnal elektornik. Serta inovasi group telegram UIN Malang Library sebagai media informasi terkini tentang pelayanan perpustakaan. Alhasil, menunjukkan bahwa kedua layanan tersebut terbilang cukup efektif dan efisien untuk diterapkan pada masa genting pandemi COVID-19.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Digital, Pandemi COVID-19.

Oleh:

Alvani Misbah Wadih

Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
amisbahwadih@gmail.com

Pendahuluan

Pemberlakuan aturan ketat terkait penanggulangan pandemi Covid-19 memunculkan permasalahan sendiri dalam berbagai kegiatan dan aktivitas masyarakat termasuk dalam dunia akademik. Aturan ketat dan penerapan protokol kesehatan seperti *social distancing* sedikit banyak membatasi ruang gerak mahasiswa, baik dalam kegiatan perkuliahan maupun kegiatan lainnya. Salah satu dampak yang dirasakan mahasiswa ialah terbatasnya kesempatan dalam mengakses literatur yang ada di perpustakaan. Hal ini disebabkan adanya pembatasan kunjungan yang diterapkan oleh sebagian besar pengelola perpustakaan baik perpustakaan universitas maupun perpustakaan umum. Menyikapi aturan pembatasan di masa pandemi, Lembaga Perpustakaan Internasional yaitu IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) telah mengeluarkan pedoman tentang pemberlakuan aturan protokol kesehatan terhadap pelayanan perpustakaan di seluruh dunia. Hal ini bertujuan untuk menanggulangi wabah COVID-19 dan perpustakaan tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal selama masa pandemi berlangsung.¹

Kondisi ini mengharuskan pengelola perpustakaan untuk mengubah pola pelayanan perpustakaan agar dapat diakses oleh semua kalangan termasuk mahasiswa. Tentu ini juga menuntut

pengelola perpustakaan dan pustakawan untuk menciptakan inovasi yang dapat memudahkan akses terhadap berbagai literatur yang dibutuhkan masyarakat dan mahasiswa secara khusus. Beberapa perpustakaan di Indonesia memang telah mengubah pelayanannya menjadi berbasis digital misalnya Perpustakaan Nasional (*E-resources Perpusnas*)² dan Perpustakaan Universitas Airlangga (*AILiS*).³ Kedua perpustakaan ini memanfaatkan teknologi informasi dalam hal pengadaan aplikasi perpustakaan digital sebagai media penyiar koleksi perpustakaan berbasis digital. Namun, apa yang dilakukan oleh kedua perpustakaan di atas belum secara menyeluruh diterapkan oleh perpustakaan-perpustakaan lainnya. Kebanyakan perpustakaan masih menggunakan pola pelayanan konvensional.

Sama halnya seperti pelayanan perpustakaan pada umumnya, bentuk layanan Perpustakaan Pusat UIN Malang sebelum pandemi memiliki fokus dalam bentuk layanan konvensional. Ketika pandemi Covid-19 merebak di Indonesia, terjadi pemberlakuan perubahan layanan perpustakaan agar dapat memenuhi kebutuhan literatur mahasiswa selaku konsumen inti ke pustakaan. Sehingga kondisi ini memaksa layanan perpustakaan bertransformasi pada pelayanan

1 IFLA, "COVID-19 and the Global Library Field," The International Federation of Library Associations and Institutions, 2020.

2 Perpustakaan Nasional, "E-resources Perpusnas: Koleksi Digital Berlangganan," <https://e-resources.perpusnas.go.id/> diakses pada 4 Juli 2021 14:52 WIB.

3 Perpustakaan Universitas Airlangga, "AILiS: Airlangga Integrated Library Systems," <http://ailis.lib.unair.ac.id/> diakses pada 4 Juli 2021 15:02 WIB.

digital, salah satunya dalam bentuk *e-journal*. Namun, pemanfaatan teknologi informasi terhadap layanan perpustakaan UIN Malang tidak berimbas pada koleksi perpustakaan lainnya.

Sebagai dampak dari pandemi, layanan perpustakaan digital dirasa perlu untuk diimplementasikan pada perpustakaan perguruan tinggi, supaya terwujudnya layanan perpustakaan yang mudah diakses di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke perpustakaan. Karena itulah, transformasi layanan perpustakaan dalam perumusan kembali strategi layanan perpustakaan perlu diterapkan dalam bentuk inovasi teknologi penyediaan literatur di UIN Malang. Hal ini dilakukan sebagai respon atas terjadinya perubahan sosial akibat dari pandemi di lingkungan akademik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Yamazaki (2006), bahwa perubahan sosial dan teknologi tersebut diyakini mampu memberikan pengaruh besar dalam strategi layanan informasi di perpustakaan.⁴

Dalam rangka melihat bagaimana transformasi budaya literatur yang terjadi pada masa pandemi, maka peneliti mencoba mengangkat isu ini menjadi sebuah penelitian dengan menjadikan Perpustakaan Pusat UIN Malang sebagai objek, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: bagaimana transformasi budaya

literatur mengetahui kebutuhan kalangan akademisi pada masa pandemi? kemudian bagaimana peran restrategi layanan perpustakaan dalam mengoptimalkan literatur perpustakaan pada masa pandemi? Penelitian ini secara solutif bertujuan untuk menilik efektivitas konsep layanan perpustakaan UIN Malang sebagai literatur penunjang kegiatan perkuliahan atau media literatur komunikasi ilmiah. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan acuan dalam strategi layanan perpustakaan sebagai media komunikasi di masa pandemi.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi kebutuhan *civitas academica* UIN Malang terhadap literatur perpustakaan di masa pandemi. Selain itu, dilakukannya penelitian ini juga bermaksud untuk mengkaji transformasi pelayanan perpustakaan dan menawarkan alternatif dan inovasi tentang fleksibilitas pelayanan perpustakaan kepada seluruh *civitas academica* UIN Malang di masa pandemi COVID-19. Dari penelitian ini juga, para pembaca atau peneliti dapat mengambil manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan pertimbangan dalam mengembangkan kajian strategi pelayanan perpustakaan sebagai media pembelajaran perkuliahan perguruan tinggi selama masa pandemi. Secara praktis manfaat penelitian ini dibagi kedalam 3 aspek:

⁴ H Yamazaki, "Changing Society, Role of Information Professionals and Strategy for Libraries," *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council*, 2006.

Pertama, penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk Perpustakaan Pusat UIN Malang dalam pengembangan strategi pelayanan perpustakaan di masa pandemi, sehingga dapat memikat kembali minat pemustaka dan memberikan kemudahan akses bagi para pemustaka. Kedua, penelitian ini dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan problematika akses koleksi digital di perpustakaan digital UIN Malang. Ketiga, bagi peneliti lainnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian mengenai strategi pelayanan perpustakaan, khususnya bagi pembaca yang ingin kembali mengkaji lebih dalam penelitian ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dalam bentuk fenomenologi terhadap konsep keilmuan perpustakaan dan ilmu informasi.⁵ Fenomenologi ini mengkaji terkait transformasi praktik pelayanan dan publikasi pustaka oleh lembaga Perpustakaan Pusat UIN Malang selama masa pandemi COVID-19 berlangsung. Kemudian data penelitian didapatkan dari pengamatan beberapa layanan yang disediakan oleh perpustakaan baik layanan konvensional atau layanan digital. Pendekatan fenomena pelayanan di Perpustakaan Pusat UIN Malang berdasarkan pengamatan aktivitas layanan sehari-hari.

Untuk menguji kredibilitas data,

5 Pendit, P. L., "Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: suatu pengantar diskusi epistemologi dan metodologi", Jurusan Ilmu Perpustakaan –Fakultas Sastra, Universitas Indonesia (JIP-FSUI), 2007.

peneliti melakukan pengamatan mendalam secara langsung terkait layanan perpustakaan dari *website* resmi Perpustakaan Pusat UIN Malang secara *online*.⁶ Dalam penelitian ini juga, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan acuan penelitian sekaligus bahan perbandingan untuk menghindari adanya kemiripan dengan penelitian ini. Maka dengan tinjauan lebih lanjut ini, peneliti mencantumkan tiga hasil penelitian sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana, dan Mizati Dewi Wasdiana (2020) tentang "*Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*". Dengan menggunakan studi literatur terhadap konsep keilmuan bidang perpustakaan dan informasi, menyimpulkan bahwasannya stigma perpustakaan tentang layanan konvensional yang dinilai ketinggalan zaman perlu menyesuaikan tren teknologi yang ada di masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memahami konsep layanan perpustakaan terhadap mobilitas masyarakat pada masa pandemi COVID-19, khususnya dalam ranah perguruan tinggi. Oleh sebab itu, dalam pengaplikasian layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi, perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tradisi yang ada di sekitar masyarakat.⁷

6 John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

7 Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana, and Mizati Dewi Wasdiana, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Arvaeni Pakhpan (2020), tentang “*Peran dan Strategi Layanan Perpustakaan STARKI pada Masa Pandemi*”. Dengan menjadikan studi literatur dan metode kualitatif sebagai landasan penelitian, menemukan bahwa perpustakaan harus memberikan layanan prima terkait bahan pustaka selama proses KBM bagi mahasiswa di masa pandemi. Hal ini bertujuan untuk memahami strategi layanan perpustakaan STARKI sebagai instansi penyedia informasi perguruan tinggi di masa pandemi.⁸

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Fitri Ariana Putri (2020), tentang “*Budaya Komunikasi Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pembelajaran Daring di UIN Walisongo Semarang)*”. Dalam pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan kajian kepustakaan atau *library research*, menemukan bahwa adanya pandemi COVID-19 mengubah pola komunikasi masyarakat, salah satunya pola pembelajaran yang mulanya dilakukan secara luring, menjadi pembelajaran daring. Transformasi ini berdampak terhadap berubahnya budaya komunikasi mahasiswa secara verbal maupun non-verbal. Hal ini bertujuan untuk melihat efektivitas komunikasi virtual sebagai media

pembelajaran daring di UIN Walisongo.⁹

PEMBAHASAN

Tranformasi Budaya Literatur Mahasiswa di Masa Pandemi

Perkembangan teknologi dan budaya merupakan sebuah keniscayaan. Antara teknologi dan budaya memiliki nilai timbal-balik sehingga tidak terjadi ketimpangan antara satu sama lain.¹⁰ Perkembangan yang terjadi harus beriringan dengan perubahan mobilitas masyarakat, salah satunya perubahan layanan perpustakaan perguruan tinggi di masa pandemi. Dalam “*Teori Lima Hukum Perpustakaan*”, Ranganathan mengemukakan bahwa perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang akan terus berkembang (*growing organism*).¹¹ Dalam artian kemajuan perpustakaan harus beriringan dengan kemajuan zaman. Perpustakaan harus terus beradaptasi seiring arus perkembangan zaman agar tidak menghadapi ketertinggalan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu beradaptasi dari bentuk fisik ke bentuk non-fisik atau digital sehingga dapat diakses oleh

Covid-19,” *Anuva* 4, no. 2 (2020): 271–86, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/8185/4303>.

8 A Pakpahan, “Peran Dan Strategi Layanan Perpustakaan STARKI Pada Masa Pandemi,” *TarFomedia*, 2020, 37–40, <http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/forum/article/download/437/260>.

9 Fitri Ariana Putri, “Budaya Komunikasi Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Komunika Islamika: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam* 7, no. 2 (2020): 253–69.

10 Yasraf Amir Piliang, “Transformasi Budaya Sains Dan Teknologi : Membangun Daya Kreativitas,” *Jurnal Sositelknologi* 13, no. 2 (2014): 76–83, <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2014.13.2.1>.

11 Shiyali Ramamrita Ranganathan, “The Five Laws of Library Science Then & Now,” *School Library Journal* 44 (1998): 20, <http://ezproxy.csu.edu.au/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ulh&AN=820572&site=ehost-live>.

masyarakat dimana pun dan kapan pun.¹² Perpustakaan digital adalah salah satu inovasi yang lahir dan berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi.

Saravice (2000) juga mengemukakan bahwa perpustakaan digital merupakan inovasi pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan. Menurutnya, perkembangan perpustakaan digital perlu disertai dengan besarnya perubahan aspek teknologi yang harus menyesuaikan juga dengan ruang gerak teknologi di masyarakat. Mengacu terhadap dua pemikiran di atas, perpustakaan digital merupakan inisiatif dalam pelestarian koleksi di perpustakaan. Tanpa adanya bantuan teknologi informasi, perpustakaan tidak mampu menghubungkan antara pemustaka dengan bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Strategi layanan inilah sesungguhnya yang harus diterapkan oleh perpustakaan-perpustakaan di Indonesia.¹³

IFLA sebagai asosiasi perpustakaan dunia, mendeskripsikan perpustakaan digital sebagai objek pengumpul koleksi digital untuk menjaga kualitas bahan pustaka,

yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip pengembangan layanan koleksi perpustakaan dalam taraf Internasional agar dapat diterima dan diakses secara bebas oleh pengguna dalam menggunakan dan memanfaatkan koleksi digital.¹⁴

Putu Laxman Pendit (2008), seorang penulis aktif yang berkecimpung di bidang kepustakawanan, menafsirkan perpustakaan dalam perspektif konsep perpustakaan digital Rowland dan Bawden.¹⁵ Menurut Rowland dan Bawden, perpustakaan digital atau dikenal juga sebagai perpustakaan elektronik ialah perpustakaan konvensional yang mengalami transformasi. Yang membedakan perpustakaan-perpustakaan tersebut ialah letak dan bentuk perpustakannya saja. Perpustakaan konvensional cenderung memberikan pelayanan bahan pustaka berbasis media cetak dan memiliki gedung sebagai tempat pengelolaan bahan pustaka. Sedangkan perpustakaan digital, memberikan pelayanan bahan pustaka dalam media digital dan mengandalkan teknologi informasi sebagai pengelolaan bahan pustaka digital secara *online*.¹⁶

Dari berbagai konsep perpustakaan digital yang dikemukakan, dalam

12 Hartono Hartono, "Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia," *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 8, no. 1 (2017): 75–91, <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art7>.

13 B J Bamgbade et al., "Comparative Analysis and Benefits of Digital Library over Traditional Library," *Comparative Analysis and Benefits of Digital Library over Traditional Library* 24, no. 2015 (2015): 1–4, <http://www.worldscientificnews.com/wp-content/uploads/2015/07/WSN-24-2015-1-7.pdf>.

14 IFLA, "IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries," The International Federation of Library Associations and Institutions, 2018.

15 Putu Laxman Pendit, "Perpustakaan Digital: Kesinambungan Dan Dinamika," *Jurnal Dinamika Global* 1, no. 02 (2016): 141–46, <https://doi.org/10.36859/jdgv1i02.29>.

16 David Bawden and Ian Rowlands, "Digital Libraries: Assumptions and Concepts," *Libri* 49, no. 4 (1999): 181–91, <https://doi.org/10.1515/libr.1999.49.4.181>.

pengembangannya sendiri perpustakaan digital tidak hanya tentang pelayanan teknologi informasi semata. Namun, perpustakaan digital perlu mempunyai koleksi digital yang berkualitas serta dikembangkan dan dibuka secara bebas (*open access*) ke khalayak umum. Selain itu, koleksi yang dibuka secara bebas perlu didukung dengan layanan-layanan perpustakaan sebagai media penelusuran koleksi oleh pemustaka ketika membutuhkan sumber informasi.¹⁷

Kebutuhan literatur dalam dunia akademik tidak akan pernah punah, salah satunya ialah kebutuhan literasi di kalangan mahasiswa. Sebagai orang yang terjun di bidang akademis, mahasiswa UIN Malang akan selalu membutuhkan literasi sebagai bahan rujukan ketika di perkuliahan. Hal itu dikarenakan mahasiswa selaku konsumen inti dan literasi sebagai kebutuhan fundamental tersendiri bagi mahasiswa. Akan tetapi, di masa pandemi COVID-19, ketersediaan literasi mahasiswa semakin terhambat. Terutama karena kurangnya ruang gerak perpustakaan dalam melayani kebutuhan literasi mahasiswa. Situasi ini dirasa perlu menjadi perhatian Perpustakaan Pusat UIN Malang dalam memahami aksesibilitas terkait kebutuhan mahasiswa.

Menyikapi problematika tersebut, Perpustakaan Pusat UIN Malang membuat inovasi dalam bentuk pelayanan koleksi digital. Akan tetapi, transformasi

pelayanan perpustakaan konvensional UIN Malang menjadi pelayanan perpustakaan digital seperti *ejournal* sendiri memang sudah terjadi sejak jauh-jauh hari. Mulanya, pengadaan layanan koleksi perpustakaan UIN Malang berfokus pada koleksi media cetak dan media digital (*hybrid*). Namun, menindaklanjuti penyebaran wabah COVID-19 yang belum terkendali, perlu dipertimbangkan Perpustakaan Pusat UIN Malang untuk mengoptimalkan layanan *e-journal* demi kenyamanan akses bagi kalangan akademik. Selain itu, kemungkinan rehabilitasi pasca pembatasan pelayanan di UIN Malang selama pandemi belum menemukan titik terang. Hal ini berhubungan dengan wacana optimalisasi pelayanan digital yang dikemukakan oleh IFLA sebagai sarana literatur mahasiswa di masa pandemi.

Menurut pandangan IFLA (*International Federation of Library Associations and Institution*), perpustakaan sebagai media perlu memberikan pelayanan yang optimal serta berinovasi dalam menghadapi masa pandemi COVID-19.¹⁸ Selain itu, perpustakaan juga perlu menganalisis kebutuhan pengguna dalam memberikan layanan, terutama bagi kalangan akademisi seperti mahasiswa. Akademisi saat ini sudah terbiasa dengan adanya teknologi, sehingga dengan mudah mendapatkan informasi hanya melalui genggam *smartphone* saja. Mahasiswa sebagai generasi muda yang biasa berkecimpung dengan teknologi, tentunya

17 Suharso, Arifiyana, and Wasdiana, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19."

18 IFLA, "COVID-19 and the Global Library Field."

kehadiran perpustakaan yang berbasis teknologi informasi menjadi sebuah inovasi yang dinantikan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan perubahan mobilitas masyarakat, perpustakaan mengubah pelayanan menjadi bentuk perpustakaan digital.

Re-strategi Layanan Perpustakaan Pusat UIN Malang di Masa Pandemi

Dalam perspektif Albrecht dan Zemke, mutu pelayanan publik merupakan produk dari hubungan antara berbagai aspek, yaitu strategi, sistem pelayanan, pengguna, dan Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi pelayanan. Sistem yang baik hendaknya menyediakan prosedur pelayanan yang terstandar serta menyediakan mekanisme kontrol untuk dirinya sendiri sehingga dapat mengantisipasi dan mengetahui berbagai macam penyimpanan yang akan terjadi. Selain itu, organisasi instansi juga mampu menyediakan strategi pelayanan yang efektif sehingga mudah untuk dimengerti dan memberikan respon baik terhadap kebutuhan fundamental pengguna (*user*). Salah satu pelayanan publik yang memiliki pendekatan yang sama dengan perspektif di atas ialah pelayanan perpustakaan.¹⁹

Penelitian Agus Dwitanto (2014) menemukan bahwa dalam menganalisis efektifitas strategi pelayanan perpustakaan, perlu dilakukan percobaan

indikator efektifitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, yaitu menggunakan faktor-faktor sebagai berikut:²⁰ *Tangibles* merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. *Reliability* merupakan kecakapan dalam melaksanakan pelayanan dengan ikhlas. *Responsiveness* merupakan kesediaan dalam membantu pengguna layanan dalam melakukan pelayanan dengan ikhlas. *Assurance* merupakan kajian, sopan santun dan kecakapan karyawan penyedia layanan dalam memperoleh kepercayaan dari pengguna layanan. *Empathy* merupakan kecakapan dalam memberikan perhatian lebih kepada setiap pengguna layanan. Lima faktor inilah yang menjadi aspek dalam menilai efektifitas dan elektabilitas strategi pelayanan perpustakaan yang perlu diterapkan di masa pandemi.

Strategi pelayanan perpustakaan yang kini tengah diminati oleh para akademisi ialah perpustakaan digital, selain memberikan fasilitas berbasis digital, perpustakaan juga memberikan kemudahan pelayanan yang dapat diakses melalui ruang gerak teknologi di masyarakat. Baik perpustakaan konvensional ataupun perpustakaan digital, masih memiliki beberapa jenis pelayanan yang sama, namun berbeda dalam bentuk koleksi dan fisik perpustakaannya saja. Salah satu pelayanan perpustakaan yang kini tengah digeluti/dibutuhkan kalangan mahasiswa

19 Agus Dwitanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: UGM PRESS, 2014).

20 Dwitanto.

ialah *open access* atau pelayanan akses bebas terhadap koleksi-koleksi di perpustakaan digital. Oleh karenanya, perpustakaan digital perlu memiliki pelayanan yang terkonsep dengan baik.

Dalam pelayanan digitalnya sendiri, Perpustakaan Pusat UIN Malang memiliki perpustakaan digital seperti *e-journal* yang memiliki jurnal-jurnal elektronik dan dijadikan bahan pustaka oleh kalangan mahasiswa selama masa pandemi Covid-19. Pelayanan digital yang tersedia dalam website *e-journal* UIN Malang ialah sebagai berikut: *Search engine* (Penelusuran jurnal) sebagai alat penelusuran artikel/jurnal elektronik. *Categories* (Kategori jurnal) berfungsi untuk menyimpan berbagai jurnal dari portal *database* jurnal tertentu seperti *Science and Technology Index* (SINTA) 2, SINTA 3, dst. *Register account* (Pendaftaran akun) untuk mempermudah pelayanan akses ke berbagai portal database jurnal. *Journals* (Macam-macam jurnal elektronik) yaitu koleksi jurnal elektronik yang dipetakan berdasarkan masing-masing portal jurnal seperti jurnal sains dan teknologi, jurnal studi Islam, dst. *Open Access Journal* (Jurnal yang dapat diakses dan diunduh) merupakan fitur yang digunakan untuk mengakses dan mengunduh jurnal elektronik secara bebas. Fitur-fitur tersebut yang kini menjadi pokok mahasiswa dalam pelayanan perpustakaan digital dan harus terus dioptimalisasikan oleh Perpustakaan UIN Malang selama aktivitas daring di masa pandemi saat ini.

E-journal UIN Malang sudah menjadi konsumsi pokok bagi kalangan akademisi sejak jauh-jauh hari, terutama dalam aspek komunikasi ilmiah seperti pembelajaran perkuliahan dan kegiatan-kegiatan kajian di kalangan mahasiswa. *Journal-journal* elektronik ini dapat dijadikan bahan referensi yang bisa berguna bagi mahasiswa, terutama ketika ingin mengikuti kajian-kajian topik tertentu di luar kampus. *E-journal* UIN Malang berperan sebagai infrastruktur dari komunikasi ilmiah yang akan mewadahi mahasiswa yang berperan sebagai aktor dalam komunikasi ilmiah dalam bentuk dialog antar mahasiswa dan penulis. Dari proses dialog terbuka ini, hasil riset jurnal penulis dapat dijadikan sebagai bahan sitiran yang dijadikan bahan rujukan penulisan lanjutan. Sedangkan bagi kalangan mahasiswa, mereka mendapatkan manfaat baik dari jurnal yang diakses ataupun dari hasil diskusi dengan penulis. Kehadiran komunikasi ilmiah di kalangan akademisi juga semata-mata untuk membantu pengayaan koleksi/bahan pustaka, terutama koleksi digital yang memang mudah untuk diakses selama pandemi Covid-19.

Selama wabah pandemi Covid-19, Perpustakaan Pusat UIN Malang juga mengembangkan inovasi dalam membangun perpustakaan yang responsif terhadap penggunaannya. Hal itu dapat diamati dari berbagai pelayanan yang tidak hanya dalam bentuk akses perpustakaan digital seperti *e-journal* saja. Perpustakaan UIN Malang juga mengembangkan pelayanan

lainnya seperti grup telegram UIN Malang Library yang kini menjadi pusat informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Grup telegram UIN Malang Library juga menjadi opsi bagi mahasiswa jika membutuhkan informasi atau sekedar tanya-jawab ketika mengalami masalah atau kendala dalam proses pelayanan di perpustakaan konvensional maupun digital, baik layanan peminjaman, layanan pengembalian, ataupun layanan pembayaran denda. Selain itu, dalam menyebarkan informasi tentang pelatihan (*short-course*) yang sering dilaksanakan di perpustakaan konvensional UIN Malang seperti penggunaan turnitin, penggunaan emerald, unggah mandiri *e-theses*, dan *online research skills*, grup telegram menjadi pusat informasi yang disediakan oleh pihak Perpustakaan Pusat UIN Malang. Ketersediaannya grup telegram sebagai wadah informasi yang dapat menghubungkan perpustakaan dan pengguna, dapat menarik kepercayaan pengguna untuk terus menggunakan layanan perpustakaan. Momentum ini yang juga dimanfaatkan perpustakaan sebagai strategi layanan perpustakaan yang efektif dan efisien di masa pandemi selain ketersediaan akses *e-journal* di kalangan akademik.

PENUTUPAN

Dalam masa pandemi Covid-19 dan aturan pemberlakuan *social distancing* seluruh daerah di Indonesia, Perpustakaan Pusat UIN Malang melakukan restrategi pelayanan perpustakaan dalam

dua macam pelayanan perpustakaan yaitu pelayanan literatur (*e-journal*) dan pelayanan pusat informasi melalui group telegram UIN Malang Library. Baik *e-journal* ataupun grup telegram UIN Malang Library sama-sama memiliki gaya pelayanannya tersendiri hingga sekarang. *E-journal* lebih terfokus kepada layanan bahan pustaka (jurnal) elektronik, sedangkan grup telegram lebih terfokus kepada pelayanan informasi, layanan sirkulasi dan layanan pelatihan mandiri bagi mahasiswa. Kedua macam pelayanan tersebut yang kini tengah aktif dan efektif digunakan oleh pihak perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan layanan perpustakaan bagi akademisi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang hingga sekarang.

Dengan adanya dua moda pelayanan yang disediakan oleh pihak Perpustakaan Pusat UIN Malang, diharapkan mampu menjadi media literatur dan informasi bagi kalangan mahasiswa. Sejauh ini, pelayanan perpustakaan digital yang disediakan sudah efektif dan dapat lebih ditingkatkan kembali kualitas pelayanan literatur mahasiswa, terutama dalam situasi pembelajaran daring akibat pandemi Covid-19. Dan untuk pemanfaatan teknologi informasi sebagai media pengembangan perpustakaan digital, Perpustakaan Pusat UIN Malang agar lebih disama ratakan ke seluruh koleksi perpustakaan lainnya. Perpustakaan dapat mengembangkan aplikasi sebagai wadah literatur seperti buku-buku yang digitalisasi dan dijadikan sebagai bahan

bacaan di kala mahasiswa senggang di rumah. Inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat baca mahasiswa, terutama untuk meningkatkan kualitas literatur mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Amir Piliang, Yasraf. "Transformasi Budaya Sain S Dan Teknologi : Membangun Daya Kreativitas." *Jurnal Sosioteknologi* 13, no. 2 (2014): 76–83. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2014.13.2.1>.
- Bamgbade, B J, B A Akintola, D O Agbenu, C O Ayeni, O O Fagbami, and H O Abubakar. "Comparative Analysis and Benefits of Digital Library over Traditional Library." *Comparative Analysis and Benefits of Digital Library over Traditional Library* 24, no. 2015 (2015): 1–4. <http://www.worldscientificnews.com/wp-content/uploads/2015/07/WSN-24-2015-1-7.pdf>.
- Bawden, David, and Ian Rowlands. "Digital Libraries: Assumptions and Concepts." *Libri* 49, no. 4 (1999): 181–91. <https://doi.org/10.1515/libr.1999.49.4.181>.
- Creswell, John W. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Dwitanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM PRESS, 2014.
- Fitri Ariana Putri. "Budaya Komunikasi Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Komunika Islamika: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam* 7, no. 2 (2020): 253–69.
- Hartono, Hartono. "Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia." *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 8, no. 1 (2017): 75–91. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art7>.
- IFLA. "COVID-19 and the Global Library Field." The International Federation of Library Associations and Institutions, 2020.
- . "IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries." The International Federation of Library Associations and Institutions, 2018.
- Pakpahan, A. "Peran dan Strategi Layanan Perpustakaan STARKI Pada Masa Pandemi." *TarFomedia*, 2020, 37–40. <http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/forum/article/download/437/260>.
- Pendit, Putu Laxman. "Perpustakaan Digital: Kesenambungan Dan Dinamika." *Jurnal Dinamika Global* 1, no. 02 (2016): 141–46. <https://doi.org/10.36859/jdg.v1i02.29>.
- Ranganathan, Shiyali Ramamrita. "The Five Laws of Library Science Then & Now." *School Library Journal* 44

(1998): 20. <http://ezproxy.csu.edu.au/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ulh&AN=820572&site=ehost-live>.

Suharso, Putut, Imaniar Putri Arifiyana, and Mizati Dewi Wasdiana. "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19." *Anuva* 4, no. 2 (2020): 271–86. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/8185/4303>.

Yamazaki, H. "Changing Society, Role of Information Professionals and Strategy for Libraries." *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council*, 2006.