

OPTIMALISASI LAYANAN ONLINE PERPUSTAKAAN NASIONAL DI MASA PANDEMI COVID-19

Dian Utami

Biro HOKH, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
dian_utami91@yahoo.com

Diajukan : 31-01-2022 Direview : 22-11-2022 Direvisi : 25-11-2022 Diterima : 29-11-2022

Abstrak

Pandemi covid-19 memberi dampak yang sangat besar bagi masyarakat tidak terkecuali perpustakaan. Penerapan pembatasan aktivitas fisik di luar rumah merupakan tantangan sekaligus peluang tersendiri bagi perpustakaan untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani pemustaka agar tetap dapat memberikan layanan prima. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi serta pemanfaatan layanan online Perpustakaan Nasional RI di masa pandemi. Melalui optimalisasi layanan digital Perpustakaan Nasional telah memberikan akses seluas-luasnya untuk seluruh masyarakat Indonesia atas bahan bacaan yang beragam dan berkualitas. Pandemi Covid-19 membatasi gerak masyarakat, namun perpustakaan terbukti dapat memperluas ruang gerak tersebut secara virtual.

Kata Kunci : Layanan Online; Perpustakaan Nasional RI; Pandemi Covid-19

Abstract

The covid-19 pandemic has had a huge impact on the community, including libraries. The application of restrictions on physical activity outside the home is a challenge as well as an opportunity for the library to continue to provide services to the community. With various limitations, the library is required to innovate in serving the library to still be able to provide excellent service. This study aims to find out the innovation and utilization of the National Library of Indonesia's online services in the pandemic period. Through the optimization of digital services, the National Library has provided the widest access for all Indonesians to diverse and quality reading materials. The Covid-19 pandemic limited people's movements, but libraries have been shown to expand space virtually.

Keywords: Online Services; National Library of Indonesia; Covid 19 pandemic

PENDAHULUAN

Pada akhir desember 2019, seluruh dunia dilanda wabah virus yang menjadi permasalahan global yang cukup serius. *Corona Virus Disease 19* (Covid-19), pertama kali muncul di sebuah pasar tradisional di Wuhan, China. Secara umum diketahui virus ini dapat ditularkan melalui kontak langsung dengan percikan dari saluran napas orang yang terinfeksi (yang keluar melalui batuk dan bersin). Seseorang dapat terinfeksi dan terkontaminasi virus ini dengan kondisi dan situasi yang tidak terprediksi. Dengan semakin meluasnya korban akibat covid-19 ini, pemerintah mengambil tindakan untuk mencegah penularan virus ini, serta berusaha mengambil langkah-langkah praktis untuk mengendalikan penularan virus ini

dengan mengambil kebijakan seperti *lockdown*, *physical distancing*, pembatasan sosial 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). Dengan kebijakan itulah setidaknya diyakini dapat memutus rantai penyebab virus Covid-19.

Virus covid-19 ini mewabah di sebagian besar negara termasuk Indonesia yang membawa dampak yang sangat besar bagi masyarakat. Dampak yang dihasilkan akibat penyebaran virus ini sangat luar biasa, seperti kehilangan nyawa, penurunan ekonomi, terkendala aktivitas pendidikan dan sosial, mobilitas orang dan barang terganggu, serta

sebagian pekerja di perusahaan-perusahaan sektor pariwisata dan perhotelan sudah dirumahkan bahkan sudah ada yang di-PHK. Sektor transportasi darat, laut udara pun sangat terpuak, kemudian sektor pendidikan juga meliburkan para peserta didiknya agar belajar dari rumah dengan memanfaatkan teknologi digital.

Salah satu tempat yang juga ikut terdampak ialah perpustakaan. Penerapan pembatasan aktivitas fisik di luar rumah merupakan tantangan sekaligus peluang tersendiri bagi perpustakaan untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam situasi pandemi sekarang ini, layanan perpustakaan tidak dapat lagi hanya mengandalkan layanan di tempat. Dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani pemustaka agar tetap dapat memberikan layanan prima dengan menyediakan layanan *online*.

Layanan perpustakaan pada umumnya dimanfaatkan oleh pemustaka di antaranya layanan sirkulasi dan referensi, biasanya diakses secara langsung dengan mendatangi gedung perpustakaan. Namun, saat pandemi sekarang ini, dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani pemustaka agar tetap dapat memberikan layanan prima sebagaimana kondisi normal.

Adanya pandemi covid-19 tidak hanya mengubah sistem layanan perpustakaan dari *onsite* menjadi layanan yang berbasis daring atau *online*, namun pandemi ini juga mengakibatkan perubahan paradigma kerja pegawai. Pustakawan sebagai pelayan masyarakat dapat melaksanakan tugas dari rumah atau *Work From Home* (WFH) dengan kriteria dan ketentuan yang ditetapkan. Kebijakan yang diberlakukan bagi pegawai terkait wabah Covid-19 ini yaitu dengan mengubah tatanan kerja dengan lebih banyak kerja secara daring. Namun pustakawan dituntut untuk tetap produktif dan tidak mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat, serta harus adaptif dengan perubahan pola kerja dari yang bersifat manual menjadi digital.

Meskipun pada saat pandemi seperti ini, pegawai Perpustakaan Nasional khususnya pustakawan selaku pelayan publik harus tetap kreatif dan

produktif dalam menjalankan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Guna mengoptimalkan pelayanan di masa pandemi ini, Perpustakaan Nasional memberikan fasilitas layanan digital yang dapat dimanfaatkan atau diakses secara *online* oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun.

TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan Digital

Suharso (2020) dalam makalahnya menyatakan bahwa 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.

Menurut Rowland dan Bawden yang dikutip oleh Pendit (2008) menyatakan bahwa 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 adalah lokasi/ bentuknya. Berdasarkan konsep Perpustakaan Digital yang dikembangkan oleh Rowland dan Bawden tersebut, Pendit menyimpulkan bahwa perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang 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.

Layanan Perpustakaan Nasional RI

Perpustakaan adalah institusi yang mengelola berbagai sumber informasi dalam bentuk tercetak maupun digital. Sebagai institusi pengelola informasi, sesuai amanat UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, fungsi perpustakaan yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan Nasional RI merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan dan berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian dan pusat jejaring perpustakaan.

Perpustakaan sebagai organisasi jasa, memiliki sasaran utama memberi layanan prima kepada pengguna jasa perpustakaan atau yang sering disebut sebagai pemustaka. Landasan sasaran kegiatan pelayanan Perpustakaan Nasional dijelaskan dalam Bab V Layanan Perpustakaan, Pasal 14, yaitu:

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud dengan ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya

perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

- 5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- 6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- 7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, Perpustakaan Nasional menyediakan layanan baik secara *onsite* maupun online. Layanan *onsite* Perpustakaan Nasional menyediakan layanan baca di tempat berupa jenis koleksi monograf, berupa buku-buku teks, laporan penelitian, tesis, disertasi, buku rujukan, dan lain sebagainya. Koleksi tersebut ditempatkan dalam kelompok subjek klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*). Gedung layanan Perpustakaan Nasional RI berada di Jl. Medan Merdeka Selatan terdiri dari 27 lantai sudah termasuk dengan *basement* 3 lantai merupakan gedung perpustakaan tertinggi di dunia. Jenis-jenis koleksi di Perpustakaan Nasional antara lain:

1. Layanan koleksi anak, lansia dan disabilitas di lantai 7, yang menyediakan buku-buku cerita daerah, buk edukasi serta koleksi-koleksi seputar dunia anak. Sementara di seberangnya ada area untuk kaum disabilitas dan lansia. Untuk kaum tuna netra disediakan koleksi buku-buku dengan huruf braille. Sedangkan untuk yang lansia disediakan mesin khusus yang dapat digunakan untuk memperbesar huruf di buku.
2. Layanan koleksi audio visual berada di lantai 8, menyediakan beberapa jenis dan bentuk koleksi seperti mikrofilm, mikrofilm, kaset dan video serta cd/dvd baik koleksi lama maupun terbaru yang berisi tentang musik, film, pelajaran, surat kabar, dan majalah. Layanan koleksi audio visual merupakan sistem tertutup (*closed access*) dan hanya dilayankan di tempat.
3. Layanan koleksi buku langka di lantai 14, menyediakan koleksi buku yang memuat berbagai disiplin ilmu dan sebagian besar

- ditulis dalam Bahasa Belanda, serta terbit pada masa kolonial belanda.
4. Layanan referensi di lantai 15, menyediakan koleksi-koleksi referensi seperti tesis, disertasi, jurnal penelitian, ensiklopedia, bibliografi serta lembaran negara.
 5. Layanan koleksi foto, peta, dan lukisan yang terdapat di lantai 16.
 6. Layanan multimedia di lantai 19, dimana layanan ini memiliki 2 (dua) jenis layanan yaitu layanan multimedia berbasis komputer yang mengakomodir pemustaka mencari informasi dengan tersedianya 101 laptop. Yang kedua adalah layanan multimedia berbasis *Wifi* untuk mengakomodir pemustaka yang membawa laptop.
 7. Layanan koleksi mancanegara di lantai 20, menyediakan koleksi tentang negara-negara di dunia, baik mengenai budaya maupun politik di negara tersebut.
 8. Koleksi layana terbuka di lantai 21 dan 22. Layanan ini menyediakan koleksi baik ilmu sosial maupun ilmu terapan dimana pemustaka dapat langsung mencari koleksi ke rak.
 9. Layanan koleksi budaya nusantara di lantai 24, menyediakan koleksi mengenai kebudayaan Indonesia yang terdiri dari berbagai suku di Indonesia.

Sementara layanan online merupakan *support system* untuk layanan perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi, diantaranya :

1. IPusnas, dimana melalui layanan ini kita dapat membaca koleksi melalui gadget yang dimiliki.
2. *e-resources*, yaitu layanan bahan perpustakaan digital online seperti jurnal, *e-book*, dan karya-karya referensi online lainnya.
3. ISBN, merupakan layanan pengajuan nomor ISBN bagi penerbit yang dilakukan secara online. Melalui layanan ISBN ini, masyarakat dapat mendaftarkan karyanya untuk mendapatkan nomor ISBN mulai dari proses awal sampai pada penerbitan nomor ISBN tanpa perlu datang ke Perpustakaan Nasional.
4. Khastara (Khasanah Pustaka Nusantara), merupakan *website* yang mengumpulkan dan mempublikasikan koleksi seperti naskah kuno, buku langka, peta, foto, gambar dan lukisan.
5. Indonesia One search, yaitu portal pencarian untuk semua koleksi publik dari perpustakaan, museum, arsip dan sumber elektronik di Indonesia.
6. OPAC (*Online Public Access Catalog*), yaitu katalog perpustakaan yang menyediakan informasi koleksi Perpustakaan Nasional RI.

Layanan-layanan online tersebut semuanya termuat dalam portal web Perpustakaan Nasional (www.perpusnas.go.id).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dimana sebagai data pendukung, Penulis menggunakan kajian kepustakaan seperti jurnal online, halaman website dan berita online yang terkait dengan layanan Perpustakaan Nasional.

Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori.

Moleong setelah melakukan analisis terhadap beberapa definisi penelitian kualitatif kemudian membuat definisi sendiri sebagai sintesis dari pokok-pokok pengertian penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Utama Nomor 2731/2/KPG.10.00/III.2020

tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Lingkungan Perpustakaan Nasional, seluruh pegawai di lingkungan Perpustakaan Nasional RI diperbolehkan untuk melaksanakan aktivitas pekerjaan dari rumah (Work from Home).

Work from Home (WFH) ini bukan berarti libur, akan tetapi tetap bekerja dan melaksanakan tugas rutin sesuai dengan tupoksinya. Para pustakawan harus tetap aktif melaksanakan tugas kepustakawanan seperti biasa dari tempat tinggal masing-masing. Jika terdapat pekerjaan yang memerlukan rapat koordinasi atau diskusi, pegawai Perpustakaan Nasional menggunakan aplikasi zoom sebagai media komunikasi. Adanya upaya tersebut merupakan bentuk solusi untuk menghadapi pandemi covid-19.

Selama masa pandemi ini, Perpustakaan Nasional tetap membuka layanannya dengan melakukan pembatasan jumlah pengunjung dengan menerapkan protokol kesehatan guna mencegah penularan covid-19. Selain melakukan pembatasan jumlah kunjungan, Perpustakaan juga mengoptimalkan layanan koleksi digitalnya.

Optimalisasi Layanan Online

Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) sebagai lembaga pemerintah yang menyediakan layanan publik di bidang perpustakaan adalah garda terdepan dalam menyediakan dan memberikan layanan informasi untuk masyarakat juga ikut terdampak karena adanya pandemi covid-19 ini. Berbagai upaya telah dilakukan Perpustakaan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Perpustakaan Nasional RI tetap memberikan layanan kepada pemustaka dengan mengoptimalkan pemanfaatan koleksi digital dan layanan online yang sudah ada, seperti IPusnas, e-resources, IOS, dan Khastara.

Perpustakaan Nasional sebagai penyedia informasi bagi masyarakat dan pemustaka dalam masa pandemi dituntut untuk beradaptasi menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Situasi dan kondisi dimasa pandemi yang berbeda dengan sebelum pandemi. Pada masa pandemi dimana masyarakat diharuskan melakukan aktivitas dari rumah, termasuk belajar/kuliah dari rumah, merubah metode pelayanan perpustakaan yang semula dilakukan secara langsung menjadi serba online.



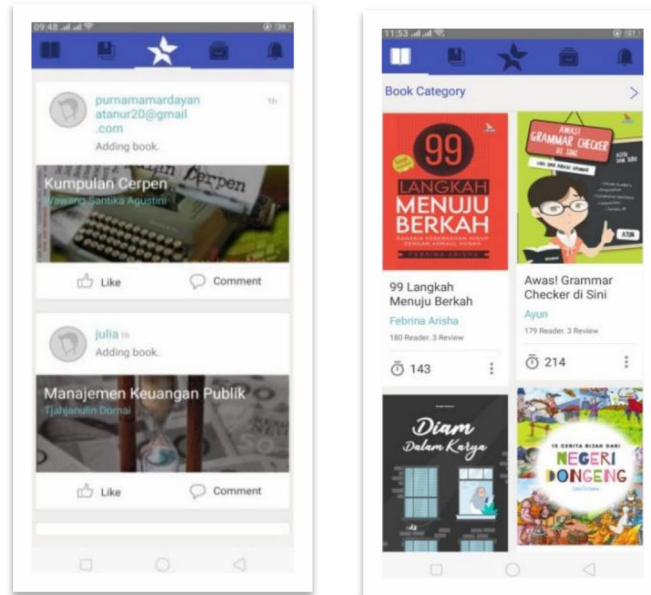
Gambar 1. Tampilan layanan online Perpustakaan Nasional RI

Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa pemustaka dapat memanfaatkan layanan Perpustakaan Nasional yang dapat diakses melalui portal web Perpustakaan Nasional. Beberapa layanan online yang disediakan antara lain yaitu IPusnas.

Aplikasi IPusnas merupakan aplikasi berbasis Android yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk melayani pemustaka. Aplikasi IPusnas adalah salah satu perpustakaan digital berbasis *mobile* milik perpustakaan RI dan dikembangkan oleh PT. Woolu Aksara Maya

pada tahun 2016. IPusnas yang mengusung *tagline* “membaca semakin mudah” ini menjadi solusi terhadap untuk meningkatkan minat baca masyarakat Indonesia. Layanan digital seperti IPusnas menjadi salah satu pilihan masyarakat mengatasi kejenuhan *physical*

distancing dan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang diterapkan pemerintah. Layanan perpustakaan digital Perpustakaan ini memudahkan masyarakat membaca buku di mana pun dan kapan pun melalui gawainya.



Gambar 2. Tampilan aplikasi IPusnas

Berdasarkan data per 20 September 2021, IPusnas memiliki 891.397 salinan e-book dari 73.302 judul buku yang dapat dibaca dimana pun dan kapan pun. Di IPusnas, pengguna juga bisa berinteraksi dengan sesama pemustaka. Semua koleksi buku yang ada di IPusnas resmi dan tidak berbayar. IPusnas dapat diunduh di *Appstore*, *Google Play* dan *Windows*.

Berdasarkan data sampai pada 1 Desember 2021, jumlah pengunduh IPusnas

selama 6 tahun terakhir meningkat setiap tahunnya. Dimana diketahui lonjakan jumlah unduhan terbesar terjadi pada tahun 2020. Selain itu, dari tahun 2016-2021, sudah ada 11.923864 koleksi yang dipinjam dengan peningkatan jumlah pinjaman terbesar terjadi pada tahun 2021 yaitu sebesar 96,97 % dibanding tahun 2020. Berikut grafik terkait jumlah peminjaman koleksi IPusnas dalam kurun waktu 6 tahun.



Gambar 3. Grafik Jumlah Peminjaman Koleksi IPusnas

Rasa bosan dan jenuh menjadi hal yang biasa dengan adanya pembatasan kegiatan di luar rumah. Membaca buku dapat menjadi alternatif sebagai sarana rekreasi dengan membaca koleksi *e-book* IPusnas. Sebagai sarana rekreasi, Selain sebagai sarana rekreasi, buku digital pun dapat menjadi media pembelajaran tentang berbagai ilmu. Selain itu, anak usia sekolah dasar yang biasanya ramai membaca buku cerita bergambar di ruang layanan anak Perpustakaan, kini berganti menikmati dongeng dari rumah dengan memanfaatkan koleksi IPusnas yang dapat dibawa ke mana saja.

Selain IPusnas, terdapat pula layanan *e-resources* yang berisi jurnal-jurnal ilmiah internasional atau nasional dan *ebook* international yang sudah dilanggan oleh Perpustakaan Nasional RI. Sumber pengetahuan dalam format elektronik ini sering dimanfaatkan oleh mahasiswa dan peneliti dalam menyusun berbagai kajian penelitian. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan terkait referensi penelitiannya cukup dengan mengakses laman <https://e-resources.perpusnas.go.id/> menggunakan nomor anggota Perpustakaan Nasional.

e-resources Perpustakaan Nasional melanggan bahan pustaka digital online dari 34 penerbit. Ketiga puluh empat penerbit ini mempunyai cakupan subjek dan jenis bahan pustaka digital online masing-masing. Banyaknya cakupan koleksi jurnal ilmiah yang

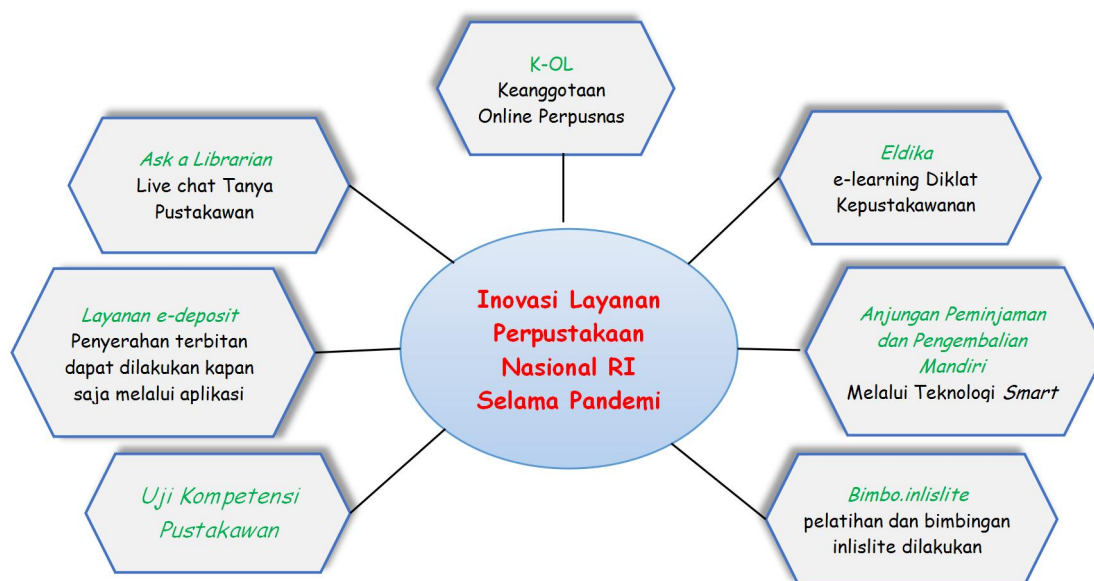
terdapat pada *e-resources* Perpustakaan akan sangat membantu bagi mahasiswa sebagai bahan referensi karya ilmiah atau penelitian yang dilakukan.

Inovasi Layanan Perpustakaan

Dengan adanya pandemi ini menjadi tantangan maupun peluang bagi Perpustakaan Nasional dalam memenuhi kebutuhan informasi yang tepat dan akurat. Perpustakaan Nasional melakukan evaluasi pelayanannya sekaligus menjadi peluang bagi pustakawan dalam memberikan layanan yaitu :

- 1) Promosi layanan perpustakaan. Pada kondisi pandemi ini, pustakawan Perpustakaan tidak kalah aktif dengan membuat berbagai info grafis dan video promosi perpustakaan. Di kondisi seperti ini, keberadaan perpustakaan pasti banyak dibutuhkan khususnya bagi mahasiswa yang membutuhkan sumber informasi. Oleh sebab itu, dengan adanya koleksi digital maka pemustaka akan lebih mudah dalam mengakses informasi.
- 2) Peningkatan kualitas. Layanan digital yang sudah ada dapat dikembangkan menjadi lebih baik kualitas sistemnya sehingga memudahkan akses dan pengoperasiannya.

Dengan adanya peluang-peluang di atas, maka perpustakaan dapat menciptakan sebuah inovasi yang dapat membantu dalam mencapai tujuan perpustakaan.



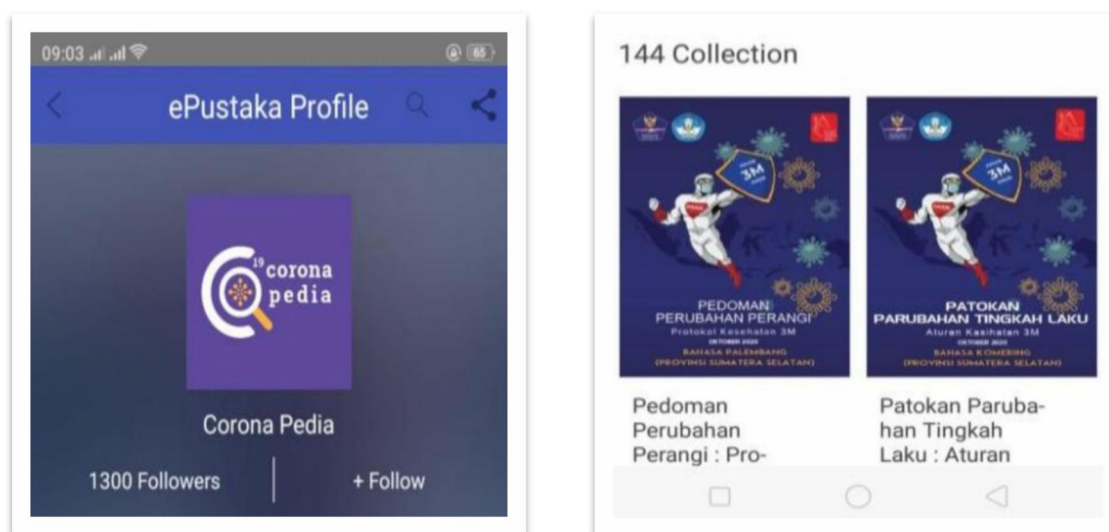
Gambar 4. Berbagai Inovasi Perpustakaan Nasional RI

Beberapa inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional, yaitu sebagai berikut :

a. Memberikan informasi terkait Covid-19

Sejak awal pandemi, Perpustakaan Nasional meluncurkan Corona Pedia yaitu sebuah ePustaka yang bisa diakses melalui IPusnas yang berisi berbagai tentang virus Covid-19 untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang virus tersebut. ePustaka Corona Pedia ini berisi berbagai bacaan seperti “Buku Pencegahan dan

Penatalaksanaan Covid-19”, “Pentingnya Social Distancing”, “Berhenti Menyentuh Wajah” dan masih banyak bacaan lainnya. Bacaan tersebut dapat menjadi referensi untuk menghadapi wabah covid-19 sehingga dapat meminimalisir penyebarannya. Dalam ePustaka Corona Pedia ini terdapat 144 koleksi yang dapat dibaca gratis oleh pemustaka dengan maksimal pinjam 3 judul per hari.



Gambar 5. Tampilan ePustaka Corona Pedia

b. Menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Selain optimalisasi layanan digital yang sudah ada, Perpustakaan Nasional juga mengembangkan suatu inovasi seperti layanan “Tanya Pustakawan (*Ask a Librarian*) yang tersedia di halaman depan portal web Perpustakaan Nasional dimana masyarakat dapat menanyakan beragam informasi terkait Perpustakaan Nasional seperti penelusuran koleksi, informasi kunjungan, informasi magang atau

pelatihan, informasi keanggotaan dan lain sebagainya. Pertanyaan akan langsung ditanggapi oleh para pustakawan yang sesuai dengan bidangnya. Sebelumnya pertanyaan pemustaka terkait layanan perpustakaan dilakukan melalui e-mail dan membutuhkan waktu jawab maksimal 1x24 jam 1 hari kerja. Namun, dengan adanya fitur baru *live chat* ini setiap pertanyaan pemustaka dapat dilakukan melalui chat dengan waktu respon maksimal 5 menit.



Gambar 6. Fitur layanan “Tanya Pustakawan”

Selain layanan “Tanya Pustakawan”, terdapat pula inovasi layanan yang dibutuhkan masyarakat yaitu “Kartu Anggota Virtual bagi Pemustaka”. Sebelum masa pandemi, Perpustakaan Nasional telah menjalankan proses pendaftaran anggota secara online. Untuk cetak kartu, pemustaka dapat mendatangi gedung layanan perpustakaan Perpustakaan Nasional. Namun, di masa pandemi Covid-19, dikembangkan aplikasi keanggotaan perpustakaan Perpustakaan Nasional. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *PlayStore* (<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.perpusnas.keanggotaan>). Aplikasi ini menjadikan kartu anggota perpustakaan Perpustakaan Nasional menjadi kartu virtual.

Melalui optimalisasi layanan digital Perpustakaan Nasional telah memberikan akses seluas-luasnya untuk seluruh masyarakat Indonesia atas bahan bacaan yang beragam dan berkualitas. Pandemi Covid-19 membatasi gerak masyarakat, namun perpustakaan terbukti dapat memperluas ruang gerak tersebut secara virtual.

KESEIMPULAN

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai prinsip layanan perpustakaan di masa pandemi, yaitu layanan perpustakaan tetap dibuka dengan memperhatikan kebijakan dan status wilayah Covid-19 yang telah ditetapkan pemerintah agar perpustakaan tidak menjadi kluster penularan baru, kesehatan tenaga perpustakaan dan pemustaka merupakan prioritas. Selain layanan fisik, era pandemi covid-19 dapat dijadikan momentum emas untuk mengembangkan layanan perpustakaan online guna pemerataan layanan perpustakaan kepada pemustaka tanpa batasan ruang dan waktu layanan.

Era pandemi memberikan tantangan sekaligus peluang bagi layanan perpustakaan. Dengan keterbatasan mobilitas pemustaka, maka kebutuhan layanan perpustakaan *online* semakin meningkat dan disinilah peran pustakawan sangat penting dalam menciptakan inovasi dan mengembangkan kreativitas untuk memberikan layanan prima kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alberto, Achmad Riyadi. (2020). *Perpustakaan Nasional Hadirkan Fitur Terbaru “Ask a Librarian”*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Bando, Muhammad Syarif. (2021). *Paparan Kepala Perpustakaan Nasional RI pada Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi DPR RI (2 Desember 2021)*. Jakarta
- Maryani, Yuli & Septa Agustina. (2021). *Inovasi Layanan Perpustakaan Nasional RI dalam Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) Vol. 6 No. 2 (2021) : 378-384*.
- Ngatini. (2018). *Pelayanan Prima : Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 1 (1) 2018; 53-70*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Pendit, P.L. (2008). *Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi : Tantangan Peningkatan*

Kualitas Jasa. Pada *Workshop Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi "Meningkatkan Citra Perpustakaan Guna Membangun Strategi Keunggulan Bersaing*. Semarang.

Santoso, Joko. (2020). Pandemi Covid-19, Perpustakaan dan Pengetahuan Untuk Kita Semua. Jakarta : Antara News.com. [https://www.antaraneews.com/berita/1662014/](https://www.antaraneews.com/berita/1662014/pandemi-covid-19-perpustakaan-dan-pengetahuan-untuk-kita-semua#mobile-src)

[pandemi-covid-19-perpustakaan-dan-pengetahuan-untuk-kita-semua#mobile-src](https://www.antaraneews.com/berita/1662014/pandemi-covid-19-perpustakaan-dan-pengetahuan-untuk-kita-semua#mobile-src)
Suharso, Putut; Imaniar Putri Arifyana & Mizati Dewi Wasdiana. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *ANUVA Vol. 4 (2): 271-286*. Semarang : Universitas Diponegoro.
Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.