

INOVASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI SAAT PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO BLITAR

OCXIELA IMEL DANI¹, SUKAESIH², ENCANG SAEPUDIN³, EVI NURSANTI RUKMANA⁴

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

ocxiela19001@mail.unpad.ac.id, sukaesih@mail.unpad.ac.id, evi.nursanti.r@gmail.com, encang@unpad.ac.id

ABSTRAK

Pembuatan artikel ini di latar belakang oleh adanya pandemi yang juga turut serta dalam merubah sistem pelayanan perpustakaan salah satunya adalah Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Dengan adanya pandemi, pelayanan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga mengalami perubahan yang signifikan sehingga ada beberapa hal dalam pelayanan yang sistemnya dirubah, serta artikel ini juga bertujuan untuk memaparkan tentang Inovasi yang dilakukan dalam hal pelayanan informasi saat pandemi oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. Pembuatan artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan dengan langkah – langkah diantaranya adalah penulisan subjek maupun objek dari hasil penelitian, serta waktu dan lokasi dari penelitian tersebut dan juga akan memaparkan tentang cara yang digunakan oleh penulis dalam hal pengumpulan data serta analisis dari data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini juga menggunakan metode wawancara menggunakan media sosial Whatsapp kepada pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno, selain itu juga ada wawancara kepada pemustaka dari Perpustakaan Proklamator Bung karno untuk melihat tanggapan dari segi pemustaka terhadap pelayanan dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan akan dilakukan observasi secara langsung, serta pencarian sumber rujukan dari media sosial untuk memperkuat teori yang ada. Dan dalam hal ini pelayanan informasi pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno sangat baik dalam pengembangan berbagai inovasinya khususnya saat pandemic Covid – 19.

Kata Kunci : *Layanan Informasi; Perpustakaan Proklamator Bung Karno; Covid – 19*

Abstract

The making of this article was based on a pandemic that also participated in changing the library service system, one of which was the Bung Karno Blitar Library. With the pandemic, services at the Bung Karno Proclamation Library have also undergone significant changes so that there are several things in the service whose system has been changed, and this article also aims to describe innovations made in terms of information services during a pandemic by the Bung Karno Blitar Library. The making of this article uses descriptive qualitative research methods carried out with steps including writing the subject and object of the research results, as well as the time and location of the research and will also describe the methods used by the author in data collection and analysis of the data has been collected. This research also uses the interview method using Whatsapp social media to the librarian of the Bung Karno Proclamator Library, besides that there are also interviews with the users of the Bung Karno Library to see responses from the viewpoint of users to the services of the Bung Karno Library and direct observations will be made, and searching for referral sources from social media to strengthen existing theories. And in this case the information service at Bung Karno's Library is very good in developing various innovations, especially during the Covid-19 pandemic.

Keywords: *Information Services; Bung Karno's Library; Covid - 19*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu instansi pengelola koleksi karya dalam bentuk tulis, cetak, dan/ atau karya rekam yang dikelola secara profesional dengan sebuah sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan penelitian, pelestarian, pendidikan, informasi maupun sebagai sarana rekreasi bagi para pemustaka. Ada berbagai macam koleksi dari perpustakaan, seperti karya tulis, cetak, rekam dalam satu atau lebih media yang didalamnya memuat nilai pendidikan kemudian dihimpun, diolah, dan dilayankan. Ada berbagai jenis perpustakaan yang ada di Indonesia, salah satunya adalah Perpustakaan Nasional. Perpustakaan Nasional sendiri adalah Lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan pekerjaan pemerintah dalam bidang perpustakaan dan dapat difungsikan sebagai perpustakaan rujukan,

perpustakaan pembina, perpustakaan penelitian, perpustakaan deposit, perpustakaan pelestarian, dan hal lainnya yang berhubungan dengan tugas dari perpustakaan nasional itu sendiri. (Republik, 2007)

Salah satu instansi unit pelaksana teknis (UPT) Perpustakaan Nasional adalah Perpustakaan Proklamator Bung Karno, perpustakaan ini terletak di Blitar, Jawa Timur. Seperti yang sudah banyak diketahui, Kota Blitar merupakan salah satu tempat yang penggodokan maupun pemanfaatan dan pemantapan semangat dari Ir. Soekarno dari sejak beliau masih tekun dalam jenjang pendidikan sampai dengan beliau wafat. Pembangunan dari perpustakaan Bung Karno ini sendiri diharapkan dapat melengkapi keberadaan Makam Bung Karno yang telah berekmbang menjadi salah satu objek wisata religi di Kota Blitar. Keberadaan Perpustakaan Proklamator Bung Karno ini juga diharapkan dapat menjadi pemenuh dari kebutuhan intelektual dari kalangan dan lapisan masyarakat khususnya masyarakat Blitar sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai informasi maupun referensi. (Widyastuti, 2009)

Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan perpustakaan kepresidenan, serta merupakan salah satu perpustakaan khusus yang didedikasikan sebagai peningkatan budaya serta peradaban yang dapat dilaksanakan melalui pemikiran dari orang besar dalam hal ini didefinisikan sebagai pemikiran dari pahlawan – pahlawan bangsa Indonesia. Perpustakaan Proklamator Bung Karno sendiri didirikan karena adanya suatu dorongan dalam diri dari keinginan yang kuat dalam hal pengembangan nasionalisme bangsa Indonesia untuk menghadapi tantangan kedepannya, seperti globalisme, serta perpustakaan ini juga berdiri dengan landasan kekaguman akan sosok sang Proklamator Bung Karno dengan kekayaan pemikiran – pemikiran yang dimilikinya dalam meletakkan suatu pondasi bagi bangsa Indonesia. Pada koleksi khusus dalam perpustakaan Bung Karno, terkandung ide, gagasan, cita – cita, sejarah serta kegigihan dari perjuangan Bung Karno dan para pahlawan pejuang bangsa dalam perjuangannya merebut kembali Indonesia dari tangan penjajah. Keberadaan – keberadaan dari pahlawan tersebut khususnya Bung Karno diharapkan dapat menjadi motivasi bangsa Indonesia dalam menggugah dan semakin meningkatkan rasa Patriotisme serta nasionalisme ataupun peningkatan wawasan kebangsaan dari generasi penerus. (*Tentang Lembaga*, n.d.)

Sepertihalnya perpustakaan yang lain, Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga semaksimal mungkin menerapkan pelayanan dan/ atau layanan informasi perpustakaan. Seperti yang sudah diketahui, informasi merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan.

Manusia membutuhkan informasi setiap menit bahkan setiap saatnya. Salah satu instansi yang mengelola informasi secara optimal dan professional adalah perpustakaan. Sedangkan Layanan Perpustakaan sendiri merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan berbagai sarana baik berupa fisik maupun non fisik sebagai salah satu hal untuk mempermudah pemustaka dalam memperoleh bahan pustaka maupun informasi yang dibutuhkan. Seperti yang sudah diketahui sebelumnya, Perpustakaan Bung Karno merupakan salah satu UPT Perpustakaan yang ada di Jawa Timur, dalam hal ini pelayanan informasi dapat mengacu pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, yang dalam pelayanannya adalah sebagai sarana penunjang pendidikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan bantuan berupa layanan pada perpustakaan kepada pemustaka, memberikan kesempatan seluas – luasnya kepada masyarakat khususnya pemustaka untuk belajar serta menambah wawasan pengetahuan dan hal lainnya yang termasuk dalam pin pelayanan perpustakaan di Jawa Timur. Selain itu dalam pelaksanaannya perpustakaan Proklamator Bung Karno ini juga berkewajiban sebagai suatu instansi penyelenggara utama dalam pelayanan publik yaitu diharapkan perpustakaan ini dapat bermanfaat untuk melayani kebutuhan publik dalam bidang perpustakaan yang lebih baik dan sesuai dapat dengan prinsip – prinsip yang berupa tata kelola yang baik serta demokratis. (Widyastuti, 2009)

Sebagai salah satu instansi pelayanan perpustakaan, Perpustakaan Proklamator Bung Karno tentu saja berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka nya. Baik dalam hal berupa pelayanan secara langsung maupun melalui media sosial. Seperti yang kita ketahui, dengan adanya pandemi yang berdampak pada berbagai sektor di dunia, salah satunya dalam hal pelayanan perpustakaan, hal ini juga berdampak pada pelayanan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Pandemi menimbulkan berbagai peraturan baru yang harus diterapkan oleh masyarakat, dan bahkan dengan adanya pandemi ini menuntut pemerintah untuk membuat kebijakan bagi masyarakat. Dan hal ini juga berdampak pada layanan perpustakaan. Dengan adanya kebiasaan baru atau “*New Normal*”, maka perpustakaan juga ikut serta dalam menghadapi kebiasaan baru. Kebiasaan baru dalam lingkungan perpustakaan tentu saja berbeda dengan kebiasaan yang sebelumnya ada. Ada berbagai macam peraturan baru yang terdapat di perpustakaan khususnya Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Perpustakaan dapat memaksimalkan strategi yang telah dijalankan untuk lebih memaksimalkan pelayanan perpustakaan dengan mengikuti peraturan ataupun protokol kesehatan pemerintah dan dalam

pelayanannya juga diharapkan lebih memudahkan pemustaka dalam mencari sumber referensi yang dibutuhkan. Dalam hal ini instansi Perpustakaan Bung Karno juga menerapkan beberapa peraturan dalam hal pelayanan informasi perpustakaan untuk menghadapi kebiasaan baru sehingga dalam pelaksanaannya dapat tetap mematuhi peraturan dan protokol kesehatan. Mengacu pada Artikel ini juga akan menjelaskan tentang dampak dari pelayanan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno dimasa pandemi Covid-19 serta solusi yang dapat diberikan pada Perpustakaan tersebut untuk memaksimalkan pelayanannya bagi pemustaka.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang berbasis pada kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada Layanan Informasi pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar, oleh karenanya dengan harapan hasil yang maksimal, peneliti akan melakukan wawancara kepada pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang dilakukan secara online melalui media sosial whatsapp yang sudah tertera terkait dengan Pelayanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada masa Pandemi Covid-19. Wawancara dilakukan pada hari kerja sesuai dengan jam – jam kerja tertentu yang sudah tertera pada media sosial Instagram Perpustakaan Proklamator Bung Karno serta karena wawancara dilakukan secara online, tempat wawancaranya fleksibel. Penelitian ini juga akan dilakukan dengan observasi secara langsung ke Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang berada di Blitar. Guna mendapatkan hasil yang maksimal, selain dilaukan melalui wawancara secara online kepada pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno, wawancara dilakukan secara online menggunakan media sosial whatsapp dan melakukan observasi secara langsung ke Perpustakaan yang bersangkutan, observasi ini dilakukan dengan tujuan agar dapat melihat secara langsung tentang sebuah inovasi dari layanan informasi yang ada di perpustakaan Proklamator Makam Bung Karno selain mengetahuinya dari wawancara melalui Whatsapp. Penelitian ini juga akan dilakukan dengan memanfaatkan pengalaman peneliti sebagai salah satu pemustaka yang sudah pernah beberapa kali berkunjung ke perpustakaan Proklamator Bung Karno, peneliti akan memberikan sudut pandangnya sendiri mengenai pelayanan informasi yang ada disana serta juga mengenai inovasi apa saja yang ada dan dapat dirasakan dampaknya secara langsung oleh peneliti. mengoptimalkan pemanfaatan media sosial, seperti pencarian jurnal dan buku referensi yang dapat dijadikan sebagai penunjang data – data yang sudah ada serta dapat lebih

memperkuat teori – teori yang dipaparkan oleh peneliti, jurnal disini juga berperan bukan hanya sebagai sumber teori – teori tetapi juga sebagai bahan rujukan. Kemudian data – data yang sudah terkumpul melalui wawancara secara online, observasi secara langsung dan pencarian jurna atau sumber – sumber lain dari media sosial tersebut dikumpulkan dan dilakukan analisis yang kemudian akan dirancang sebaik mungkin menggunakan metode kualitatif deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini perpustakaan bung karno membuat inovasi baru berupa layanan online pada perpustakaan, layanan tersebut berupa layanan informasi secara online, seperti halnya jika ingin mendapatkan atau sedang mencari sumber referensi yang tepat, maka dalam hal ini layanan yang berupa whatsapp tersebut bisa dimanfaatkan untuk bertanya dinomor tersebut, dan kemudian pustakawan akan memberikan sebuah jawaban tentang layanan referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Nomor whatsapp tersebut bisa didapatkan di media sosial perpustakaan Proklamator Bung Karno seperti Intagram, Facebook maupun pada laman layanan referensi yang terdapat pada website Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Layanan Referensi tersebut jika ingin bertanya maka akan langsung mengarah kepada nomor whatsapp layanan di perpustakaan tersebut. Bukan hanya dalam pencarian referensi yang dibutuhkan, lebih dari itu, pertanyaan juga bisa seputar apa saja yang menyangkut dengan layanan informasi dalam perpustakaan. Seperti yang sudah pernah peneliti lakukan, kartu anggota perpustakaan hilang akhirnya menghubungi layanan informasi yang disediakan oleh Perpustakaan Proklamator Makam Bung Karno dengan upaya agar bisa mendapatkan kartu yang baru untuk bisa digunakan kembali, setelah itu pustakawan menjelaskan tentang bagaimana agar bisa mendapatkan kartu yang baru. Setelah itu, tidak hanya berhenti sampai disutu, pemustaka juga bisa menanyakan hal lain jika dirasa informasi yang mereka dapatkan tersebut masih kurang. Seperti contoh lainnya, pemustaka dapat menanyakan apakah perpustakaan pada hari tersebut sudah pengunjung di perpustakaan sudah penuh atau belum. Karena ada maksimal dari pengunjung perpustakaan yang sudah ditetapkan. Hal selain berbagai hal tersebut masih banyak lagi hal – hal lainnya yang bisa ditanyakan mengenai layanan informasi yang dibutuhkan oleh seorang pemustaka. Serta pelayanannya juga sangat memuaskan artinya pemustakanya sangat responsive dan tidak lama dalam menjawab pesan yang telah diberikan. Hanya menunggu beberapa menit atau untuk pesan

tersebut dapat dibalas. Hal tersebut tentu saja menjadi salah satu hal yang aotut untuk diapresiasi mengingat tidak semua perpustakaan mempunyai layanan seperti itu. Oleh karenanya suatu layanan informasi ini sangatlah penting adanya. setiap harinya. Hal tersebut tentu sangat bermanfaat bagi pemustaka dalam mencari tau tentang layanan yang ingin mereka dapatkan. Keramahan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pertanyaan yang diajukan dalam chat juga merupakan salah satu point plus bagi seorang pustakawan itu sendiri maupun bagi sebuah instansinya, karena seperti yang sudah kita ketahui, dalam layanan informasi sangat dibutuhkan layanan yang baik dan juga responsif. Hal tersebut akan menjadi daya Tarik tersendiri bagi masyarakat umum. Dalam pelayanan referensi seperti diatas tersebut, hal yang sangat mempengaruhi adalah dari pustakawannya itu sendiri selain hal lain yang datang misalnya dari media sosial perpustakaananya dll. Suatu layanan informasi tersebut sangat bergantung pada peran dan sikap pustakawan terhadap pemustaka sehingga dalam pelaksanaannya pemustaka akan dapat mengetahui apakah layanan yang diberikan tersebut memuaskan atau tidak.

Selain dari berbagai hal tersebut, inovasi lain yang dikembangkan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah ROLASAN (Ngobrol Asyik Seputar Kebungkarnoan) hal ini dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno mengingat bahwa Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang melakukan PSBB (Pembatasan Soaial Berskala Besar) oleh karenanya banyak instansi atau berbagai Lembaga di Blitar yang diliburkan mengingat banyaknya kasusu covid – 19 yang ada di Jawa Timur dan Jawa Timur termasuk daerah dengan kasus Covid – 19 terbanyak pada saat itu dan hal ini mengatarkan Jawa Timur menjadi salah satu wilayah dengan zona merah. Namun, sekali lagi disini perpustakaan Proklamator Bung Karno yang diwakili oleh bapak Agus Sutoyo berkata “kami menjawab keinginan masyarakat untuk bisa menikmati layanan perpus yg tutup diawal-awal covid-19 merebak di Indonesia. Kemudian, di awal Juni, tepatnya 3 Juni, kami kembangkan lagi kegiatan inovatif lainnya yg berkaitan layanan, yaitu SILAPAKSI (Sistem Layanan Anda Pesan Kami Siapkan), dimana pemustaka secara online menghubungi Whatshaapp Perpus Bung Karno di nomor 0897 5555 200, dan hanya 5 menit pemustaka sudah dapat jawaban dari pustakawan di sirkulasi, bahwa buku yang di pesan sudah ada disiapkan oleh pustakawan di bagian sirkulasi di lobby utama. Kemudian tanggal 22 Oktober 2020 ini kami kembali melaunching program inovatif yaitu SILAKAN (Sistem Layanan Anda Pesan Kami Antarkan)”

NO	PERTANYAAN	HASIL
1.	Layanan yang dikembangkan pada saat pandemic	<ul style="list-style-type: none"> - ROLASAN (Ngobrol asyik seputar Kebungkarnoan - SILAPAKSI (Sistem layanan anda pesan kami siapkan) - SILAKAN (Sistem layanan anda pesan kami antar)
2.	Respon Masyarakat terhadap pengembangan layanan referensi	Sangat antusias, dan mengapresiasi adanya perkembangan tersebut
3.	Perbedaan signifikan jumlah pengunjung	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah pengunjung Sebelum pandemi : 700 – 1000 sehari dihari kerja, dan 2000 – 3000 dihari sabtu dan minggu - Pada saat pandemic jumlah pengunjung dibatasi 20 orang per jam dan 15 menit untuk 20 orang untuk buku – buku umum dan koleksi graha literasi Bung Karno
4.	Fasilitas penunjang	<ul style="list-style-type: none"> - Website resmi perpustakaan Bung Karno : www.perpusbungkarno.perpusnas.ac.id - Nomor WA untuk layanan informasi dan referensi - Motor SILAKAN

Tabel 1. Temuan Penelitian (Sumber: Analisis Peneliti, 2020)

Seperti yang kita sudah ketahui, Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan suatu terobosan yang bernama SILAPAKSI (Sistem Layanan Anda Pesan Kami Siapkan). Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga menyediakan suatu nomor telephon khusus yang bisa di chat jika ingin meminjam buku. Untuk memaksimalkan dalam hal pelayanannya, perpustakaan bung karno juga berupaya dengan keras semakin mengembangkan kualitas pelayanannya baik dalam segi informasi maupun referensi. Seperti contohnya dalam segi

peminjaman buku tersebut, kita bisa meminjam buku dengan tidak harus mengambil sendiri buku yang ingin kita pinjam. Kita bisa meminjam buku hanya dengan chat di nomor whatsapp yang telah tersedia yang bisa dicari di berbagai media sosial Perpustakaan Proklamator Bung Karno, di media sosial tersebut juga menjelaskan tentang langkah langkah apa saja yang harus dilakukan sebelum meminjam buku. Seperti contohnya ada layanan yang bernama opac, opac di Perpustakaan Proklamator Bung Karno sendiri bisa di akses secara online pada media sosial bit.ly yang sudah disediakan. Setelah itu pemustaka bisa mencari maksimal dua buku yang ingin dipinjam.

Ada berbagai jenis buku dan berbagai jenis subjek yang tertera pada laman opac tersebut, setelah memilih dua buku pilihannya tersebut, maka selanjutnya pemustaka bisa memesan buku atau meminjam buku dengan cara chat pada media sosial whatsapp Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang khusus untuk meminjam buku. Pada layanan chat ini ada format chat yang harus diperhatikan juga jika ingin meminjam buku seperti pada baris pertama adalah penjelasan jika pemustaka tersebut ingin meminjam buku, baris kedua adalah keterangan nomor dari id anggota, perlu diketahui setiap pemustaka yang ingin meminjam buku di Perpustakaan Proklamator Bung Karno harus memiliki kartu anggota perpustakaan. Kartu anggota perpustakaan ini dapat dibuat dengan syarat mengisi data – data yang telah disediakan di situs Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Setelah mengisi semua datanya selanjutnya adalah datang langsung ke Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan menyerahkan KTP sembari menunggu dipanggil dan photo, Setelah itu kartu sudah bisa digunakan untuk meminjam buku. karena dalam peminjaman buku diperlukan nomor anggota perpustakaan pada baris kedua, pada baris ketiga mengisi nama anggota perpustakaan yang ingin meminjam buku, dan baris keempat berisi judul buku dan nomor panggil buku. Jika ingin meminjam sebanyak dua buku maka diisi dengan format yang sama yaitu judul buku yang kemudian diteruskan dengan no panggil buku sebanyak dua kali. Setelah chat pada nomor whatsapp tersebut, pemustaka dapat menunggu hingga buku tersebut telah selesai dicarikan oleh pustakawan, proses pencariannya sendiri tidak memakan waktu yang sangat lama. Dan paling lama adalah dua hari setelah chat, namun hal tersebut jarang terjadi. Biasanya jika meminjam buku seperti contohnya pada hari sabtu, maka buku tersebut akan langsung dicarikan pada hari sabtu juga.

Pada layanan berupa online ini juga merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk dapat memaksimalkan layanannya

ditengah wabah pandemi seperti sekarang. Inovasi layanan tersebut terjadi sebagai salah satu contohnya jika dulu pengunjung perpustakaan datang langsung kemudian mencari buku pada opac di komputer yang telah disediakan oleh perpustakaan. Pelayanan yang ada dalam bentuk online tersebut adalah OPAC, seperti perpustakaan – perpustakaan lainnya yang ada, dalam hal ini Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga menyediakan layanan OPAC untuk mencari sumber buku yang hendak dicari. Hal ini sehubungan dengan pelayanannya pada saat pandemic Covid – 19. Adanya opac ini sangat membantu dalam hal pencarian buku yang ingin dipinjam tanpa harus mencari satu persatu buku yang diinginkan. Serta pemustaka jadi bisa melihat berbagai sumber buku yang ada dan diperlukan. Dan seperti perpustakaan lainnya, OPAC pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno ini juga memuat berbagai penjelasan seperti subjek, dan penjelasan lainnya sehingga pemustaka dapat lebih mudah dalam melakukan pencarian sumber buku yang mereka inginkan.

Maka sekarang pengunjung tidak perlu mencari sendiri buku yang diinginkan mencari disini artinya adalah mengambil sendiri buku yang diinginkan, karena dengan adanya pandemi covid – 19 ini maka Perpustakaan Proklamator Bung Karno semakin memperketat sistem pelayanannya salah satu alasannya adalah untuk mencegah terjadinya penularan virus dan mematuhi protokol pemerintah. Tetapi terlepas dari adanya pandemic covid-19 ini, layanan yang ada sekarang ini merupakan salah satu layanan yang sangat bagus bagi sebuah instansi perpustakaan.

Inovasi lainnya adalah yang terdapat pada kantong buku. Mungkin bagi kebanyakan orang ini adalah hal yang sepele, tapi dimasa pandemi ini merupakan hal yang sangat penting dan perlu untuk dilakukan. Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno jika kita meminjam buku, maka kita akan dikasih kantong yang bertuliskan lambing dari perpustakaan dan nama dari perpustakaan itu sendiri. Hal tersebut merupakan terobosan yang sangat baik dan salah satu upaya yang dilakukan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk dapat turut serta dalam mengurangi penyebaran covid-19. Karena akan lebih aman jika pemustaka dapat diberi kantong plastic setiap kali meminjam buku. Hal tersebut bisa mengurangi kemungkinan orang – orang yang dapat menyentuh buku tersebut dan juga dapat

Selanjutnya memperpanjang buku, seperti yang sudah kita ketahui kadang banyak dari kita yang meminjam buku di suatu perpustakaan tetapi dari perpustakaannya hanya diberi waktu satu minggu untuk meminjam buku. Sama halnya di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, di

perpustakaan tersebut juga hanya diberi waktu satu minggu untuk dapat meminjam dan membawa pulang buku yang dipinjamnya. Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam hal ini juga berupaya untuk melakukan inovasi dalam hal perpanjangan peminjaman buku. Inovasi yang dilakukan adalah dalam bentuk perpanjangan buku secara online. Perpanjangan secara online ini dilakukan dengan chat pada nomor whatsapp yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan. Sama halnya dengan format chat pemesanan buku, perpanjangan online ini juga ada formatnya. Tidak jauh beda dengan format yang ada pada pemesanan buku, yang membedakan adalah baris pertama yang dalam penulisannya menjelaskan tentang keterangan Perpanjangan Masa Pinjam. Adapun perpanjangan online ini bisa dilakukan jika pemustaka yang meminjam buku dan ingin memperpanjang perpanjangan masa pinjamannya. Perpanjangan online ini merupakan salah satu inovasi luar biasa yang dilakukan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno karena dengan adanya perpanjangan online yang tidak perlu datang langsung ke perpustakaan, maka ini akan semakin memudahkan pengguna dalam melakukan perpanjangan online. Perpanjangan ini juga akan dilayani setiap hari pada jam kerja. Dalam pelaksanaannya inovasi pada pelayanan perpanjangan buku ini disambut sangat antusias oleh masyarakat. Selain itu respon ramah yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga menambah nilai baik tersendiri, karena dalam pelayanannya dalam hal perpanjangan buku melalui online ini pustakawan sangat responsive dan responnya padat serta sangat jelas. Berdasarkan pengalaman dari beberapa orang yang melakukan perpanjangan secara online ini mereka juga mengatakan jika pelayanan ini memberikan dampak yang sangat baik karena pemustaka yang meminjam buku dan ingin memperpanjang masa pinjamannya tidak perlu untuk datang langsung ke perpustakaan untuk mengurus hal tersebut. Hal ini termasuk sebuah inovasi yang dilakukan secara digital serta mengikuti dengan perkembangan jaman, berdasarkan pada hal tersebut bisa diketahui bahwa pada perkembangannya, Perpustakaan Proklamator Bung Karno berusaha sebaik mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Pelayanan lainnya yang ada adalah dalam bentuk layanan jasa antar langsung ke rumah pemustaka yang ingin meminjam buku di Perpustakaan Proklamator Bung Karno atau biasa disebut dengan SILAKAN (Sistem Layanan Anda Pesan Kami Siapkan) Layanan ini adalah sebuah inovasi baru yang ada di perpustakaan proklamator Bung Karno sebagai salah satunya upaya atau terobosan yang dilakukan agar dapat memaksimalkan pelayanannya khususnya pada saat pandemic seperti sekarang sehingga dalam prakteknya, pemustaka tidak harus pergi

langsung ke Perpustakaan Proklamator Bung Karni untuk mencari buku dan meminjamnya. Tetapi lebih baik dari itu, pemustaka bisa tetap dirumah, melihat opac, kemudian chat pada layanan yang sudah disediakan setelah itu pemustaka bisa chat kembali layanan untuk dapat order maupun jasa antar buku kerumah langsung. Namun untuk sekarang ini pelayanan berupa jasa antar buku ini hanya berlaku untuk pemustaka khusus kota Blitar, dan belum berlaku bagi pemustaka yang ingin pinjam buku dari luar kota Blitar. Syarat lainnya yaitu pemustaka harus mempunyai KTP atau identitas yang menyatakan bahwa pemustaka merupakan orang asli Kota Blitar, lebih dari itu, alamat dari seorang pemustaka yang ingin mendapatkan layanan jasa antar buku ini juga harus berada di kota Blitar. Serta untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, Perpustakaan Proklamator Bung Karno berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pemustakanya dengan hanya memberikan kuota jasa antar buku tersebut sebanyak lima alamat atau lima pemesanan perhari. Selain itu untuk dapat memanfaatkan jasa antar buku kerumah pemustaka ini pemustaka juga harus mengisi beberapa data seperti data sebelumnya yang ada pada pemesanan buku dan perpanjangan buku pada yang sudah dibahas sebelumnya. Pemustaka harus chat dengan nomor yang sudah diberikan oleh layanan pada Perpustakaan Bung Karno, kemudian mengisi data seperti no id anggota, nama, judul dan barcode buku, nomor HP, serta alamat lengkap dan share location. Format pesan tersebut sangat padat dan juga jelas sehingga pemustaka tidak bingung lagi bagaimana format pengantaran buku kerumah, serta hal tersebut juga memudahkan pustakawan dalam melakukan tugasnya. Serta jasa antar buku kerumah ini bisa dinikmati mulai tanggal 22 Oktober 2020. Ini merupakan suatu terobosan atau inovasi baru yang sangat bagus yang dilakukan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno apalagi pada saat pandemic seperti sekarang ini sehingga juga bisa tetap menjalankan protokol pemerintah dengan tetap dirumah tetapi bisa meminjam buku. Selain pelayanan tersebut, pelayanan lainnya yang menyangkut dengan transportasi adalah tersedianya mobil perpustakaan keliling. Dalam usaha untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga menyediakan fasilitas berupa mobil perpustakaan keliling.

Beberapa inovasi tersebut adalah inovasi yang dilakukan secara digital, selain itu ada juga inovasi yang dilakukan secara langsung atau offline. seperti pada masa pandemic seperti sekarang ini, pada layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah ada beberapa alat yang dapat memenuhi dalam rangka penunjang protokol kesehatan seperti dengan adanya batas berupa kaca yang terpasang diantara pemustaka yang ingin meminjam buku secara offline

dengan pustakawan yang melakukan pelayanan secara offline pula. Hal ini dilakukan salah satunya sebagai upaya dalam penerapan protokol kesehatan, dan merupakan salah satu langkah strategis yang sangat baik dari segi pelayanan. Keramahan petugas dan kecekatan dalam melayani pemustaka juga menjadi nilai plus tersendiri bagi pustakawan diamata pemustaka. Selain itu dalam hal pelayanan informasi juga Perpustakaan Proklamator Bung Karno melakukan inovasi seperti contohnya jika dulu setiap pengunjung harus mencatat secara manual nama, keperluan serta alamat, maka sekarang lebih baik lagi yaitu dengan scan kartu anggota. Pengunjung hanya perlu scan kartu anggota melalui alat scan dan komputer yang telah disediakan dan tidak perlu lagi menulis secara manual. Pelayanan tersebut adalah berbagai pelayanan offline yang diinovasi dengan sangat positive dan merupakan terobosan yang sangat bagus yang dijalankan. Hal lain yang berdampak pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah pada segi peminjaman buku secara offline, pemustaka tidak bisa mencari buku sendiri disini artinya pemustaka akan diarahkan oleh pustakawan dalam mencari buku melalui opac yang telah disediakan yang kemudian buku yang dicari tersebut ditulis di kertas yang telah disediakan oleh perpustakaan, selanjutnya pemustaka memberikan kertas yang telah diisi dengan format yang sesuai tersebut kepada pustakawan dan pustakawan akan mencarikan buku yang dicari oleh pemustaka tersebut, jika buku tersebut tidak ada maka disini pustakawan akan mencarikan referensi buku lainnya yang subyeknya sama dengan buku yang sedang dicari oleh pemustaka dan pelayanan seperti ini tentunya juga sangat bagus. Dan hal ini juga sesuai dengan visi dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno sendiri yaitu terpenuhinya sarana dan prasarana yang memadai dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam segi respon yang ada pada inovasi pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, peneliti juga mewawancarai pemustaka yang beberapa kali datang ke Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk mencari sumber referensi dan mengerjakan tugas. Pemustaka tersebut berkata jika pelayanan yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Karno sangat memuaskan dan terjadi sangat banyak kemajuan pada layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung dampaknya oleh pemustaka. Seperti dengan adanya layanan yang berbasis online pada segi peminjaman buku, memperpanjang masa peminjaman buku, pencarian sumber judul buku serta jasa antar buku. Hal tersebut dirasa sangat memudahkan bagi pemustaka itu sendiri. Dan merupakan sebuah inovasi yang sangat bagus yang dilakukan oleh layanan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selain itu pemustaka juga merasa bahwa pelayanan akan

beberapa bidang tersebut sangat cocok untuk diterapkan apalagi pada saat masa pandemi seperti sekarang ini, karena pemustaka tetap bisa membaca ataupun melakukan aktivitas nya tanpa meninggalkan rumah dan berkunjung ke perpustakaan.

Dalam hal tersebut dapat menunjukkan puasnya respon masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Dalam hal ini ada beberapa indikator seperti indikator keramahan yang memperoleh hasil bahwa pegawai sering bersikap ramah terhadap pengunjung atau pengguna. Hal ini juga secara langsung dapat dirasakan oleh pengguna layanan perpustakaan itu sendiri bahwa pegawai perpustakaan dapat bersikap ramah kepada pengguna atau pemustaka. Dan hal selanjutnya yang menjadi hal baik terkait layanan pengguna di Perpustakaan Makam Bung Karno adalah terkait dengan ketelitian yang memperoleh hasil yang baik, dalam hal ini bahwa pegawai yang teliti dan responsif dalam memberikan informasi kepada pengguna atau pemustaka juga dapat dirasakan langsung oleh pengguna. (Zakiah Noor, n.d.) Bahkan bukan hanya itu, berdasarkan apa yang disampaikan oleh bapak Agus Sutoyo selaku Koordinator Layanan Informasi dan Perpustakaan juga mengatakan bahwa respon masyarakat secara keseluruhan juga sangat tinggi, karena seperti yang kita ketahui banyak pelayanan publik yang ditutup atau dibatasi semenjak adanya new normal, dan oleh karenanya Perpustakaan Proklamator Bung Karno melakukan berbagai terobosan baru yang sangat membantu karena banyaknya masyarakat yang ingin mencari informasi melalui koleksi buku – buku di perpustakaan bisa teratasi. Hal tersebut tentunya juga mendapatkan respon yang positif dan tanggapan yang sangat baik bagi masyarakat. Serta dalam hal inovasi ini Perpustakaan Proklamator Bung Karno akan terus berupaya dalam meningkatkan pelayanannya guna mengoptimalkan dalam memberikan kebutuhan informasi masyarakat melalui referensi yang ada dan melalui referensi yang diberikan, sehingga kebutuhan akan informasi masyarakat atau pemustaka bisa terpenuhi. Dan dengan adanya beberapa program yang sedang dijalankan, hal tersebut sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan referensi yang diberikan.

Inovasi – inovasi yang sudah dijalankan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno tersebut juga sebagai upaya untuk lebih meningkatkan jumlah pemustaka yang datang. Karena berdasarkan data yang didapatkan langsung dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno melalui chat whatsapp dengan bapak Agus Sutoyo selaku coordinator layanan informasi dan kerjasama beliau berkata bahwa “terjadi penurunan yang sangat signifikan terkait dengan jumlah pengunjung yang datang di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Pada hari biasa, pemustaka

dan pengunjung perpustakaan mencapai angka 700 sd 1000 sehari, daya ini terjadi pada hari kerja sebelum pandemic dan 2000-3000 orang di hari sabtu dan minggu, sama halnya dengan data sebelumnya data ini juga terjadi sebelum adanya pandemi. Berbeda halnya dengan di era pandemi seperti sekarang ini, dengan kondisi new normal dan adaptasi dengan kegiatan dan tatanan yang baru dimana antara pemustaka dan pustakawan harus menjaga jarak sesuai yang diperintahkan oleh pemerintah, tentu hal ini akan mempengaruhi secara signifikan terhadap pelayanan yang diberikan dan juga kualitas dari layanan itu sendiri. Dan selain hal tersebut, pada mas pandemi dan adaptasi kebiasaan baru seperti sekarang ini, untuk pemustaka yang boleh memanfaatkan ruang baca dari perpustakaan sendiri dibatasi dan hanya boleh 20 orang per satu jam, dan untuk buku-buku umum dan koleksi graha literasi Bung Karno (Memorabilia) 20 orang per 15 menit.” Hal tersebut tentu saja adalah beberapa dampak yang bisa dirasakan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang diakibatkan oleh pandemic covid – 19 dan juga upaya – upaya yang dilakukan untuk tetap memaksimalkan pelayanannya.

Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga mempunyai sistem pelayanan yang secara garis besar adalah Sistem administrasi di layanan standard seperti di perpustakaan-perpustakaan lainnya, dimana seluruh koleksi dengan system inisilite versi-3, barcode, dan seluruh pemustaka dan calon pemustaka wajib memiliki kartu anggota yg berlaku, kartu anggota ini bisa dibuat secara online. Pemustaka boleh meminjam koleksi sebanyak 2 (dua) eks selama 2 minggu, dan bisa diperpanjang 1 minggu lagi dengan permohonan perpanjangan peminjaman melalui WA. Beberapa hal tersebut sudah dijelaskan pada penjelasan diatas, dalam pelaksanaannya sangat terlihat jika Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah sebuah perpustakaan yang berupaya terus meningkatkan sistem layanan kepada pengunjung atau pemustaka agar perpustakaan tetap banyak diminati.

KESIMPULAN

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam mengahapi pandemi dan *new normal* ini, Perpustakaan Bung Karno juga turut serta dalam mengembangkan layanannya yang disesuaikan dalam keadaan saat ini sebagai upaya agar tetap bisa melayani pemustaka secara maksimal meskipun dalam keadaan pandemi. Pelayanan yang dikembangkan diantaranya adalah ROLASAN (Ngobrol asyik seputar Kebungkarnoan, SILAPAKSI (Sistem layanan anda pesan kami siapkan), SILAKAN (Sistem layanan anda pesan kami antar). Perkembangan dalam

beberapa bidang tersebut juga disambut sangat antusias oleh masyarakat, meskipun selama pandemi ini tercatat bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang sangat signifikan, hal ini dipicu juga karena dibatasinya pemustaka yang dapat masuk ke Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selain itu juga untuk tetap memaksimalkan pelayanannya karena dibatasinya pengunjung yang boleh masuk perpustakaan tersebut, maka Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyiasatinya dengan cara memberikan layanan pada whatsapp dan opac serta. Oleh karenanya pemustaka tidak harus datang langsung ke perpustakaan untuk dapat meminjam atau mencari bahan pustaka yang diberikan. Mereka bisa menggunakan layanan opac perpustakaan proklamator bung karno yang sudah disediakan kemudian dapat memesan buku secara online melalui whatsapp yang sudah tertera. Dari pengembangan pelayanan yang sudah dilakukan tersebut dapat kita lihat jika Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam hal ini benar – benar serius dalam proses pengembangan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Republik, I. (2007). Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. *UU No. 23 Th 2007*, 67(6), 14–21.

<http://www.bpkp.go.id/public/upload/uu/2/36/43-07.pdf>

Widyastuti, A. (2009). *Laporan Kuliah Praktek Kerja : peningkatan perlengkapan guna menunjang kinerja karyawan pada UPT Perpustakaan Bung Karno | UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*.

<http://inlis.lite.perpusbungkarno.perpusnas.go.id:12345/inlislite3/opac/detail-opac?id=12646>

Tentang Lembaga. (n.d.). Retrieved October 23, 2020, from

<https://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/index.php/profil/tentang-lembaga>

Zakiah Noor, A. (n.d.). *Manajemen Pemasaran Perpustakaan Bung Karno* Ainun Zakiah Noor.