

INOVASI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA DALAM MENGEMBANGKAN LAYANAN BERBASIS INKLUSI SOSIAL SAAT PANDEMI COVID-19

RIZKA NURUL IZZAH¹, SUKAESIH², EVI NURSANTI RUKMANA³, ENCANG SAEFUDIN⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

E-mail: Rizka19016@mail.unpad.ac.id, sukaesih@unpad.ac.id, evi.nursanti.r@gmail.com, encang@unpad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rancangan program yang dipelopori oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta untuk mengembangkan layanan berbasis inklusi sosial saat pandemi Covid-19, meliputi latar belakang, teknis pelaksanaan, kendala, dan solusi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta sebagai perpustakaan yang memanfaatkan teknologi dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan ke seluruh lapisan masyarakat, dengan dibuatnya website perpustakaan dan media sosial seperti Instagram dan Facebook. Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta juga sukses memberdayakan masyarakat disekitarnya melalui lima program perpustakaan unggulan (Lipperpul). Kesuksesan tersebut diperoleh karena sosialisasi program dilakukan dengan efektif, tujuan program didasari oleh kebutuhan masyarakat, dan pelaksanaan program yang melibatkan masyarakat. Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta juga merangkul komunitas-komunitas di Kabupaten Purwakarta sebagai mitra dalam pelaksanaan program berbasis inklusi sosial ini. Program berbasis inklusi sosial ini juga sebagai bentuk nyata atas kepedulian Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta untuk masyarakat yang saat ini mengalami keterpurukan akibat pandemi Covid-19. Selain memenuhi tujuan dari lembaga perpustakaan, penyelenggaraan program seperti ini juga dapat mengubah stigma kurang baik dari masyarakat terhadap dunia kepustakwanan. Di masa mendatang, diharapkan semakin banyak perpustakaan yang termotivasi untuk menciptakan berbagai program inovatif sebagai kontribusi nyata untuk kemajuan bangsa.

Kata Kunci: Covid-19, Perpustakaan, Layanan Perpustakaan, Teknologi, Inklusi Sosial.

Abstract

This research aims to determine the program design by Purwakarta Distric Library to develop library services based on social inclusion during the covid-19 pandemic, including background, technical implementation, obstacle, and solution. This reaserch uses qualitative description methods by collecting data through interview and observatory methods. The result of this reaserch showed that Purwakarta Distric Library utilize technology to expand the reach of service for all society, by creating library site and social media, such as Instagram and Facebook. Purwakarta Distric Library has succeeded in empowering the society through “Lima program unggulan” (Lipperpul). This successs was achieved because the program socialization was effectively, the goal based on the society needs, and the program implementation that involved the society. Purwakarta Distric Library also embrace the communities in Purwakarta Regency as partners in this social inclusion programs. This social inclusion programs concern for help the society affected by Covid-19 pandemic. The other goals of this programs is changing the wrong perception of society towards the librarianship. In the future, hoped that other libraries will be motivated to create various innovative programs as a real contribution for the nation’s progress.

Key Words: Covid-19, Library, Library Services, Technology, Social Inclusion

PENDAHULUAN

Sejak pertama kali dirintis dan tercatat keberadaanya di Indonesia pada tahun 1624, perpustakaan berperan sebagai pengelola dan penyimpan berbagai macam kekayaan intelektual hasil berpikir manusia. Sulistyio Basuki (1991) mendefinisikan perpustakaan sebagai sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Wince, 2017). Perpustakaan terbagi menjadi empat jenis, diantaranya: (1) perpustakaan umum, dengan motto “*Books for All*” yang artinya kegiatan pelayanan perpustakaan umum diberikan tanpa membedakan usia, status sosial, pendidikan, ras maupun agama, biasanya terdapat disetiap daerah dengan kategori yaitu nasional, provinsi, kabupaten, kecamatan, desa, hingga perpustakaan keliling; (2) perpustakaan sekolah, merupakan perpustakaan yang terintegrasi dalam lembaga pendidikan, perpustakaan berperan sebagai pusat ilmu pengetahuan yang mendukung visi dan misi dari sekolah penaungnya; (3) perpustakaan perguruan tinggi, yang berperan untuk mewujudkan tri dharma perguruan tinggi yang memfasilitasi proses belajar, penelitian, dan mengabdikan pada masyarakat; dan (4) perpustakaan khusus, merupakan perpustakaan yang diselenggarakan suatu lembaga yang berfungsi sebagai pusat informasi penunjang aktivitas penelitian atau pengembangan dari instansi penaungnya (Sukaesih & Winoto, 2019).

Adapun fungsi dari lembaga perpustakaan, diantaranya: (1) fungsi pendidikan, sesuai dengan definisinya, pada fungsi ini perpustakaan menjadi sarana dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Kata pendidikan berarti proses atau sebuah perbuatan mendidik, dimana dalam hal ini perpustakaan berperan sebagai penyedia berbagai jenis sumber ilmu pengetahuan sebagai penunjang proses pendidikan tersebut. Karena perpustakaan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali, melalui fungsi ini diharapkan masyarakat dapat mendidik diri sendiri secara berkesinambungan; (2) fungsi penelitian, fungsi ini mencakup keberadaan perpustakaan sebagai penyedia berbagai sumber informasi dan pengetahuan sebagai sumber rujukan yang dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian; (3) fungsi pelestarian, dalam lingkup perpustakaan, pelestarian yang dimaksud adalah sebuah usaha agar koleksi perpustakaan selalu sedia dan siap pakai. Kegiatan pelestarian ini meliputi dua aspek, yaitu aspek pelestarian fisik koleksi dan aspek pelestarian terhadap informasi dalam koleksi tersebut, yang kemungkinan besar dapat rusak sebab serangga, pengguna yang tidak bertanggung jawab, serta sebab-sebab lainnya; (4) fungsi informasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Davis (1999: 28) informasi merupakan data yang telah dikelola menjadi sebuah bentuk berarti bagi penggunanya. Perpustakaan sebagai penyedia informasi dituntut untuk menyediakan sumber informasi yang lengkap dan berkualitas, meliputi buku, jurnal, koran, artikel, laporan penelitian, bahkan komik dan berbagai jenis lainnya. Tolak ukur suatu perpustakaan dikatakan berkualitas tidak lagi pada banyaknya koleksi yang dimiliki, melainkan pada seberapa efektif dan efisien koleksi tersebut berguna dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Efektivitas dan efisiensi informasi yang dikemas dalam berbagai jenis koleksi perpustakaan dapat diperoleh apabila dapat mengikuti perkembangan teknologi (aktual) dan relevan dengan kebutuhan pemustaka; (5) fungsi rekreasi, rekreasi mengarah kepada kegiatan yang dilakukan atas dasar keinginan sehingga mendatangkan kesenangan atau kepuasan. Koleksi perpustakaan tidak hanya berisi bahan pustaka ilmiah/ non-fiksi, melainkan perpustakaan juga memiliki koleksi berupa buku-buku fiksi dan majalah yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana hiburan. Gedung perpustakaan yang bagus dan nyaman juga dapat menjadi tempat yang rekreatif (Risal, 2018)

Pada hakikatnya layanan/ *service* mengarah kepada sebuah tindakan dari satu pihak kepada pihak lain yang bertujuan untuk membantu. Dengan kata lain, layanan menyediakan segala hal yang dibutuhkan oleh orang lain. Dalam konteks perpustakaan, kegiatan layanan diantaranya yang berkaitan dengan proses diseminasi informasi yang terseleksi guna memudahkan pengguna

dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Produk yang ditawarkan oleh perpustakaan adalah jasa. Konsep mengenai pelayanan dalam perspektif jasa dikemukakan oleh Edward Sillis, yang membaginya kedalam beberapa ciri pokok dari jasa, diantaranya; (1) pelayanan/ jasa dilakukan dengan interaksi secara langsung antara penyedia dan pengguna jasa, dengan kesepakatan antara kedua pihak mengenai mutunya; (2) pelayanan/ jasa disampaikan secara tepat waktu, dengan menjalin interaksi secara dekat agar mendapat tanggapan serta evaluasi mengenai kepuasan pengguna atas layanan yang diberikan; (3) pelayanan/ jasa yang telah diberikan tidak dapat dirubah kembali. Oleh karena itu, diperlukan adanya pedoman/ standar mutu pelayanan yang merupakan hasil pertimbangan dan negosiasi; (4) pelayanan/ jasa bukanlah suatu objek, melainkan suatu proses; (5) pelayanan/jasa diberikan langsung oleh staf pelayanan. Staf pelayanan dapat diberi fasilitas untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan keilmuan staf agar mampu memberikan yang terbaik saat melayani pengguna layanan (Sukaesih & Winoto, 2019).

Sebelum membahas lebih mendalam, definisi dari kualitas menurut Goetsh dan Davis adalah situasi dinamis yang berkaitan dengan jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan mengenai sesuatu yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan mengarah pada suatu tindakan atau aktivitas dari penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi ekspektasi dari pengguna. Santoso & Boothe menguraikan tentang tipe-tipe ekspektasi, diantaranya: (1) *ideal expectation*, yaitu harapan untuk mendapatkan pelayanan atas kinerja yang optimum; (2) *normative expectation* harapan untuk mendapatkan pelayanan atas kinerja yang memang seharusnya didapatkan; (3) *desired expectation*, mengenai kombinasi antara kinerja yang diyakini dengan kinerja yang seharusnya didapat; (4) *predicted expectation*, yang terbentuk berdasarkan pengalaman masa lalu pengguna atas produk atau jasa tertentu; (5) *deserved expectation*, berkaitan dengan penilaian atau evaluasi subjektif pengguna atas pelayanan yang selayaknya diberikan. Evaluasi pengguna sangat memengaruhi penilaian terhadap kualitas yang diberikan; (6) *adequate expectation* mengenai tingkat kerja terendah yang mendapat toleransi dari pengguna; (7) *intolerable expectation*, kebalikan dari sebelumnya, poin ini mengenai tingkat kinerja yang tidak dapat di toleransi oleh pengguna, berkaitan dengan pengalaman pribadi atas pelayanan yang kurang memuaskan; (8) *worst imaginable expectation*, mengenai skenario terburuk atas kinerja suatu produk yang terbentuk karena adanya kontak dengan media. Tipe-tipe ekspektasi pengguna tersebut dapat dipahami dan dijadikan sebagai acuan dalam penetapan

standar kualitas layanan yang akan mengarah kepada kepuasan pengguna (Sukaesih & Winoto, 2019).

International Organization for Standardization atau ISO menyatakan bahwa kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator pengukuran kinerja perpustakaan (Batubara, 2009). Kepuasan bersifat subyektif, namun untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut Zeithaml & Bitner (2009) membaginya kedalam lima dimensi kualitas, diantaranya: (1) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dalam melayani dengan cepat dan akurat sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan/ kendala yang dihadapi pengguna secara cepat; (2) cepat tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk melayani pengguna dengan cepat sesuai dengan keluhan mereka. (3) jaminan (*assurance*) yaitu meliputi keilmuan dan keterampilan yang dimiliki staf yang akan menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap staf; (4) empati (*empathy*) yaitu sikap kepedulian dalam diri staff untuk melayani pengguna; (5) berwujud (*tangible*) yaitu berupa tampilan fisik yang digunakan untuk mendeskripsikan wujud fisik dari pelayanan yang akan diterima oleh pengguna, meliputi fasilitas dan staf (Harianto & Subagio, 2013).

Kembali kepada pembahasan mengenai pelayanan dalam lingkup perpustakaan, Mary Liu Kao (1002) dalam karyanya yang berjudul *Cataloging and Classification For Library Technicians*, membagi kegiatan layanan perpustakaan kedalam dua kelompok, yaitu (1) pelayanan publik yang dilakukan dengan pengelola perpustakaan berinteraksi secara langsung dengan pengguna; (2) pelayanan teknis, berkaitan dengan layanan yang dilakukan dalam rangka menimbulkan kenyamanan pengguna. Pelayanan publik terdiri atas beberapa jenis layanan yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat, diantaranya: (1) pelayanan informasi, merupakan layanan untuk memberi pemahaman kepada pengguna yang membutuhkan informasi untuk keperluan seperti tugas dan lainnya (Sukaesih & Winoto, 2019); (2) pelayanan referensi, merupakan layanan yang mencakup jasa rujukan koleksi, temu balik, penelusuran informasi, serta bimbingan pemustaka (Lasi & Setiawan, 2012); (3) bimbingan pengguna, kegiatan membimbing pengguna untuk menggunakan fasilitas, koleksi perpustakaan dan juga menemukan minat pembaca; (4) pelayanan sirkulasi, merupakan layanan menangani perihal peminjaman, pengembalian, penentuan denda, pendaftaran keanggotaan, pergerakan bahan pustaka yang digunakan, pemesanan pinjaman koleksi, pergerakan bahan pustaka yang sudah digunakan, dan membuat statistik bahan pustaka yang digunakan.

Pelayanan merupakan kegiatan inti dalam lembaga perpustakaan. Tanpa adanya pelayanan maka perpustakaan tidak dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Berpijak pada uraian mengenai layanan perpustakaan diatas, dahulu perpustakaan cenderung bersifat pasif, tetapi kini perpustakaan dituntut untuk bersifat proaktif menawarkan segala bentuk bahan pustaka yang dikelola dalam rangka memberdayakan masyarakat melalui bidang ilmu pengetahuan.

Masyarakat dan lingkungannya bersifat dinamis, agar dapat mengikuti segala perubahan yang terjadi di masyarakat, perpustakaan memerlukan adanya inovasi-inovasi terbaru pada sistem pelayanan perpustakaan. Inovasi adalah pembentukan gagasan baru yang akan diperkenalkan dan dipraktekkan sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi dapat dijadikan sebagai senjata yang potensial dalam menghadapi persaingan (Hartini, 2012).

Perpustakaan terus bermetamorfosis dan mengalami perkembangan dalam segi jumlah dan cakupan pelayanannya yang jauh lebih besar sejak awal perintisannya. Saat ini keberadaan perpustakaan tersebar disetiap wilayah di Indonesia dalam rangka mendukung konsep *lifelong learning* yang akan membentuk masyarakat pembelajar (*learning society*). Konsep *learning society* memiliki arti bahwa masyarakat memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi, memahami, dan menginterpretasikan sumber ilmu pengetahuan dalam dalam rangka penyelenggaraan kegiatan-kegiatan positif yang memberikan kesejahteraan pada kehidupan masyarakat, bukan hanya sebatas kemampuan untuk membaca dan menulis. Untuk menjangkau masyarakat secara luas, perpustakaan harus menjadi bagian yang tidak dapat terpisah dari kehidupan sosial masyarakat. Pendekatan tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan konsep inklusi sosial. Transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial memperbesar kemungkinan bahwa masyarakat dapat mendapatkan manfaat dari keberadaan perpustakaan secara maksimal, karena konsep ini berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan.

Konsep inklusi sosial pertama kali dipublikasikan pada tahun 1970-an di Prancis sebagai reaksi atas krisis kesejahteraan yang melanda Eropa (Khairunisa, 2020). Konsep inklusi sosial merupakan pembangunan sosial dimana masyarakat berperan aktif untuk mencapai kehidupan sosial yang stabil, aman, dan sejahtera (Susanti, 2019). Penerapan konsep inklusi sosial di perpustakaan memperkuat peranan dan fungsi perpustakaan, karena tidak lagi sekadar tempat untuk menyimpan dan meminjam sumber referensi, melainkan untuk memfasilitasi dalam meningkatkan program literasi informasi, pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan serta

mengembangkan potensi masyarakat atas keberagaman sumber daya dan budaya yang dimiliki. Pada intinya perpustakaan dengan konsep inklusi sosial dapat lebih memahami mengenai apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan masyarakat sesuai dengan situasi lingkungannya.

Di penghujung tahun 2019 krisis kesehatan melanda dunia akibat kemunculan jenis virus baru yaitu Coronavirus. Coronavirus menyebabkan penyakit menular yang diberi nama Covid-19. Virus ini menyebabkan gangguan pada saluran pernapasan. (World Health Organization, 2020). Hingga kini, tercatat coronavirus di Indonesia telah menjangkit sebanyak 488.310 jiwa, jumlah itu diperkirakan masih akan terus meningkat hingga waktu yang belum ditentukan. Upaya dalam mencegah penyebaran coronavirus menjadi lebih luas salah satunya dengan pembatasan fisik (*physical distancing*). Strategi *physical distancing* yang diusung pemerintah yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), regulasinya tercantum dalam PP No 21 Tahun 2020. Kebijakan pembatasan sosial ini nyatanya membawa dampak yang kurang baik terhadap kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

Menjadi bagian dari masyarakat di Kabupaten Purwakarta sejak 1953, melalui keputusan kepala JAPERNAS Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada tanggal 26 Nopember 1953 tentang penyelenggaraan Perpustakaan Rakyat Jabatan Pendidikan Masyarakat (*Sejarah perpustakaan Purwakarta*, 2020). Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta mengambil langkah nyata dalam membantu masyarakat disekitarnya untuk menghadapi krisis yang terjadi akibat pandemi Covid-19.

Seraya mengamati pesatnya perkembangan teknologi dibidang ilmu pengetahuan dan informasi, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta merancang program-program inovatif guna memberdayakan masyarakatnya yang terdampak pandemi Covid-19. Program inovasi tersebut diberi nama “Lipperpul”. Lima program perpustakaan unggulan (Lipperpul) terdiri dari: (1) gerakan untuk literasi mandiri (getuk lindri); (2) maca rame-rame (maranggi); (3) sumber informasi melalui pelayanan perpustakaan keliling (siping); (4) pelayanan hari Minggu (pala manggu); dan (5) ngabuka layanan sabtu jeung minggu (ngala manggu). Nama-nama dari program tersebut menggunakan istilah yang menjadi ciri khas dari masyarakat Kabupaten Purwakarta. Program Lipperpul berhasil mengantarkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta terpilih sebagai salah satu dari 9 kabupaten di Indonesia yang menjadi percontohan

dalam Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Diskominfo Kabupaten Purwakarta, 2020).

Pesatnya perkembangan teknologi terbukti membawa dampak yang luar biasa dalam kehidupan masyarakat. Dalam lingkup perpustakaan misalnya, teknologi turut menjadi penyebab atas terjadinya perubahan-perubahan yang cukup signifikan, meliputi sistem tata kelola dan pelayanan. Perubahan tersebut tentunya dalam rangka menuju penyelenggaraan perpustakaan yang lebih baik. Salah satu bentuk implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka penyediaan dan diseminasi informasi kepada masyarakat luas adalah pembuatan website resmi perpustakaan.

Melalui penelitian ini, peneliti hendak mendalami tentang bagaimana program inovasi yang dirancang oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta dapat mengembangkan layanan berbasis inklusi sosial yang akan memberdayakan masyarakat di Kabupaten Purwakarta saat pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang menekankan pemaparan atas objek yang diteliti, yaitu inovasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta dalam mengembangkan layanan berbasis inklusi sosial saat pandemi Covid-19. Penelitian ini dilaksanakan secara virtual pada tanggal 16 Oktober 2020 sampai dengan 26 November 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan metode wawancara secara virtual. Metode observasi dilakukan dengan pengamatan langsung pada website Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta, sedangkan metode wawancara dilakukan secara virtual dengan pustakawan aktif di Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta sebagai subjek dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan teknik analisis kualitatif deskriptif yang menghasilkan penafsiran dan disajikan dalam uraian naratif yang mudah untuk diinterpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan ke seluruh lapisan masyarakat, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta melakukan kegiatan diseminasi informasi dengan

memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Berdasarkan hasil observasi pada website resmi Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta, melalui alamat website <https://disipusda.purwakartakab.go.id/perpustakaan-daerah-kabupaten-purwakarta/> dijumpai beragam informasi seputar Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta, yang tercantum dalam menu-menu utama website, meliputi: (1) halaman depan website yang berisi penjelasan tentang sejarah, visi, dan misi perpustakaan; (2) pelayanan perpustakaan yang terdiri atas layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan *wifi* gratis, layanan perpustakaan keliling, layanan perpustakaan digital (e-Perpus PWK), serta pelatihan teknis pengelola perpustakaan dan bimbingan pemustaka (3) referensi, berikaitan dengan kegiatan kearsipan dan peraturan kearsipan; (4) diorama; (5) galeri; (6) PPID; dan (7) Pabukon Purwakarta, pada halaman ini terdapat informasi mengenai layanan OPAC (*Open Public Access Catalog*). Di dalam website tersebut juga tercantum informasi mengenai jam layanan, alamat perpustakaan, kontak yang dapat diakses pengguna, dan prosedur pendaftaran e-Perpus, Sebagaimana yang tercantum dalam website, jumlah koleksi buku yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta mencapai 75.506 buah, dan 3000 *e-book*. Observasi penelitian menunjukkan bahwa website resmi Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta dikategorikan sebagai website yang memadai karena mudah untuk diakses dan informasi yang dimuat cukup lengkap. Dalam hal ini, penggunaan website juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana strategis untuk kegiatan mempromosikan perpustakaan.

Kemudian, analisis mendalam mengenai inovasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta dalam mengembangkan layanan berbasis inklusi sosial saat pandemi Covid-19 didasarkan atas hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta. Peneliti dapat menguraikan tentang penyelenggaraan layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta melalui program inovatif “Lipperpul” atas latar belakang penyelenggaraan dan teknis pelaksanaannya.

Narasumber menyampaikan bahwa program Lipperpul sudah dirintis sejak awal tahun 2020, dengan mengadakan sosialisasi untuk masyarakat di Kabupaten Purwakarta yang terlebih dahulu diselenggarakan sejak pertengahan 2019. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Program Lipperpul sudah digulirkan sejak awal tahun 2020, kalau sosialisasinya sudah ada sejak pertengahan 2019”.

Sosialisasi program Lipperpul merupakan proses pemberian informasi kepada masyarakat tentang program Lipperpul. Tujuan dari sosialisasi adalah agar masyarakat paham terhadap latar belakang, tujuan, manfaat, apa saja kegiatan yang dilakukan, serta hasil yang akan diperoleh dari program Lipperpul. Pada dasarnya, banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengadakan sosialisasi, seperti dengan cara konvensional yaitu melalui kelembagaan setempat dan pertemuan masyarakat, juga dapat dilakukan melalui media baik cetak maupun elektronik. Masyarakat yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi diharapkan dapat termotivasi untuk mendukung program tersebut. Kegiatan sosialisasi yang baik, tidak hanya diselenggarakan pada awal pelaksanaan program saja, melainkan hingga pelaksanaan program berakhir (Hasan, n.d.).

Suatu program tidak dirancang untuk sesuatu yang tidak berguna, tentunya terdapat latar belakang yang mendasari mengapa program tersebut perlu untuk diselenggarakan. Latar belakang ini dimaksudkan pada keadaan yang dicita-citakan/ diharapkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber, program Lipperpul juga memiliki latar belakang, berikut hasil penuturan narasumber saat diwawancarai.

“Latar belakang program ini diselenggarakan karena kita ingin masyarakat semakin mengenal perpustakaan beserta layanan-layanan yang kita sediakan. Sehingga kita membuat istilah-istilah yang diambil dari ciri khas masyarakat di Kabupaten Purwakarta. Dengan harapan akan lebih diingat oleh masyarakat. munculah maranggi, simping, getuk lindri, ngala manggu, dan pala manggu”.

Penyelenggaraan program Lipperpul dilatarbelakangi oleh keinginan agar perpustakaan beserta ragam pelayanannya dapat dikenal oleh seluruh masyarakat di Kabupten Purwakarta. Lipperpul terdiri dari lima program unggulan yang dinamai dengan istilah-istilah yang menjadi ciri khas dari kehidupan masyarakat di Kabupaten Purwakarta, diantaranya (1) getuk lindri (gerakan untuk literasi mandiri); (2) maranggi (maca rame-rame); (3) simping (sumber informasi melalui pelayanan perpustakaan keliling) (4) pala manggu (pelayanan hari minggu); dan (5) ngala manggu (ngabuka layanan sabtu jeung minggu). Istilah-istilah itu bertujuan agar program tersebut lebih mudah diingat oleh masyarakat.

Pada praktek penyelenggaraannya, program Lipperpul ditunjang oleh penggunaan teknologi informasi, guna mempermudah teknis pelaksanaannya. Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta memilih media sosial karena penggunaannya sudah bertansformasi yang awalnya sekadar tren, kini menjadi sebuah gaya hidup masyarakat secara berkesinambungan.

Media sosial menjadi sarana diseminasi informasi yang paling potensial untuk menjangkau masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang menginjak usia remaja dan dewasa. Media sosial mengacu kepada pemakaian *platform* media yang ditandai dengan adanya aktivitas interaksi online. Setiap individu berpotensi memiliki beberapa akun media sosial dengan penggunaan platform/ aplikasi yang berbeda-beda, seperti Facebook, Twitter, Line, Whatsapp, Instagram, Path, Linked, BBM, dan lainnya, berdasarkan hal tersebut maka tidak heran apabila penyebaran informasi melalui media sosial menjadi sangat cepat. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Alhamdulillah sudah, kita sebarkan informasi mengenai program Lipperpul melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook. Kemudian rencananya program Lipperpul ini akan di PERBUB-kan”.

Berbicara mengenai implementasi konsep inklusi sosial, pemilihan bentuk kegiatan menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Tidak sedikit dijumpai suatu program dilakukan dengan bentuk kegiatan yang cenderung bersifat monoton, sehingga informasi /ilmu yang disampaikan akan mudah dilupakan oleh masyarakat, karena pada saat kegiatan itu berlangsung, peran masyarakat hanya sebagai pendengar. Agar manfaat program dapat diterima secara optimal, masyarakat perlu diberi kesempatan untuk berfikir secara kritis, mengidentifikasi masalah, kemudian menemukan solusinya.

“Program-program berbasis inklusi sosial sebenarnya sudah dilaksanakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta sejak tahun 2019. Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta sering mengadakan workshop keterampilan. Mulai dari workshop kewirausahaan yang bekerja sama dengan RBP, workshop mendongeng, workshop bimbingan dan konseling, kegiatan merajut, menulis dan parenting”.

Berdasarkan penuturan hasil wawancara, pelaksanaan *workshop* dipilih Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta sebagai strategi agar masyarakat berperan aktif dalam program yang bersangkutan. Kegiatan *workshop* menuntut dan mendorong peserta untuk aktif, mengemukakan pengalaman sehari-hari, menumbuhkan kerjasama (Suprayekti & Anggraeni, 2017).

Pandemi Covid-19 telah berlangsung sejak ini akan berakhir. Pandemi Covid-19 menyebabkan krisis pada berbagai sektor, seperti sektor ekonomi yang berdampak langsung kepada kehidupan masyarakat, khususnya bagi masyarakat dengan status sosial menengah kebawah. Untuk menghadapi situasi ini, kemampuan setiap individu untuk beradaptasi sangat

diperlukan. Beradaptasi menjadi kunci agar dapat bangkit dari keterpurukan akibat pandemi. Namun, beradaptasi dengan sesuatu terjadi secara tiba-tiba bukanlah sesuatu yang mudah. Diperlukan kerjasama diantara semua pihak terdampak pandemi. Momentum ini dapat menjadi kesempatan bagi perpustakaan untuk membantu masyarakat, khususnya yang mengalami keterpurukan akibat pandemi. Momen ini juga dapat menjadi sarana pembuktian bahwa perpustakaan merupakan tempat untuk memberdayakan masyarakat, tidak hanya sekedar tempat untuk menyimpan beragam jenis sumber ilmu pengetahuan dan informasi.

Menjadi bagian dari masyarakat Kabupaten Purwakarta dalam waktu yang lama, menjadi keharusan bagi Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta untuk membantu masyarakat terdampak Covid-19 disekitarnya. Berikut penuturan hasil wawancaranya

“Program-program workshop yang diselenggarakan semakin kita intensifkan sejak pandemi, karena banyak masyarakat yang terpuruk secara ekonomi. Di masa pandemi ini Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta juga menggulirkan program ‘Perpus On Demand’, yaitu layanan perpustakaan yang sesuai dengan permintaan pemustaka”.

Berdasarkan ungkapan tersebut, penyelenggaraan *workshop* menjadi bentuk keperdulian Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta terhadap masyarakat di sekitarnya. Melalui *workshop*, masyarakat dibimbing dengan melakukan partisipasi secara langsung, yang diharapkan dapat lebih sesuai dan dipahami oleh masyarakat itu sendiri.

Selain memberdayakan masyarakatnya melalui bidang keilmuan, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta juga memiliki tujuan lain, Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Selain membantu masyarakat yang terpuruk akibat terpaan pandemi Covid-19, kami juga ingin merubah stigma masyarakat tentang perpustakaan. Yang semula menganggap bahwa perpustakaan hanya sebagai tempat meminjam dan membaca buku, berkembang menjadi tempat masyarakat berkreasi”.

Stigma masyarakat mengenai perpustakaan masih menjadi permasalahan bagi perpustakaan di beberapa daerah. Kesadaran menganggap perpustakaan merupakan tempat yang strategis dalam pengembangan kualitas diri terbilang cukup rendah. *Image* perpustakaan sebagai tempat penyimpanan buku yang telah melekat sejak bertahun-tahun lamanya menimbulkan kesan kuno dan kaku, sehingga sering kali membuat masyarakat enggan untuk berkunjung ke perpustakaan dan lebih memilih untuk memanfaatkan teknologi informasi seperti internet. Hal tersebut salah satunya terjadi akibat efek globalisasi yang besar dan peranan teknologi informasi

tanpa batas. Menyikapi hal tersebut, perpustakaan dapat melakukan pendekatan kepada masyarakat. Berinteraksi dengan masyarakat untuk mengetahui tentang pandangan mereka mengenai perpustakaan yang ideal, dan hendaknya perpustakaan gencar menyelenggarakan kegiatan sosialisasi serta mengoptimalkan penyelenggaraan pada setiap kegiatan sosialisasi mengenai peran fundamental perpustakaan sebagai sarana memperluas wawasan (Putra, 2018).

Dalam pelaksanaan suatu program tentunya tidak akan luput dari adanya kendala. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kendala sebagai sesuatu yang membatasi, menghalangi, atau mencegah untuk mencapai sasaran. Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta memiliki kendala dalam pelaksanaan program-program berbasis inklusi sosialnya, berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Kendalanya adalah anggaran. Tetapi walaupun terkendala secara anggaran, kita dapat melaksanakan seluruh kegiatan berbasis inklusi sosial tersebut. Kuncinya adalah dengan melakukan advokasi kepada komunitas-komunitas yang dapat diajak kerja sama. Dengan menjelaskan maksud dan tujuan pengelenggaraan program-program tersebut secara detail. Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta berusaha untuk merangkul komunitas-komunitas yang ada, dan menjadikan perpustakaan sebagai rumah komunitas untuk berkegiatan dan berdiskusi”.

Berinteraksi dengan lingkungan memberikan dampak positif bagi sebuah lembaga. Perpustakaan dapat membangun kerjasama dengan lingkungan dalam rangka menyelaraskan hubungan timbal balik diantara keduanya. Perpustakaan dapat merealisasikan kinerjanya melalui kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada saat itu, perpustakaan juga dapat memperkenalkan dan mempromosikan dirinya sebagai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berinteraksi dan membangun kerja sama dengan lingkungan berpotensi menimbulkan berbagai macam respon dari masyarakat selaku bagian dari lingkungan itu sendiri. Keberagaman atas respon masyarakat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor seperti budaya dan tingkat pengetahuan masyarakat. Masyarakat cenderung mendukung sesuatu yang mereka anggap benar dan berguna. Respon tersebut bersifat subjektif dan cenderung kolektif karena dapat memengaruhi satu sama lain. Program Lipperpul dirancang untuk memberdayakan masyarakat, tentunya menimbulkan respon seperti mendukung atau menolak. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Masyarakat justru sangat antusias terhadap program-program berbasis inklusi sosial yang kami selenggarakan”

Berdasarkan ungkapan tersebut, diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Purwakarta sangat kooperatif. Hal tersebut tentunya tidak terlepas dari peran staff perpustakaan atas penyampaian program secara detail dan mudah dipahami. Melalui program-program tersebut, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta berhasil terpilih menjadi salah satu dari sembilan kabupaten se-Indonesia yang menjadi percontohan dalam Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Diskominfo Kabupaten Purwakarta, 2020). Dikutip melalui website Provinsi Jawa Barat, Salah satu program berbasis inklusi sosial yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta adalah kursus pelatihan merajut. Program tersebut awalnya berasal dari ide salah satu pengguna yang telah sukses mengembangkan bisnis rajutnya dengan ilmu yang ia dapatkan dari buku. Selain itu, perpustakaan juga menyelenggarakan program menulis, kursus menyablon, dan lain sebagainya. Program-program tersebut disambut baik oleh masyarakat sekitar karena dapat meningkatkan perekonomian mereka. Di masa pandemi ini, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta tetap memfasilitasi program tersebut dengan syarat tetap menerapkan protokol kesehatan penanganan Covid-19 (Diskominfo Kabupaten Purwakarta, 2020).

Melihat antusiasme masyarakat terhadap program-program yang diselenggarakan oleh perpustakaan, memunculkan harapan untuk tercapainya kesejahteraan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Berawal dari budaya gemar membaca, kemudian berkembang menjadi kegiatan belajar (*reading to learn*), hingga menuju kepada terbentuknya masyarakat pembelajar (*learning society*) yang menjadi harapan bagi setiap perpustakaan, termasuk Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Harapan secara umumnya, semoga kedepannya stigma masyarakat terhadap perpustakaan semakin berubah positif dan tidak hanya menganggap perpustakaan tidak lebih dari gedung berdebu, gudang penyimpan buku saja, tetapi semakin menganggap penting akan keberadaan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran sepanjang hayat.”

Berdasarkan hasil wawancara, konsep pembelajaran sepanjang hayat (*longlife learning*) masih menjadi salah satu *concern* perpustakaan untuk memberikan kontribusi dalam proses pembelajaran masyarakat secara optimal. Konsep ini menjadi fondasi dalam pembentukan

masyarakat pembelajar (*learning society*) (Hadi, 2014). Sebagai sasaran utama dalam konsep ini, masyarakat tentunya harus memiliki keinginan yang sungguh-sungguh untuk menjadikan proses belajar sebagai suatu kewajiban agar masyarakat pembelajar dapat terealisasi dan tidak sekadar harapan belaka.

“A library is a growing organism”, salah satu prinsip perpustakaan yang dikemukakan oleh Ranganathan, yang artinya bahwa perpustakaan merupakan organisasi yang selalu mengalami pertumbuhan (Restanti, 2015). Pertumbuhan perpustakaan dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersifat dinamis. Dalam pelaksanaannya, dibutuhkan adanya regenerasi staf perpustakaan. Regenerasi ini merupakan proses munculnya calon-calon muda yang memiliki semangat tinggi dalam membangun perpustakaan yang dikelolanya. Sumber daya manusia yang direkrut sebagai staf perpustakaan haruslah memiliki keilmuan yang mencakup segala kompetensi di bidang ilmu perpustakaan, seperti mahasiswa program studi ilmu perpustakaan.

Sebagai yang telah lama berkecimpung di dunia kepustakawanan, narasumber menyampaikan harapannya bagi mereka (mahasiswa program studi ilmu perpustakaan) yang kelak akan meneruskan tonggak penyelenggaraan perpustakaan, berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Kalau harapan untuk mereka yang berada dalam lingkup kepustakawanan, baik calon pustakawan maupun pustakawan itu sendiri adalah jangan pernah merasa malu untuk mengakui bahwa kita adalah seorang pustakawan. Tunjukan kiprah kita yang positif dan bermanfaat bagi masyarakat dan akan senantiasa dikenang sebagai karya pustakawan”.

Stigma masyarakat terhadap perpustakaan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, menimbulkan gejolak sosial pada profesi kepustakawanan. Stigma negatif tentang perpustakaan bukanlah sesuatu yang harus diterima, melainkan sesuatu yang harus dihadapi. Dengan demikian, harapan perpustakaan untuk menjadi garda terdepan dalam mewujudkan masyarakat pembelajar (*learning society*) menjadi lebih dekat.

SIMPULAN

“Membangun budaya baca diseluruh lapisan masyarakat” merupakan visi yang ingin diwujudkan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta. Dalam upaya mewujudkannya, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta bertransformasi pada pelayanan berbasis inklusi

sosial dengan membuat program bernama Lipperpul. Lipperpul/ lima program perpustakaan unggulan terdiri dari gerakan untuk literasi mandiri (getuk lindri), maca rame-rame (maranggi) sumber informasi melalui pelayanan perpustakaan keliling (siping), pelayanan hari Minggu (pala manggu), dan ngabuka layanan sabtu jeung minggu (ngala manggu). Program tersebut sukses memberdayakan masyarakat di Kabupaten Purwakarta yang mengalami keterpurukan akibat pandemi Covid-19. Kesuksesan diperoleh karena sosialisasi program dilakukan dengan efektif, tujuan program didasari oleh kebutuhan masyarakat, dan pelaksanaan program yang melibatkan masyarakat secara langsung. Meskipun terkendala oleh keterbatasan anggaran, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta tetap dapat melaksanakan program tersebut dengan baik. Dibalik itu semua, kontribusi dari staf perpustakaan yang telah merancang program tersebut dengan baik perlu untuk di apresiasi. Dalam mengikuti perkembangan zaman, Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta juga memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dengan dibuatnya website dan media sosial perpustakaan yang dapat di akses oleh masyarakat selama 24 jam dalam rangka kegiatan diseminasi informasi yang jangkauan sebarannya tidak terbatas.

Di masa mendatang, diharapkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta dapat menciptakan inovasi-inovasi untuk memajukan daerahnya, dan juga dapat memotivasi perpustakaan lainnya untuk mulai mengenal konsep inklusi sosial dan menerapkan konsep tersebut pada perpustakaanannya. Dengan demikian, semakin banyak perpustakaan yang dapat mengambil peran dalam pemberdayaan masyarakat, maka cita-cita terbentuknya masyarakat pembelajar (*learning society*) menjadi lebih dekat.

DAFTAR PUSTAKA

Batubara, A. K. (2009). *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan*. 03(01), 9–17.

Diskominfo Kabupaten Purwakarta. (2020). Perpustakaan Purwakarta jadi contoh dalam meningkatkan kemampuan masyarakat. *Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. <https://jabarprov.go.id/index.php/news/39804/2020/10/23/Perpusda-Purwakarta-Jadi-Contoh-Perpustakaan-dalam-Meningkatkan-Kemampuan-Masyarakat>

Hadi, A. C. S. (2014). Menyoal hakekat keberadaan perpustakaan dan pustakawan dalam masyarakat serta apresiasi terhadapnya: Kenyataan masa lalu dan harapan masa depan.

Jurnal Media Pustakawan, 21.

- Hariato, D., & Subagio, H. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja- Vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–8.
- Hartini, S. (2012). Peran inovasi: Pengembangan kualitas produk dan kinerja bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14, 82–88.
- Hasan, M. F. (n.d.). *Mekanisme pengelolaan program marginal fishing community development pilot (MFCDP)*. National Management Consultant.
- Khairunisa. (2020). *Strategi pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial dalam upaya mewujudkan masyarakat literasi*. UIN Thaha Saifuddin Jambi.
- Lasi, & Setiawan, E. (2012). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Referensi melalui E-mail di Perpustakaan Universitas Surabaya. *Jurnal Perpustakaan*, 21(December 2010), 1–9.
- Putra, H. S. A. P. (2018). Perpustakaan sebagai medium moral budaya. *Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 9–34.
- Restanti, A. S. (2015). Tantangan dan strategi untuk mengembangkan citra positif perpustakaan. *Record and Library Journal*, 1, 94–104.
- Risal. (2018). *Penerapan Pasal 3 Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang fungsi perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Makasar*. Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar.
- Sejarah perpustakaan Purwakarta*. (2020). Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Purwakarta. <https://jabarprov.go.id/perpustakaan-daerah-kabupaten-purwakarta/>
- Sukaesih, & Winoto, Y. (2019). *Dasar-dasar Pelayanan Perpustakaan* (Y. Winoto (Ed.)). CV. Intishar Publishing.
- Suprayekti, & Anggraeni, S. D. (2017). Pelaksanaan program workshop “belajar efektif” untuk orang tua. *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD Dan DIKMAS*, 12.
- Susanti, D. A. (2019). Implementasi konsep inklusi sosial di perguruan tinggi: sebuah wacana.

Media Pustakawan, 26.

Wince, E. (2017). Kajian Pentingnya Stock Opname Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1, 80–87.

World Health Organization. (2020). *Coronavirus*. World Health Organization. <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>