

OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DIMASA NEW NORMAL

Oleh

Ni Wayan Sri Budi

Pustakawan Ahli Madya UPT. Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha
sribudi348@yahoo.com

Abstrak

Covid-19 ini sudah merupakan ancaman di berbagai sektor kehidupan. Selain kesehatan, *Covid-19* turut mengancam kehidupan sosial, ekonomi, pendidikan. Pada aspek kehidupan sosial, hubungan sosial terbatas, disorganisasi dan disfungsi sosial terjadi di masyarakat. Sementara pada aspek ekonomi, tingkat kemiskinan meningkat, karena banyak terjadi PHK dan mekanisme transaksi perdagangan berbasis *online*. Sedangkan pada sektor pendidikan, model pembelajaran harus dilakukan jarak jauh secara daring baik ditingkat sekolah maupun perguruan tinggi. Pemerintah di awal bulan Juli 2020 sudah mulai menerapkan *Sistem New Normal* agar roda perekonomian masyarakat tetap berjalan. Masyarakat harus memulai beradaptasi dengan kebiasaan hidup baru, namun pemerintah tetap menghimbau kepada masyarakat walaupun Indonesia sudah menerapkan kondisi *new normal*, masyarakat dalam melakukan aktivitas harus selalu memperhatikan dan melaksanakan protokol kesehatan. Dimasa *new normal* ini, seorang pustakawan hendaknya harus lebih kreatif, inovatif agar bisa memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka. Adapun terobosan-terobosan yang dilakukan seorang pustakawan selain memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang sudah familiar digunakan dalam lembaga perpustakaan seperti SLIMS dan INLISLite, seorang pustakawan bisa memberikan layanan yakni: a) Memberikan layanan *online* bagi pemustaka, b) Pemanfaatan penggunaan media sosial dalam layanan kepada pemustaka, dan c) Melakukan koordinasi dan kerjasama antar sesama pustakawan. Layanan digital sangat dibutuhkan disaat kondisi seperti ini, karena masyarakat dapat mengakses informasi kapanpun, dimanapun baik menggunakan android maupun komputer yang penting terhubung jaringan internet.

Kata kunci: Digital, Layanan, *New Normal*, Optimalisasi

Abstract

Covid-19 is already a threat in various sectors of life. Beside health, *Covid-19* also threatens social, economic and educational life. There are problems come up in social life aspect such as social distancing, social disorganization and dysfunction occur in society. Meanwhile, in the economic aspect, the poverty rate has increased, due to many layoffs and online-based trade transaction mechanisms. Whereas in the education sector, the learning model must be done online both at the school and university level. In early July 2020, the government began to implement the New Normal System so that the society's economy still continues. The community must start adapting to new life habits. However, the government still urges to remain discipline in implementing health protocols. In this new normal era, a librarian should be more creative and innovative in order to provide optimal service to the users. Besides implementing familiar applications such as SLIMS and INLISLite, a librarian also can provide services, namely: a) providing online services, b) utilizing the use of social media, and c) coordinating and cooperating among librarians. Digital services are needed to support this kind of conditions, because people can access information anytime, anywhere, either using an android or a computer as long as connected to the internet network.

Keywords: digital, new normal, optimization, service

PENDAHULUAN

Penyebaran *Covid-19* di Indonesia saat ini sudah semakin meluas, dengan jumlah kasus terpapar *Covid-19* semakin bertambah dari hari ke hari, sementara penyebarannya belum dapat dihentikan karena belum ditemukan obat dan vaksinnnya. Pandemi belum juga berakhir, namun kehidupan harus terus berjalan agar bisa produktif di era pandemi ini. Jika hal tersebut tidak dilakukan cepat atau lambat akan berdampak pada berbagai sektor, baik sosial, budaya, dan ekonomi. Indonesia mengalami perlambatan pertumbuhan ekonomi, industri-industri tidak berjalan sehingga masyarakat kehilangan penghasilan. Dampak dari *Covid-19* ini sangat terasa sekali yaitu perekonomian masyarakat semakin merosot, PHK terjadi dimana-mana terutama di sektor pariwisata sangat terasa dampaknya, dan tingkat kriminalpun semakin meningkat. Pemerintah di awal bulan Juli 2020 sudah mulai menerapkan *Sistem New Normal* agar roda perekonomian masyarakat tetap berjalan. Masyarakat harus memulai beradaptasi dengan kebiasaan hidup baru. Pemerintah menghimbau kepada masyarakat walaupun Indonesia sudah menerapkan kondisi *new normal*, namun masyarakat dalam melakukan aktivitas harus selalu memperhatikan dan melaksanakan protokol kesehatan.

Di masa *new normal* ini, proses pembelajaran masih tetap berjalan. Sejak memasuki pembelajaran baru tanggal 13 Juli 2020, siswa masih mengikuti belajar daring jarak jauh, sesuai standar kualitas pembelajaran, para guru tetap mengedepankan literasi, numerasi, dan pendidikan karakter dalam kehidupan tatanan hidup baru atau panduan tata kehidupan baru yang bisa dilakukan di tengah pandemi *Covid-19*, salah satu metode pembelajaran *new normal* akan diberlakukan adalah metode *blended learning*. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Anwar Makarim menyatakan pembelajaran jarak jauh (PJJ) pada masa pandemi ini telah memberikan kesempatan pada dunia pendidikan untuk melakukan berbagai macam efisien melalui teknologi, walaupun dalam penerapannya masih mengalami banyak kekurangan seperti tidak meratanya jangkauan jaringan internet ke seluruh pelosok desa.

Diera globalisasi informasi keberadaan perpustakaan sangatlah penting, bahkan perpustakaan diharapkan melakukan inovasi berbagai metode dalam layanan. Pembelajaran daring tidak saja diterapkan di sekolah-sekolah, bahkan di perguruan tinggi dimasa *new normal* ini menerapkan proses pembelajaran daring. Dimasa *new normal* ini perlu adanya kerjasama antara guru, siswa dan petugas perpustakaan (pustakawan) agar proses pembelajaran daring dapat terlaksana dengan optimal. Sementara di perguruan tinggi perlu juga adanya kerjasama antara dosen, mahasiswa dan petugas perpustakaan (pustakawan) sehingga Tri Dharma Perguruan Tinggi dapat terlaksana dengan baik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, pasal 3 menyatakan perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Melihat kondisi seperti sekarang ini, maka tantangan tenaga perpustakaan (pustakawan) dimasa *new normal* ini adalah harus siap menyajikan koleksi karya cetak dan karya rekam untuk disajikan dalam bentuk layanan digital, sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pemustaka sehingga pemustaka dapat mengakses informasi kapanpun dan dimanapun.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : a) Terobosan-terobosan apa saja yang telah dikembangkan oleh perpustakaan baik yang digital maupun manual dimasa *new normal* dan b) Di masa *new normal* peran perpustakaan digital sangatlah penting, apa saja keunggulan dankelemahandari perpustakaan digital dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat (pemustaka).

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penulisan makalah ini adalah sebagai berikut :a) Untuk mengetahui terobosan-terobosan apa saja yang telah dikembangkan oleh perpustakaan baik yang digital maupun manual dimasa *new normal* dan b) Untuk mengetahui apa saja keunggulan dan kelemahan dari perpustakaan digital dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat (pemustaka).

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode pustaka. Metode pustaka adalah metode yang dilakukan dengan mempelajari dan mengumpulkan data dari pustaka yang berhubungan dengan alat, baik berupa buku maupun informasi dari internet.

PEMBAHASAN

2.1 Terobosan-terobosan Perpustakaan Dimasa *New Normal*

Pandemi *Covid-19* ini banyak memberikan dampak terhadap sosial ekonomi masyarakat. Sejak adanya pandemi *Covid-19* ini, banyak fasilitas umum dan layanan publik yang ditutup oleh pemerintah maupun pihak swasta dan digantikan dengan layanan jarak jauh (*online*). Dimasa *new normal* ini walaupun beberapa fasilitas umum dan layanan publik telah dibuka, pemerintah terus menghimbau masyarakat untuk melakukan *social distancing* dan *physical distancing* guna memutus penyebaran virus corona.

Layanan jarak jauh dengan menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi menjadi alternatif dimasa *new normal* ini. Media TIK tersebut digunakan dalam berbagai macam-macam media digital. Salah satu media digital yang sering digunakan adalah dengan aplikasi Whatsapp. Aplikasi layanan pesan instan ini sangat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Salah satu layanan publik yang dikembangkan adalah berada di lembaga perpustakaan. Layanan publik ini memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang sudah familiar digunakan dalam lembaga perpustakaan. Diantaranya adalah SLIMS (Senayan Library Management System) dan INLISLite (Integrated Library System). SLIMS yang dikutip dari website Perpustakaan Kemdikbud adalah sistem otomasi perpustakaan sumber terbuka, berbasis web yang pertama kali dikembangkan dan digunakan oleh Perpustakaan Kemendikbud. Aplikasi ini digunakan untuk pengelolaan koleksi tercetak dan terekam yang ada di perpustakaan.

Sedangkan, aplikasi INLISLite yang dikutip dari website Perpustakaan Nasional RI adalah aplikasi otomasi perpustakaan yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI sejak tahun 2011. INLISLite digunakan dalam rangka menghimpun koleksi nasional dalam jejaring Perpustakaan Digital Nasional Indonesia. Memahami dari kedua aplikasi tersebut, dapat diketahui bahwa lembaga perpustakaan sudah memiliki terobosan-terobosan dalam layanan perpustakaan secara digital dengan sarana media website sebelum masa pandemi ini. Integrasi layanan dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi tersebut, yang dimulai dari keanggotaan, layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, dan konsultasi dengan pustakawan. Layanan perpustakaan digital yang sudah trending adalah iPusnas dari Perpustakaan Nasional, ePerpus-Perpustakaan Digital dari Gramedia Digital Nusantara dan aplikasi-aplikasi perpustakaan digital lainnya. Dari aplikasi tersebut, masyarakat saat ini sudah dimudahkan untuk dapat membaca buku digital atau dikenal dengan istilah e-book, dan ini sudah

banyak perpustakaan yang mengembangkannya. Masyarakat dalam menggunakan layanan perpustakaan digital diharuskan untuk menjadi anggota perpustakaan tersebut, kemudian masyarakat dapat menikmati layanan perpustakaan, diantaranya adalah peminjaman dan pengembalian serta konsultasi dengan pustakawan. Dengan bermodalkan sebuah android, walaupun masyarakat tetap berada di rumah, kapan pun waktunya, masyarakat dengan mudah dapat menikmati kegiatan membaca dengan mudah dari aplikasi-aplikasi perpustakaan digital tersebut.

Dimasa *new normal* ini, selain terobosan-terobosan di atas yang dapat dimanfaatkan oleh perpustakaan dalam melakukan layanan kepada masyarakat, sebagai seorang pustakawan masih banyak lagi yang bisa dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara optimal antara lain sebagai berikut.

a. Memberikan layanan *online* bagi pemustaka

Layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi bagi perpustakaan bukanlah merupakan suatu hal yang baru. Sebelum masa pandemi *Covid-19* perpustakaan sudah terlebih dahulu mengenal koleksi perpustakaan yang berbentuk digital seperti *e-book* dan *e-journal*, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk layanan perpustakaan sudah terlaksana dengan baik. Perpustakaan dalam hal ini sudah banyak memanfaatkan media informasi seperti media sosial sebagai salah satu sarana untuk melaksanakan fungsi-fungsi perpustakaan. Media sosial yang sudah populer di kalangan masyarakat seperti Facebook, Twitter, Instagram dan WhatsApp dapat menjadi pilihan bagi perpustakaan karena kemudahan akses dan potensial jangkauannya yang begitu luas. Pustakawan memberikan layanan kepada pemustaka secara *online* dapat melalui media komunikasi seperti pelayanan pembuatan akun anggota perpustakaan digital, penyediaan copy sumber informasi elektronik berupa *e-book* atau *e-journal*, layanan referensi atau rujukan mengenai sumber informasi yang diperlukan, menyediakan rujukan *e-resources* berupa *link website* yang merujuk langsung ke sumber yang diperlukan pemustaka. Selain layanan-layanan di atas pustakawan dapat pula mengadakan pelatihan-pelatihan kepustakawanan bagi pemustaka seperti mengadakan seminar *online* (webinar) sebagai penyaji dengan memanfaatkan teknologi informasi.

b. Pemanfaatan penggunaan media sosial dalam layanan kepada pemustaka

Media sosial biasanya digunakan oleh perpustakaan sebagai media dan sarana promosi kegiatan-kegiatan kepastakawanan. Pustakawan dapat membuat informasi-informasi seputar dunia perpustakaan dan kepastakawan kepada publik. Pada masa *new normal* ini pustakawan dapat memberikan informasi- informasi valid seputar dunia kesehatan dan pengetahuan lainnya sebagai upaya untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Pustakawan dapat membuat konten video, film pendek, poster-poster, brosur dan lain sebagainya sesuai kebutuhan pemustaka/masyarakat yang nantinya bisa diposting di media sosial.

c. Melakukan koordinasi dan kerjasama antar sesama pustakawan

Fungsi perpustakaan agar berjalan secara optimal dan pustakawan sebagai penyelenggara perpustakaan haruslah berkoordinasi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan atau target dari perpustakaan dimana tempatnya bekerja. Dimasa *new normal* ini dengan terjadi pembatasan fisik, pustakawan harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat berkoordinasi dengan sesama rekan pustakawan. Pemanfaatan video meeting seperti google meeting, zoom, skype dan sebagainya dapat dimanfaatkan untuk melakukan koordinasi dan kerjasama antar sesama pustakawan misalnya mengadakan rapat secara *online* atau menggunakan WhatsApp group untuk berdiskusi . Seorang pustakawan sangat penting melakukan koordinasi dengan pustakawan lainnya, mengingat beragamnya tugas pustakawan apalagi dengan kondisi seperti sekarang ini.

Setelah memahami salah satu terobosan layanan perpustakaan di era *new normal* dengan bantuan layanan perpustakaan digital. Pelayanan perpustakaan secara manual perlu juga mendapat perhatian yang serius guna mengurangi penyebaran virus *covid-19* ini. Terobosan-terobosan layanan perpustakaan secara manual atau fisik haruslah mematuhi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Layanan perpustakaan secara manual atau fisik ini adalah layanan perpustakaan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk tetap membuka perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan secara nyata dapat mengunjungi perpustakaan dengan langsung berinteraksi dengan pustakawan dan pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan dapat menikmati layanan perpustakaan seperti sedia kala sebelum wabah *covid-19* ini melanda.

Pembukaan perpustakaan secara manual tersebut dengan syarat menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang diterapkan diantaranya adalah :

1. Pengunjung wajib menggunakan masker
2. Pustakawan wajib menggunakan masker, sarung tangan plastik, dan mika penutup muka (face shield)
3. Pengaturan jumlah pengunjung perpustakaan dengan menerapkan kuota 50 % dari kapasitas jumlah pengunjung atau dengan melakukan jaga jarak di dalam ruangan minimal 1,5 m serta membatasi kursi pengunjung.
4. Pustakawan dan pengunjung perpustakaan wajib di cek suhu badan, disemprotkan desinfektan dan wajib cuci tangan dalam jeda waktu tertentu. Untuk merealisasinya, dengan tersedianya bilik desinfektan dan tempat cuci tangan di beberapa ruangan serta disediakannya hand sanitizer di beberapa titik rak perpustakaan.
5. Dalam melakukan kontak secara langsung di meja antara pustakawan dan pengunjung dipasangkan sekat plastik di meja pustakawan. Selain itu juga dipasangkan sekat plastik diantara meja-meja pengunjung.
6. Pustakawan dan pengunjung perpustakaan meminimalkan kontak langsung dan meminimalkan untuk bersuara dan berinteraksi di dalam perpustakaan.
7. Perpustakaan tidak melayani kunjungan kolektif/masal.

Protokol kesehatan lainnya dilakukan dengan prinsip kesehatan, kebersihan, keamanan dan kenyamanan pustakawan dan pengunjung perpustakaan serta seluruh pegawai yang ada di lembaga perpustakaan. Layanan perpustakaan digital dan layanan perpustakaan manual atau fisik di era *new normal* ini adalah usaha perpustakaan untuk tetap konsisten dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Pengunjung perpustakaan di saat pandemi *covid-19* dapat menikmati layanan perpustakaan secara digital, namun jika pengunjung perpustakaan membutuhkan koleksi yang tidak ada di perpustakaan digital, dan terpaksa harus pergi ke perpustakaan, maka pengunjung perpustakaan wajib mentaati aturan dan ketentuan baru dalam era *new normal* di perpustakaan.

2.2 Keunggulan dan Kelemahan Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital sangatlah berperan dimasa *new normal*, terutama bagi para mahasiswa, siswa, guru dan dosen yang sangat membutuhkan informasi atau pengetahuan yang diperlukan guna mendukung kegiatan dalam proses pembelajaran. Adapun beberapa keunggulan yang dimiliki oleh perpustakaan digital antara lain :

- a. Menghemat ruang karena koleksi yang ada di perpustakaan digital merupakan koleksi virtual sehingga tidak membutuhkan ruang besar untuk menyimpan koleksi. Oleh sebab itu, perpustakaan digital dianggap efisien.
- b. Akses ganda (*multiple access*), perpustakaan digital dapat diakses/digunakan secara bersama oleh pemustaka karena diakses secara *online*.
- c. Tidak terbatas ruang dan waktu, perpustakaan digital dapat diakses dimanapun dan kapanpun apabila terdapat jaringan internet yang berfungsi sebagai penghubung.
- d. Koleksi dapat berbentuk multi-media, karena koleksi di perpustakaan digital dapat berupa kombinasi suara, gambar, dan teks seperti film, video edukasi dan video tutorial.
- e. Biaya lebih murah, karena perpustakaan digital memuat *e-book* agar dapat digunakan oleh banyak pemustaka. Dalam pembuatan *e-book* terbilang cukup mahal, akan tetapi *e-book* juga dapat digandakan dengan jumlah tidak terbatas oleh sebab itu, dokumen elektronik dianggap lebih murah.
- f. Menghemat sarana dan prasarana, karena perpustakaan digital tidak memerlukan rak-rak untuk penyimpanan koleksi.
- g. Menghemat tenaga, karena kita tidak perlu melakukan shelving, tidak diperlukan perawatan dan pelestarian koleksi pada perpustakaan digital.
- h. Penyimpanan koleksi lebih aman dibandingkan penyimpanan di perpustakaan biasa.

Perpustakaan digital di samping memiliki banyak keunggulan, namun perpustakaan digital juga memiliki kelemahan. Adapun beberapa kelemahan yang dimiliki oleh perpustakaan digital antara lain :

- a. Jika jaringan akses internet dan listrik mati, maka layanan digital tidak akan terlaksana.
- b. Bisa menimbulkan kecurangan misalnya terjadi plagiat.
- c. Pengunjung perpustakaan akan berkurang.
- d. Bisa menurunkan minat baca.

PENUTUP

Dimasa *new normal* ini, seorang pustakawan hendaknya harus lebih kreatif, inovatif agar bisa memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka. Adapun terobosan-terobosan yang dilakukan seorang pustakawan selain memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang sudah familiar digunakan dalam lembaga perpustakaan seperti SLIMS dan INLISLite antara lain : a) Memberikan layanan *online* bagi pemustaka, b) Pemanfaatan penggunaan media sosial dalam layanan kepada pemustaka, dan c) Melakukan koordinasi dan kerjasama antar sesama pustakawan.

Perpustakaan digital sangatlah berperan di masa *new normal*, karena perpustakaan digital memiliki beberapa keunggulan antara lain, pengguna dapat menikmati layanan *digital library* kapanpun, dimanapun serta bisa melalui ponsel maupun komputer yang penting terhubung dengan jaringan internet, tidak memerlukan banyak biaya, mudah dalam mengakses, penyimpanan koleksi lebih aman dibandingkan penyimpanan diperpustakaan biasa.

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disarankan bahwa sebagai seorang pustakawan di masa *new normal*, haruslah mampu membuat terobosan-terobosan baru, berkreaitif, dan inovatif agar tetap bisa memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat (pemustaka).

DAFTAR PUSTAKA

<https://firdausblogdotcom.wordpress.com/2013/04/10/kelebihan-dan-kekurangan-perpustakaan-digital/>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2021.

<https://www.bantennews.co.id/sebuah-terobosan-layanan-perpustakaan-di-era-new-normal/>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2021.

<https://ringtimesbanyuwangi.pikiran-rakyat.com/pendidikan/pr-17392839/di-era-new-normal-perpusnas-akan-susun-strategi-layanan-baru>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2021.

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/strategi-pe-layanan-publik-pada-tatanan-normal-baru>, diunduh pada tanggal 22 Januari 2021.

<https://pustakaindonesia.org/yppi/2017/08/09/keuntungan-dan-kerugian-penggunaan-perpustakaan-digital/>, diunduh pada tanggal 22 Januari 2021.

<https://firdausblogdotcom.wordpress.com/2013/04/10/kelebihan-dan-kekurangan-perpustakaan-digital/>, diunduh pada tanggal 22 Januari 2021.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin.2012. *Teknologi Informasi Perpustakaan : Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital*, Yogyakarta : Kanisius.