



LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan
Volume 9, Nomor 1, Juni 2021: 79-102
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>

Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi *Online* di Masa Pandemi Covid-19

Eko Retno Wulandari

Universitas Padjadjaran Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
eko@unpad.ac.id

Agus Muchtarom

Universitas Padjadjaran Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
E-mail: muchtarom@unpad.ac.id

Abstract

The policy of implementing online learning during the Covid-19 pandemic caused the library services to not be carried out directly. At the time before the graduation registration period, the number of students who submitted a certificate of free library borrowing increased significantly, resulting in a long queue. On the other hand, the policy of merging study program libraries into faculty libraries has led to an increase in library workloads. The purpose of this study was to determine the application of online library services, namely free library borrowing services, information services for uploading final works, plagiarism check services, information retrieval services, and reference services in the library. The application of online library services has an impact on increasing the efficiency and effectiveness of the library, namely the ease of preparing employee performance reports, because every service carried out will be recorded in the system, from the existing system the leader can monitor and evaluate the work of employees, students can get services easily, economically.

time and fast without having to come to the library, librarians can do this online service from anywhere, saving printer ink and paper, and efficiency of employees. Currently this online library service is used and can be seen on the website of the FMIPA Padjadjaran University.

Keywords: *Library Administration Services; Reference Services Online; Online Library; Covid-19*

Abstrak

Kebijakan pelaksanaan pembelajaran secara daring di masa pandemi Covid-19 menyebabkan layanan Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran tidak bisa dilakukan secara langsung. Pada saat menjelang masa pendaftaran wisuda jumlah mahasiswa yang mengajukan surat keterangan bebas pinjam perpustakaan meningkat signifikan sehingga terjadi antrean yang cukup panjang. Di sisi lain kebijakan penggabungan perpustakaan program studi ke perpustakaan fakultas menyebabkan peningkatan beban kerja perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penerapan layanan *online* perpustakaan yaitu layanan bebas pinjam perpustakaan, layanan keterangan unggah karya akhir, layanan cek plagiarisme, layanan penelusuran informasi, dan layanan referensi di Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi kasus. Penerapan layanan perpustakaan *online* berdampak pada meningkatnya efisiensi dan efektivitas perpustakaan yaitu kemudahan penyusunan laporan kinerja pegawai, karena setiap layanan yang dilaksanakan akan tercatat di dalam sistem, dari sistem yang ada pimpinan dapat melakukan monitoring dan evaluasi pekerjaan pegawai, mahasiswa dapat memperoleh layanan dengan mudah, hemat waktu dan cepat tanpa harus datang ke perpustakaan, pustakawan dapat melakukan pelayanan *online* ini dari mana saja, penghematan tinta printer dan kertas, dan efisiensi pegawai. Saat ini layanan perpustakaan *online* ini digunakan dan dapat dilihat penggunaannya pada laman *website* FMIPA Universitas Padjadjaran.

Kata Kunci: *Layanan Administrasi Perpustakaan; Layanan Referensi; Layanan Online; Covid-19*

A. Pendahuluan

Baik dan berhasilnya sebuah perpustakaan secara keseluruhan, dinilai dari kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang terbaik bagi penggunaannya. Layanan yang diberikan mencakup koleksi buku, jasa perpustakaan, dan fasilitas. Hal ini juga diperkuat oleh Fatmawati¹ yang menyatakan bahwa salah satu bagian yang utama di perpustakaan adalah layanannya, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan yang dapat dikembangkan oleh sebuah perpustakaan perguruan tinggi antara lain layanan sirkulasi, penelusuran literatur, bimbingan pemakai, layanan informasi, layanan referensi, dan layanan multimedia.

Efektivitas perpustakaan merupakan suatu ukuran seberapa jauh target yang telah dicapai oleh perpustakaan. Hal ini dapat menunjukkan berhasil atau tidaknya dari tujuan dan target perpustakaan. Semakin tinggi efektivitas sebuah perpustakaan, maka perpustakaan dapat memenuhi tujuan dan mencapai target-targetnya. Layanan perpustakaan dapat dioptimalkan dengan membuat perubahan layanan baru yang dapat mempermudah pemustaka mengakses informasi. Kesiapan pengelola perpustakaan juga perlu dipersiapkan dalam peningkatan kualitas layanan yang responsif dan dapat mengikuti perkembangan². Adaptasi layanan perpustakaan harus dilakukan agar perpustakaan bertahan mulai dari Perpustakaan harus dapat mengetahui bagaimana dan kapan beradaptasi, dan pustakawan harus mengetahui dan menemukan apa yang pemustaka cari dan yang mereka butuhkan.

¹ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LIBQUAL* (Jakarta: Sogung Seto, 2013).

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

Pelayanan referensi dilakukan untuk membantu para pemustaka mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka serta memberikan arahan kepada para pemustaka tentang koleksi referensi. Hal ini didukung oleh pernyataan Anisa Sri Restanti³ bahwa diperlukan strategi untuk memberikan layanan perpustakaan dengan menghadirkan layanan referensi dalam genggaman tangan pengguna sehingga layanan referensi tidak ditinggalkan oleh pemustaka.

Kehidupan generasi saat ini sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi. Hal ini dikarenakan mereka lahir di era digital dimana mereka sudah mengenal teknologi komunikasi, penggunaan media komunikasi, serta penggunaan media social. Era digital juga mendorong untuk adanya inovasi layanan perpustakaan dengan mengadakan adanya perpustakaan berbasis *online*. Perpustakaan akademik tidak terbatas pada ruang perpustakaan fisik, perpustakaan harus dapat menjangkau luas tanpa dibatasi ruang⁴. Sehingga perlu dilakukan inovasi layanan perpustakaan yang mudah, cepat, efektif dan efisien. Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran mengembangkan suatu aplikasi layanan perpustakaan *online* untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam layanan perpustakaan. diharapkan dengan adanya layanan *online* perpustakaan ini dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Pokok permasalahan penelitian ini adalah bagaimana penerapan layanan bebas pinjam perpustakaan, layanan keterangan unggah karya akhir, layanan cek plagiarisme, dan layanan referensi di Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran. Penelitian ini

³ Anisa Sri Restanti, "Layanan Referensi Virtual: Sebuah Strategi Jasa Layanan Referensi Di Perpustakaan," *Visi Pustaka* 17 No. 1 A (2015): 3-10.

⁴ Stacy Brown et al., "Recommendations for Library Services During The Covid-19 Pandemic Regents Public Library Advisory Council (RPLAC)," no. April (2020): 14, <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/community-mitigation-strategy.pdf>.

mempunyai tujuan yaitu mengetahui penerapan layanan *online* perpustakaan yaitu layanan bebas pinjam perpustakaan, layanan keterangan unggah karya akhir, layanan cek plagiarisme, layanan penelusuran informasi, dan layanan referensi di Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran. Penelitian ini akan menjadi sumber informasi penerapan layanan *online* perpustakaan, dan pengembangan layanan perpustakaan perguruan tinggi di era digital. Sehingga akan diketahui manfaat dari layanan *online* yang diterapkan di Perpustakaan FMIPA Unpad bagi mahasiswa, pustakawan, perpustakaan, dan pimpinan fakultas.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kualitatif dengan studi kasus. Studi kasus bersifat mandiri, memungkinkan pembaca untuk memahami kasus tersebut sebagai suatu hal yang unik dan holistik, menyangkut dengan telaah secara cermat dan intensif atas suatu lembaga seseorang, atau kelompok. Informan dalam penelitian ini adalah semua pustakawan berjumlah 5 orang, dan satu orang staf pranata komputer yang membuat aplikasi layanan perpustakaan berbasis *online* Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan pada *website* Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran pada layanan administrasi akademik, dan perpustakaan. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 sampai Januari 2021.

C. Tinjauan Pustaka

Perpustakaan didirikan untuk memperoleh, memproses, menyimpan, dan melestarikan informasi dalam berbagai bentuk

untuk diakses pemustaka dan selama ada permintaan⁵. Perpustakaan hendaknya memberikan kemudahan bagi setiap orang untuk mengakses layanannya. Layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna melalui berbagai bentuk, media, dan internet meliputi peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya, layanan informasi, pendidikan pengguna, dan layanan referensi⁶. Kegiatan layanan perpustakaan pada prinsipnya adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan bahan pustaka yang ada di perpustakaan sehingga dapat memenuhi setiap kebutuhan informasi dari pemustaka. Layanan perpustakaan adalah kegiatan melayani koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan⁷.

Layanan peminjaman buku merupakan layanan utama di perpustakaan. Pemustaka dapat meminjam buku di perpustakaan dalam jangka waktu tertentu. Buku yang dipinjam harus dikelola dan diperiksa oleh perpustakaan. Pengontrolan jumlah buku dilakukan pada mahasiswa akhir salah satunya dengan mengeluarkan surat

⁵ Oluwole Ejiwoye Rasaki, "Disaster Management Practices in Selected University Libraries in Nigeria," *Journal of the Institute of Conservation* 42, no. 2 (2019): 151–67, <https://doi.org/10.1080/19455224.2019.1604395>, storm damage, computer crashes, pest infestation and vandalism all featured with a high level of occurrence. Common mitigating measures include: provision of fire extinguishers, air conditioning and security personnel. The study also revealed how acts of negligence, poor management vision and a lack of skills and training for library personnel were major factors affecting disaster management in university libraries. The study's conclusion urges that adequate training of personnel, disaster preparedness and business continuity plans, as well as facilitating outreach programmes for library personnel, were the minimum measures recommended for disaster management preparedness."-author":{"dropping-particle":"","family":"Rasaki","given":"Oluwole Ejiwoye","non-dropping-particle":"","parse-names":false,"suffix":""},"container-title":"Journal of the Institute of Conservation","id":"ITEM-1","issue":"2","issued":{"date-parts":[["2019"]]},"page":"151-167","title":"Disaster Management Practices in Selected University Libraries in Nigeria","type":"article-journal","volume":"42"},"uris":["http://www.mendeley.com/documents/?uuid=b-f1ac1ed-0a88.4802-b3e0-a11fdfcebf01"]},"mendeley":{"formattedCitation":"Oluwole Ejiwoye Rasaki, "Disaster Management Practices in Selected University Libraries in Nigeria," <i>Journal of the Institute of Conservation</i> 42, no. 2 (2019)

⁶ Seong Kwan Lim, "Drive-Thru Library Service in Korea," *Journal of Information Science Theory and Practice* 9, no. 2 (2021): 33–46, <https://doi.org/10.1633/JISTaP.2021.9.2.4>.

⁷ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, 2007.

bebas pinjam perpustakaan. Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa sebelum sidang tugas akhir yang diatur oleh fakultas dan Universitas salah satunya surat bebas pinjam perpustakaan, dan surat unggah karya akhir. Surat memuat informasi keterangan yang mengemukakan maksud dan tujuan secara tertulis⁸. Surat unggah karya akhir dikeluarkan oleh perpustakaan sebagai pihak yang ditugaskan untuk mengorganisasi, dan menyimpan karya akhir mahasiswa sehingga mudah ditemubalikan⁹.

Teknologi mendorong perubahan yang signifikan di perpustakaan maupun layanannya. Akan tetapi tujuan layanan penelusuran informasi dan layanan referensi tidak berubah yaitu untuk membantu pemustaka memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara maksimal, dan memberikan jawaban atas pertanyaan dari kumpulan sumber yang terpercaya¹⁰. Layanan referensi adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk mempersiapkan segala fasilitas fisik dan non fisik untuk mempermudah proses penelusuran informasi. Selain itu, pelayanan ini juga demi membantu dan membimbing para pemakai perpustakaan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Pelayanan referensi bagi mahasiswa dapat dimaknai sebagai pemberian bimbingan kepada mereka dan pengguna perpustakaan perguruan tinggi lain agar mampu menggunakan segala jenis koleksi referensi secara cepat, tepat, dan akurat¹¹.

⁸ Mohammad Rizal Jalil Puja Kesuma, "Sistem Layanan Administrasi Persuratan Akademik Berbasis Web Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang" (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2017).

⁹ Universitas Padjadjaran, "Keputusan Rektor Tentang Penyerahan Karya Ilmiah Mahasiswa Kepada Perpustakaan" (Bandung, 2012), <https://repository.unpad.ac.id/sk-upload-karyailmiah.pdf>.

¹⁰ Scott Lanning, *Reference and Instructional Services for Information Literacy Skills in School Libraries*, 3rd Edition, Third edit (Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2014).

¹¹ A Praswoto, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Yogyakarta: DIVA Press, 2012).

Turnitin adalah aplikasi perangkat lunak yang mengidentifikasi dan membandingkan artikel kita dengan teks dalam database besar yang ada di internet seperti karya akhir, *website*, buku, dan artikel¹². Turnitin akan mendapatkan laporan kesamaan yang dihasilkan dan akan membantu identifikasi kemungkinan plagiarisme. Tujuan utama aplikasi Turnitin adalah untuk menghindari plagiarisme, dan meningkatkan integritas institusi akademik.

D. Pembahasan

1. Kendala dan Permasalahan Yang Dihadapi Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19

Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan yang baik merupakan layanan yang dapat memberikan rasa puas, dan senang kepada pemustaka. Layanan perpustakaan juga merupakan segala aktivitas yang dilakukan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dengan kata lain, layanan perpustakaan tidak lagi terbatas pada proses melayani koleksi saja, tetapi mencakup segala rangkaian di dalamnya mulai dari pengadaan, pengolahan, dan seterusnya sampai pada proses melayani koleksi kepada pengguna.

Jenis layanan yang ada dalam perpustakaan antara lain (1) layanan teknis yaitu layanan pengolahan bahan perpustakaan; (2) layanan pengguna yaitu layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian), layanan referensi, *OPAC (Online Public Access Catalogue)* yaitu katalog untuk menelusur informasi tentang bahan perpustakaan, dan layanan pendidikan pengguna yaitu layanan untuk

¹² Sultan A Meo and Muhammad Talha, "Turnitin: Is It a Text Matching or Plagiarism Detection Tool?," *Saudi Journal of Anastesia* 13, no. 5 (2019): 48-51, https://doi.org/10.4103/sja.sja_772_18.

memperkenalkan perpustakaan kepada pemustaka; dan (3) layanan administrasi diantaranya pembuatan kartu anggota perpustakaan dan pemberian surat keterangan bebas pinjaman perpustakaan¹³.

Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan. Keberhasilan suatu perpustakaan dapat diukur dari keberhasilan menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat pengguna. Saat ini perpustakaan perlu menghadirkan layanan *online*, menambahkan sumber daya di media dan teknologi guna menarik pemustaka.

Salah satu tujuan pelayanan di perpustakaan adalah membantu pemustaka semaksimal mungkin, karena layanan perpustakaan baru terasa manfaatnya bila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Kegiatan layanan perpustakaan harus menjadi perhatian agar layanan yang diberikan bisa optimal. Kebijakan dan sistem pelaksanaan layanan perpustakaan dilakukan dengan melihat situasi dan kondisi. Dalam masa pandemi Covid-19, perpustakaan harus melakukan inovasi layanan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi yang tersedia, dan layanan administrasi yang ada.

Layanan perpustakaan meliputi layanan bebas pinjam perpustakaan, layanan keterangan unggah karya akhir, layanan cek plagiarisme, layanan penelusuran informasi, dan layanan referensi tugas akhir biasanya dilakukan dengan tatap muka atau langsung. Di masa pandemi Covid-19 ini, aktivitas mahasiswa untuk dapat masuk ke kampus Universitas Padjadjaran terbatas. Layanan administrasi perpustakaan sebagai salah satu syarat sidang dan layanan penelusuran informasi membantu civitas akademika memperoleh

¹³ Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Taalum* ⁰⁴, no. ⁴⁶ (2016): 277-92.

informasi merupakan layanan penting yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan. Layanan *online* perpustakaan juga mendukung kebijakan pemerintah dan Universitas Padjadjaran untuk mengurangi resiko, mencegah, dan menekan penyebaran virus Covid-19.

Penurunan tingkat kunjungan di perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran yang terjadi karena perpustakaan tidak membuka layanan secara langsung dari pertengahan bulan Maret 2020. Permintaan layanan penelusuran informasi juga menurun signifikan karena perpustakaan tutup selama pandemi Covid-19. Pada masa pandemi Covid-19 layanan ini dilakukan dengan menghubungi *WhatsApp* pustakawan atau menggunakan email. Layanan yang dilakukan masih kurang efektif dan dijumpai beberapa hambatan sehingga mahasiswa kesulitan untuk mendapatkan layanan ini.

Berdasarkan wawancara dengan Koordinator perpustakaan diperoleh bahwa layanan perpustakaan menggunakan *WhatsApp* dan email kurang efektif. Tidak semua mahasiswa yang mendaftar sidang mengurus surat bebas pustaka selama pandemi Covid-19. Mahasiswa memperoleh informasi melakukan bebas perpustakaan dari Koordinator Tata Usaha Program Studi. Hampir seluruh layanan bebas perpustakaan dilakukan via *WhatsApp*, dengan menghubungi petugas yang sama, sehingga pekerjaan tidak merata. Koordinator Tata Usaha di Program Studi juga seringkali lupa nomor *WhatsApp* yang dapat dihubungi sehingga meminta lagi ke perpustakaan. sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan menggunakan *WhatsApp* dan email kurang efektif.

Referensi karya akhir mahasiswa adalah layanan yang banyak dicari mahasiswa FMIPA. Saat ini Perpustakaan FMIPA belum melayani secara langsung sehubungan dengan kebijakan pimpinan fakultas dan universitas untuk melakukan *physical distancing*. Layanan referensi tugas akhir saat pandemi Covid-19 tidak dilayani

secara email dan *WhatsApp*, akan tetapi dilayani melalui layanan perpustakaan *online*. Layanan ini akan dibuka khusus bagi mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran.

Pada saat menjelang penutupan pendaftaran wisuda, jumlah mahasiswa yang mengajukan surat keterangan bebas pinjam perpustakaan meningkat signifikan ditambah lagi dengan mahasiswa yang hendak meminjam dan mengembalikan buku. Hal ini seringkali mengakibatkan antrian yang cukup panjang, sehingga menyebabkan layanan tidak bisa diperoleh dengan cepat dan terjadi kerumunan di meja sirkulasi. Ditemukan pula kasus mahasiswa berulang kali datang ke perpustakaan untuk mengurus surat keterangan unggah karya ilmiah karena karena mahasiswa belum memenuhi persyaratan seperti format unggahan yang belum sesuai, dan surat pernyataan persetujuan publikasi dari pembimbing. Hal ini tentunya membuat mahasiswa kecewa. Diharapkan dengan adanya layanan administrasi *online* ini nantinya layanan akan lebih efektif dan efisien.

Permasalahan lain yang muncul adalah penggabungan perpustakaan program studi tahun 2019, dengan koleksi buku dan skripsi yang diserahkan ke perpustakaan fakultas. Hal ini menyebabkan beban kerja perpustakaan fakultas bertambah dengan lima pegawai, satu pegawai dengan status tugas belajar, sehingga empat pegawai yang efektif bekerja menangani koleksi di lantai 2 dan 3 menyebabkan ada beberapa pekerjaan yang belum sesuai dengan target.

Penggunaan teknologi informasi, dan komunikasi membuat proses administrasi dan pengajaran lebih fleksibel, lebih sedikit memakan waktu, dan lebih murah. Penggunaan layanan *online* di Universitas akan meningkatkan efisiensi institusi. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi memiliki pengaruh yang besar terhadap pelayanan administrasi mahasiswa di Perguruan Tinggi.

TIK menghasilkan layanan yang efektif, efisien dan sangat baik dalam administrasi universitas dan data arsip mahasiswa¹⁴.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa antusias mahasiswa datang ke perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 ini untuk membaca dan mencari referensi karya akhir mahasiswa (skripsi dan tesis) cukup banyak. Layanan referensi karya akhir mahasiswa saat ini dibuka terbatas dengan menerapkan protokol kesehatan. Untuk mengurangi mahasiswa yang datang langsung ke perpustakaan, Perpustakaan FMIPA melakukan inovasi layanan perpustakaan berbasis *online* agar meningkatkan efisiensi dan efektivitas perpustakaan.

2. Penerapan Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Berbasis *Online*

Layanan referensi, permintaan dokumen persuratan, dan literasi informasi biasanya dilakukan melalui metode tradisional yaitu dengan tatap muka. Akan tetapi metode ini telah berubah akibat adanya pandemic Covid-19 yang mengakibatkan aktivitas mahasiswa di kampus tidak ada. Perpustakaan perlu menemukan dan mengembangkan inovasi yang relevan dengan menawarkan layanan *online* kepada penggunaanya. Perpustakaan perlu secara aktif menyediakan sumber informasi *online*, penyediaan database, repositori elektronik secara gratis, dan penyediaan layanan dokumen secara *online*¹⁵. Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran

¹⁴ Fidelis Egoeze et al., "Impact of ICT on Universities Administrative Services and Management of Students' Records: ICT in University Administration," *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals* 9, no. 2 (2018): 1–15, <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2018040101>.

¹⁵ Goodluck Ifijeh and Felicia Yusuf, "Covid – 19 Pandemic and the Future of Nigeria's University System: The Quest for Libraries' Relevance," *Journal of Academic Librarianship* 46, no. 6 (2020): 102226, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102226>, "ISSN". "00991333"; "abstract": "The paper examined the role of academic libraries in the evolving paradigm shift in teaching methodologies in Nigerian universities as a result of the outbreak of Covid-19. It x-rayed the

melakukan inovasi layanan referensi guna memenuhi kebutuhan mahasiswa untuk menjawab masalah tersebut. Perpustakaan saat ini berperan terlibat sebagai penunjang dalam pengajaran dan pembelajaran jarak jauh. *Website*, dan layanan *online* perpustakaan dirancang agar mudah diakses, responsif untuk mengakomodasi perilaku pengguna yang berubah.

Layanan perpustakaan *online* ini adalah integrasi dan pengembangan sistem aplikasi yang sudah diimplementasikan dalam layanan administrasi akademik dan kemahasiswaan *online* Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran. Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran telah menggunakan layanan administrasi *online* guna membantu informasi pelacakan surat ajuan mahasiswa (layanan surat keterangan, layanan transkrip, dan ijazah).

Layanan *online* perpustakaan ini akan ada di *website* (fmipa.unpad.ac.id) sehingga semua civitas akademika dapat melihat dan memanfaatkan layanan ini. Salah satu indikator *Webometrics*

current global trends in online education and significant roles libraries can play. Responsive library website design and adoption, adoption of blended librarianship model and use of social networks among others were identified as best practices to adopt in order to secure a place for libraries in Nigeria in the face of the eminent change in teaching methodologies post Covid-19. Furthermore, the study considered perceived challenges libraries may be confronted with in deploying relevant ICT infrastructures geared towards transitioning from traditional to online provision of services in support of teaching and learning. The paper recommended dynamism in library service delivery, urgency in the acquisition of new skill sets by academic librarians in Nigeria, while also calling on relevant stakeholders to provide adequate funding for libraries in order to be able to deploy relevant ICT infrastructures needed to adequately support teaching and learning in a virtual environment.”,author":{"dropping-particle":"","family":"Ifijeh","given":"Goodluck","non-dropping-particle":"","parse-names":false,"suffix":""},{dropping-particle":"","family":"Yusuf","given":"Felicia","non-dropping-particle":"","parse-names":false,"suffix":""},"container-title":"Journal of Academic Librarianship","id":"ITEM-1","issue":"6","issued":{"date-parts":[["2020"]]},page:"102226","publisher":"Elsevier","title":"Covid - 19 pandemic and the future of Nigeria's university system: The quest for libraries' relevance","type":"article-journal","volume":"46"},"uris":["http://www.mendeley.com/documents/?uuid=b3fa4ab0-d260-47a0-b9f8-18deb1533ebd"]}]”mendeley":{"formattedCitation":"Goodluck Ifijeh and Felicia Yusuf, "Covid - 19 Pandemic and the Future of Nigeria's University System: The Quest for Libraries' Relevance," <i>Journal of Academic Librarianship</i> 46, no. 6 (2020)

adalah *visibility/ impact* yaitu jumlah eksternal *link* yang unik yang diterima oleh domain universitas (www.unpad.ac.id) yang tertangkap mesin pencari. *Presence* merupakan jumlah halaman *website* di bawah domain (www.unpad.ac.id) yang tertangkap oleh mesin pencari. Sebagai bagian dari domain [unpad.ac.id](http://www.unpad.ac.id)., pemanfaatan layanan *online* perpustakaan akan meningkatkan nilai *visibility*. Pemanfaatan layanan *online* perpustakaan dapat meningkatkan peringkat Universitas Padjadjaran dalam daftar *Webometrics Ranking of World University (WRWU)*.

Di bawah ini adalah fitur aplikasi layanan perpustakaan berbasis *online* di Perpustakaan FMIPA Unpad :

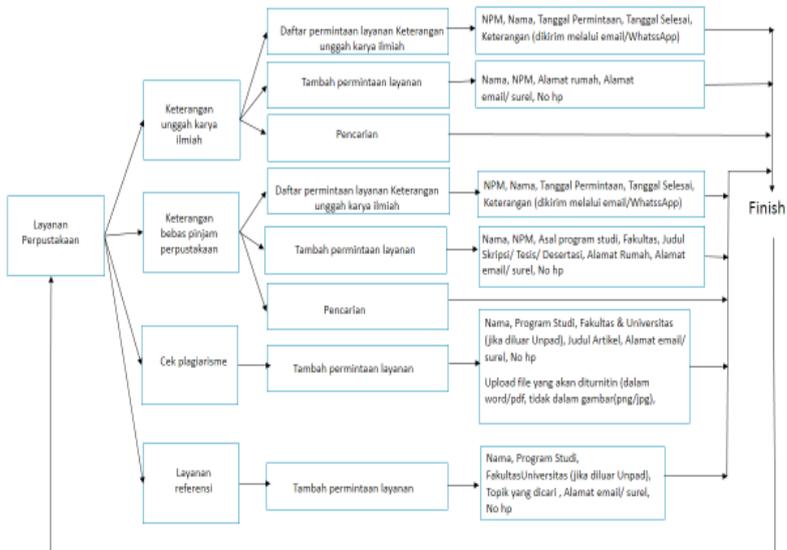


Gambar 1. Fitur Aplikasi Layanan Perpustakaan Berbasis *Online*

Sumber: hasil pengolahan peneliti, 2021

Layanan Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran berbasis *online* dapat diakses di http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/. Layanan perpustakaan berbasis *online* ini hanya dapat diakses dengan menggunakan akun paus.unpad.ac.id mahasiswa Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran. Layanan *online* ini merupakan pengembangan layanan akademik, dan kemahasiswaan yang ada di fakultas sejak tahun 2016.

Di bawah ini adalah fitur keseluruhan aplikasi layanan perpustakaan berbasis *online*:



Gambar 2. Detail Fitur Aplikasi Layanan Perpustakaan Berbasis Online
Sumber: Perpustakaan FMIPA Unpad, 2020

Penggunaan aplikasi layanan perpustakaan berbasis *online* adalah mahasiswa melakukan permintaan layanan, selanjutnya mengisi formulir di *website* layanan administrasi akademik. Selanjutnya pustakawan akan memproses permintaan layanan, dan setelah selesai dokumen akan dikirimkan ke email mahasiswa. Dalam aplikasi ini mahasiswa dapat melihat dan melakukan pelacakan permintaan layanan dari proses, selesai sampai dikirim.

Sebelum Covid-19 mahasiswa biasanya langsung datang ke perpustakaan untuk mendapatkan surat bebas perpustakaan, dan surat keterangan unggah karya akhir. Sejak september 2020 mahasiswa dapat mendapatkan layanan bebas perpustakaan, dan keterangan unggah karya akhir di *website* FMIPA Unpad. Kemudahan Layanan ini bagi mahasiswa adalah mahasiswa dapat melihat proses ajuan, surat selesai diproses, dan surat telah dikirim.

Di bawah ini ditampilkan aplikasi administrasi dan layanan referensi perpustakaan di *website* fakultas MIPA Universitas Padjadjaran:

NPM	Nama	Keterangan	Permintaan	Proses	Selesai	Dikirm
140610170081	RABAH NISALAHMAD SURABOREJA	Untuk persyaratan sidang skripsi	2021-01-08 10:36:30	2021-01-08 13:18:39	2021-01-08 13:19:04	2021-01-08 13:19:07
140410160108	ALIF LITANEA	Persyaratan sidang akhir	2021-01-08	2021-01-08	2021-01-08	2021-01-08
140910160044	DIKA WIBESONO	Bebas Pinjaman Perpustakaan	2021-01-07 17:05:17	2021-01-08 09:29:56	2021-01-08 09:31:09	2021-01-08 09:32:42
140310160044	Yoga Pratama Satya Bina	Persyaratan Sidang akhir	2021-01-07 13:58:34	2021-01-07 14:19:24	2021-01-07 14:24:26	2021-01-07 14:29:03
140310160075	SYAKIR YAOQHI AHRIULLOH	Persyaratan Sidang akhir	2021-01-07 13:57:19	2021-01-07 14:19:28	2021-01-07 14:27:59	2021-01-07 14:38:04
140310160074	SYBLI	Persyaratan sidang akhir	2021-01-07 13:47:51	2021-01-07 14:19:32	2021-01-07 14:25:47	2021-01-07 14:29:05
140110160014	Putri Noviani	Surat Keterangan Bebas Pinjaman Perpustakaan	2021-01-05 19:20:19	2021-01-07 09:22:06	2021-01-07 09:22:12	2021-01-07 09:22:16
140310160083	THESALONIKA PASARIBU	Persyaratan Sidang	2021-01-05 14:33:38	2021-01-06 11:28:26	2021-01-06 11:31:46	2021-01-06 11:32:16
140310160005	DIKA REZA PAHLEVA	Persyaratan Sidang Akhir	2021-01-04 17:25:31	2021-01-05 09:57:16	2021-01-05 09:58:36	2021-01-05 09:58:49
140710160047	GITA FITRIANA PRANADHARITE	Persyaratan Sidang	2021-01-04 16:53:14	2021-01-05 10:01:02	2021-01-05 10:02:20	2021-01-05 10:02:38
140310160035	Nadisa Nadina Nugraha	Hau mengopus surat keterangan bebas pinjam	2021-01-02 14:00:17	2021-01-04 08:43:02	2021-01-04 08:43:18	2021-01-04 08:43:23

Gambar 3. Layanan Administrasi dan Layanan Referensi Perpustakaan di *website* Fakultas MIPA Universitas Padjadjaran

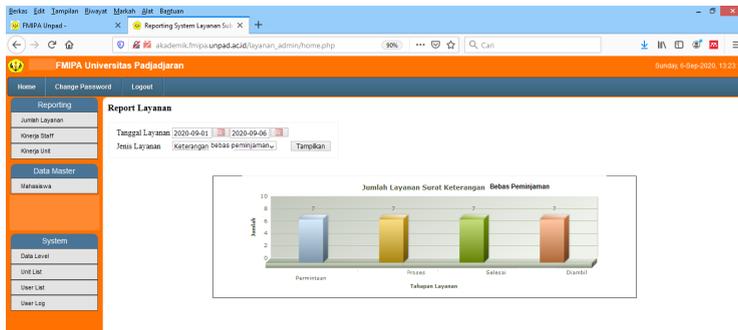
Sumber: *Website* FMIPA Unpad, 2020

Layanan referensi Perpustakaan MIPA Unpad selalu dipadati oleh mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengerjakan penelitian berbentuk karya akhir mahasiswa. Koleksi referensi terutama referensi mengenai penelitian atau skripsi menjadi pilihan bagi mahasiswa untuk digunakan sebagai rujukan untuk menambah referensi mahasiswa terhadap karya akhir yang sedang mereka kerjakan. Seringkali mahasiswa kebingungan dalam menemukan informasi atau membutuhkan waktu lama dalam menemukan informasi referensi yang dicari. Namun mereka memanfaatkan petugas layanan referensi dalam mempermudah penemuan informasinya. Pada masa pandemi Covid-19 ini kunjungan mahasiswa ke perpustakaan dibatasi dengan alasan mahasiswa melakukan pembelajaran jarak jauh sehingga jarang datang ke kampus. Perpustakaan FMIPA Unpad memberikan solusi dengan mahasiswa dapat menggunakan layanan *repository online* yang dapat diakses di <https://repository.unpad.ac.id/>, sedangkan untuk hasil penelitian

dan lampiran karya akhir mahasiswa terdahulu dapat melakukan permintaan pada layanan referensi *online* di *website* FMIPA Unpad. Layanan referensi *online* Perpustakaan FMIPA Unpad saat ini hanya dapat diakses oleh mahasiswa FMIPA. Melalui layanan ini, mahasiswa juga dapat melakukan permintaan layanan dengan mengajukan topik yang diinginkan pada formulir permintaan, selanjutnya pustakawan akan mengirimkan hasil pencarian berupa artikel, *e-journal*, dan *e-book* sesuai topik yang diajukan mahasiswa ke email mahasiswa

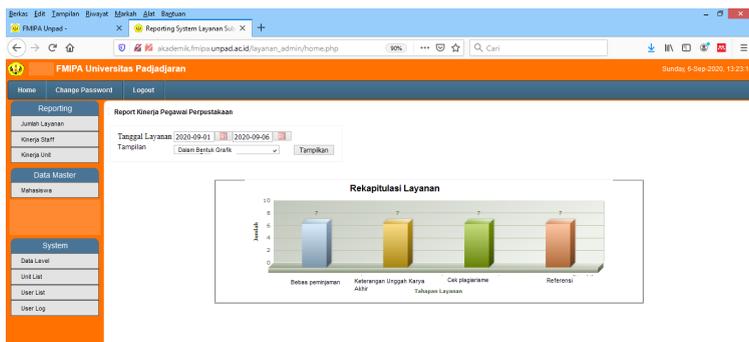
Perpustakaan juga menyediakan layanan cek plagiarisme menggunakan aplikasi Turnitin. Turnitin dilanggan Universitas Padjadjaran untuk dapat dimanfaatkan oleh seluruh sivitas akademika. Mahasiswa yang tidak mempunyai akun Turnitin, dapat melakukan cek Plagiarisme dengan mengirim artikel dan mengisi formulir permintaan di layanan cek plagiarisme *online* Perpustakaan FMIPA Unpad. Turnitin adalah layanan pemeriksaan orisinalitas dan pencegahan plagiarisme yang memeriksa artikel yang kita tulis. Turnitin akan membandingkan artikel kita dengan teks dalam database besar karya akhir mahasiswa, *website*, buku, artikel yang ada di internet. Dengan Turnitin akan didapatkan laporan kesamaan yang dihasilkan akan membantu mengidentifikasi kemungkinan plagiarisme.

Pada layanan Perpustakaan FMIPA Unpad *online* dapat juga menampilkan, dan mengetahui report jumlah layanan, baik yang masih proses, selesai, dan dikirim seperti yang ada pada gambar di bawah ini:



Gambar 4 . Tampilan Report Layanan dari Proses sampai dengan Selesai
Sumber: Perpustakaan FMIPA Unpad, 2020

Temuan lain dalam penelitian ini adalah adanya rekapitulasi tiap layanan yang ada. Rekapitulasi layanan yang ada bisa ditampilkan sehingga memudahkan pustakawan dalam membuat laporan kinerja. Selain itu aplikasi ini dapat menampilkan rekapitulasi dan monitoring pegawai. Aplikasi akan menampilkan nama pustakawan dan jumlah layanan yang sudah dikerjakan. Hal ini tentunya memudahkan pimpinan untuk mengevaluasi kinerja pegawai.



Gambar 5. Tampilan Report per Layanan
Sumber: Perpustakaan FMIPA Unpad, 2020

Strategi pemasaran tentang layanan yang ada, dan ditawarkan perpustakaan perlu dilakukan agar pengguna mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Promosi perlu dilakukan agar

mahasiswa mengetahui, dan menggunakan layanan ini. Promosi layanan administrasi, dan layanan referensi *online* ini dilakukan perpustakaan melalui *Instagram*, *Facebook*, dan *WhatsApp* grup mahasiswa. *Instagram* adalah media sosial yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa saat ini¹⁶. *Instagram*, dan *WhatsApp* menjadi media sosial dengan peluang yang efektif untuk mengenalkan produk-produk yang ada di perpustakaan. Pemilihan media promosi yang tepat dengan memperhatikan perkembangan zaman dan teknologi akan dapat menjaring pengguna perpustakaan terutama mahasiswa. Melalui *Instagram*, *Facebook*, dan *WhatsApp* perpustakaan dapat memberikan informasi bagaimana panduan alur menggunakan layanan administrasi, dan layanan referensi *online*, sehingga pengguna dengan mudah menggunakan layanan ini.

Perpustakaan FMIPA Unpad berusaha memenuhi kebutuhan pengguna dengan melakukan inovasi sesuai perkembangan teknologi salah satunya dengan penyediaan layanan administrasi perpustakaan, dan layanan referensi berbasis *online*. Perkembangan teknologi harus dilihat oleh perpustakaan sebagai pendukung dan peluang agar perpustakaan dapat memberikan manfaat yang besar sebagai penyedia informasi dan tidak ditinggalkan penggunaannya¹⁷.

3. Manfaat Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Berbasis *Online*

Integrasi layanan administrasi akademik dan perpustakaan secara *online* akan menghemat penggunaan kertas dan tinta printer karena surat keterangan bebas perpustakaan dan surat keterangan

¹⁶ Eko Retno Wulandari, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana, "Strategi Promosi E-Journal Untuk Generasi-Z Di Perpustakaan Universitas Padjadjaran," *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* ⁸, no. 1 (2020): 11–20, <https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a1>.

¹⁷ Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi," *Khazanah Al-Hikmah* ¹, no. 1 (2013), <https://doi.org/10.31227/osf.io/tzawc>.

unggah karya ilmiah tidak perlu dicetak, akan tetapi akan dikirimkan melalui email student.unpad.ac.id masing-masing mahasiswa.

Manfaat layanan administrasi perpustakaan dan layanan referensi berbasis *online* ini adalah:

1. Kemudahan penyusunan laporan kinerja pegawai, karena setiap layanan yang dilaksanakan akan tercatat di dalam sistem,
2. Pimpinan dapat melakukan monitoring dan evaluasi pekerjaan pegawai,
3. Mahasiswa dapat memperoleh layanan dengan mudah, dan cepat tanpa dibatasi waktu dan tempat,
4. Pustakawan dapat melakukan pelayanan *online* dengan tidak terbatas waktu dan tempat,
5. Penghematan tinta printer dan kertas,
6. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas institusi khususnya perpustakaan.

E. Simpulan

Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran menerapkan layanan administrasi dan layanan referensi berbasis *online* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perpustakaan. Kemudahan bagi mahasiswa dan pustakawan adalah alasan utama aplikasi ini dibuat, dan sesuai dengan tuntutan perubahan dan perkembangan teknologi. Kemudahan yang diperoleh antara lain mahasiswa dapat memperoleh layanan dengan mudah, dan cepat tanpa dibatasi waktu dan tempat, kemudahan penyusunan laporan kinerja pegawai karena setiap layanan yang dilaksanakan akan tercatat di dalam sistem, pimpinan dapat melakukan monitoring dan evaluasi pekerjaan pegawai. Penerapan layanan perpustakaan berbasis *online* dilakukan dengan mahasiswa melakukan permintaan layanan di laman *website* layanan akademik yang otomatis akan login akun mahasiswa,

kemudian pustakawan akan memproses layanan sesuai permintaan mahasiswa, selanjutnya pustakawan akan mengirimkan layanan ke email mahasiswa. Perpustakaan MIPA Unpad juga melakukan promosi di media sosial agar mahasiswa mengetahui layanan yang ada di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Stacy, Leslie Clark, Stephen Houser, Cynthia Kilby, Anna Lyle, Lisa Mackinney, Mary Lin Maner, et al. "Recommendations for Library Services During The Covid-19 Pandemic Regents Public Library Advisory Council (RPLAC)," no. April (2020): 14. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/community-mitigation-strategy.pdf>.
- Egoeze, Fidelis, Sanjay Misra, Rytis Maskeliūnas, and Robertas Damaševičius. "Impact of ICT on Universities Administrative Services and Management of Students' Records: ICT in University Administration." *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals* 9, no. 2 (2018): 1–15. <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2018040101>.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LIBQUAL*. Jakarta: Sogung Seto, 2013.
- Himayah. "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi." *Khazanah Al Hikmah* 1, no. 1 (2013). <https://doi.org/10.31227/osf.io/tzawc>.
- Ifijeh, Goodluck, and Felicia Yusuf. "Covid – 19 Pandemic and the Future of Nigeria's University System: The Quest for Libraries' Relevance." *Journal of Academic Librarianship* 46, no. 6 (2020): 102226. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102226>.
- Kesuma, Mohammad Rizal Jalil Puja. "Sistem Layanan Administrasi Persuratan Akademik Berbasis Web Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang." Universitas Islam Negeri Walisongo, 2017.
- Lanning, Scott. *Reference and Instructional Services for Information Literacy Skills in School Libraries, 3rd Edition*. Third edit. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2014.
- Lim, Seong Kwan. "Drive-Thru Library Service in Korea." *Journal of Information Science Theory and Practice* 9, no. 2 (2021): 33–46. <https://doi.org/10.1633/JISTaP.2021.9.2.4>.
- Meo, Sultan A, and Muhammad Talha. "Turnitin: Is It a Text Matching

- or Plagiarism Detection Tool?" *Saudi Journal of Anesthesia* 13, no. 5 (2019): 48–51. https://doi.org/10.4103/sja.SJA_772_18.
- Praswoto, A. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press, 2012.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Rahmah, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Rasaki, Oluwole Ejiwoye. "Disaster Management Practices in Selected University Libraries in Nigeria." *Journal of the Institute of Conservation* 42, no. 2 (2019): 151–67. <https://doi.org/10.1080/19455224.2019.1604395>.
- Restanti, Anisa Sri. "Layanan Referensi Virtual: Sebuah Strategi Jasa Layanan Referensi Di Perpustakaan." *Visi Pustaka* 17 No. 1 A (2015): 3–10.
- Rochmah, Erma Awalien. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan." *Taalum* 04, no. 46 (2016): 277–92.
- Suharso, Putut, Imaniar Putri Arifiyana, and Dewi Wasdiana. "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19" 4, no. 2 (2020): 271–86. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/8185/4303>.
- Universitas Padjadjaran. "Keputusan Rektor Tentang Penyerahan Karya Ilmiah Mahasiswa Kepada Perpustakaan." Bandung, 2012. <https://repository.unpad.ac.id/sk-upload-karyailmiah.pdf>.
- Wulandari, Eko Retno, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana. "Strategi Promosi E-Journal Untuk Generasi-Z Di Perpustakaan Universitas Padjadjaran." *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 8, no. 1 (2020): 11–20. <https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a1>.

