



Studi Terhadap Peran dan Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta di Pekanbaru Pada Masa Pandemi COVID-19

Ajir¹, Yurnalis², Aryen Wildani³

^{1,2,3}Perpustakaan Universitas Riau, Pekanbaru

E-mail: ajir.mts@gmail.com

Diajukan: 08-03-2022 Direview: 10-03-2022; Direvisi: 25-05-2022; Diterima: 28-06-2022

Abstrak

Tujuan penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui peran perpustakaan dan strategi pelayanan perpustakaan perguruan tinggi swasta di Kota Pekanbaru pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif, sampel dalam penelitian ini terdiri dari empat perguruan tinggi swasta di Kota Pekanbaru. Pengambilan data dilakukan melalui studi literatur dan wawancara kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi swasta Kota Pekanbaru memiliki peran sebagai penyedia sumber belajar dalam mendukung pembelajaran daring, dan sebagai sarana dalam membantu promosi perpustakaan, serta sebagai wadah dalam mensosialisasikan pencegahan penularan COVID-19. Kemudian, capaian penerapan tujuh kategori strategi pelayanan perpustakaan perguruan tinggi berturut-turut tertinggi sampai terendah yaitu Perpustakaan Politeknik Caltex Riau, Perpustakaan STIMIK AMIK Riau, Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru, dan Perpustakaan Universitas Abdurrah. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi swasta Kota Pekanbaru pada masa pandemic COVID-19 memiliki peran dan strategis layanan yang dapat dikembangkan secara holistik terhadap eksistensi perpustakaan.

Kata Kunci: Peran; strategi layanan; Pandemi COVID-19; dan perpustakaan.

Abstract

The purpose of this research was to determine the role of libraries and the strategy of private university library services in Pekanbaru City during the COVID-19 pandemic. This study used a qualitative description method, the sample in this study consisted of four private universities in Pekanbaru City. Data were collected through literature studies and interviews with informants. The results of the study indicate that the Pekanbaru City private university library has a role as a provider of learning resources in supporting online learning, and as a means of helping library promotions, as well as a forum for socializing the prevention of COVID-19 transmission. Then, the achievements of implementing seven categories of university library service strategies, respectively, from the highest to the lowest, namely the Riau Caltex Polytechnic Library, the STIMIK AMIK Riau Library, the Hang Tuah STIKES Library in Pekanbaru, and the Abdurrah University Library. The conclusions of this study indicate that the private university library of Pekanbaru City during the COVID-19 pandemic has a strategic role and service that can be developed holistically for the existence of the library.

Keywords: Role; service strategy; COVID-19 pandemic; and library.

Pendahuluan

Pandemi merupakan suatu istilah yang sudah tidak terdengar asing untuk masyarakat dunia, termasuk negara Indonesia. Penyebaran COVID-19 atau *Corona Virus Diseases* sangat dahsyat. Virus ini muncul pertama kali di Wuhan suatu kota di negara China pada bulan Desember 2019 lalu. Akibat dari mudahnya penyebaran virus corona atau Covid-19 ini, beragam aktivitas sosial masyarakat diberbagai bidang kehidupan harus dibatasi, termasuk juga dalam bidang pendidikan. Dalam sebuah kajian yang dilakukan Hasan dan Rifa'i (2021) yang dipublikasikan pada jurnal

media pustakawan, dinyatakan bahwa terjadinya pandemi COVID-19 di Indonesia, khususnya di Provinsi Riau membuat proses pembelajaran fisik dalam bentuk tatap muka di dalam kelas tidak dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Sistem pembelajaran beralih ke dalam bentuk daring baik secara individual dan/atau dalam bentuk klasikal virtual.

Tampak nyata bahwa kegiatan pembelajaran atau perkuliahan tatap muka harus beralih dengan pembelajaran jarak jauh menggunakan internet agar rantai penyebaran virus corona dapat terputuskan. Dalam kondisi seperti demikian masyarakat memang dianjurkan untuk lebih banyak berkegiatan di dalam rumah. Namun, tetap tidak dapat dipungkiri bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berkomunikasi dan membutuhkan informasi, terlebih para pelajar atau mahasiswa yang dalam proses belajarnya seringkali membutuhkan sumber referensi atau rujukan informasi. Dengan demikian, perlu disadari bahwa ketika hal ini terjadi, maka mau tidak mau atau suka tidak suka berbagai regulasi yang diterapkan pemerintah menjadi hal yang harus dipatuhi.

Berbagai fenomena yang terjadi dalam masa pandemi COVID-19 membuat perpustakaan menjadi sorotan dalam berbagai hal. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan sumber daya informasi bagi civitas akademika dalam memenuhi berbagai kebutuhan informasi. Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peran yang sangat penting. Dikatakan demikian, karena perpustakaan merupakan salah satu tempat dan sumber belajar bagi mahasiswa dalam mencari informasi dan pengetahuan untuk penyelesaian tugas kuliah, penelitian, dan dalam peningkatan wawasan.

Begitu pentingnya peran perpustakaan dan strategi layanan perpustakaan pada perguruan tinggi terutama pada masa pandemi, maka hal ini yang melatarbelakangi penelitian ini. Dengan demikian, dapat menjadi sesuatu yang menarik bila dikaji lebih lanjut terhadap perpustakaan perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Pekanbaru. Berdasarkan data Forlap Ristek Dikti 2020, Kota Pekanbaru memiliki beberapa perguruan tinggi terdiri dari perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Perguruan tinggi swasta di Pekanbaru terdiri dari universitas, sekolah tinggi, politeknik dan akademi. Kajian ini memiliki ruang lingkup hanya pada empat perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Pekanbaru. Ini menjadi hal yang unik karena perguruan tinggi yang diambil sebagai penelitian adalah Universitas Abdurrah Pekanbaru, Sekolah Tinggi Manajemen Ilmu Komputer (STMIK) Amik Riau, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Hangtuah Pekanbaru, dan Politeknik Caltex Riau (PCR).

Lebih lanjut diungkapkan bahwa permasalahan pada penelitian yang dilakukan ini adalah bagaimana peran perpustakaan perguruan tinggi swasta di Kota Pekanbaru, dan bagaimanapula strategi layanan perpustakaan perguruan tinggi swasta di Pekanbaru pada masa pandemi?, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran perpustakaan perguruan tinggi swasta di Pekanbaru pada masa pandemi, mengetahui Strategi layanan perpustakaan yang digunakan pada perguruan tinggi swasta di Pekanbaru pada masa pandemi.

Tinjauan Pustaka

Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, dinyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baik guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka. Perpustakaan mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan atau gedung sendiri yang berisi koleksi, yang diatur dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan jika sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca (Sutarno 2006). Kemudian, Saleh dan Komalasari (2014), mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi beserta unit lainya bertugas membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan program Tri Dharma

perguruan tinggi. Koleksi perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya sebatas pada buku-buku teks yang diperlukan untuk kegiatan belajar mengajar saja, tetapi juga buku-buku dan jurnal-jurnal ilmiah yang diperlukan untuk menunjang penelitian dosen dan mahasiswa (Rahayuningsih, 2007). Lebih lanjut dikatakan layanan administrasi perpustakaan adalah administrasi untuk staf perpustakaan dan layanan administrasi untuk pemustaka (Wati, 2016).

Perpustakaan perguruan tinggi dapat memaksimalkan penggunaan informasi digital untuk pelayanan kegiatan perpustakaan. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk pelayanan perpustakaan melalui pengelolaan kegiatan pelayanan perpustakaan, penelusuran online dan komputerisasi perpustakaan, (Widodo, 2018). Pengelolaan perpustakaan secara digital adalah dengan menyediakan pelayanan online bagi pemustaka. Layanan online yang diberikan yaitu penyediaan informasi bahan perpustakaan yang diakses dengan layanan internet yang dapat diakses dimana dan kapanpun tidak terbatas ruang dan waktu (Ulfah, 2017). Tautan yang bersifat transparan bagi pemustaka sehingga pemustaka dapat melihat dan membaca bahan pustaka. Contohnya buku dapat ditampilkan dan dibaca secara virtual (Bamgbade. et al, 2015). Berdasarkan data yang dirilis dari *Internasional Federation Library Assosiacition (IFLA) (2020)* beberapa perpustakaan telah melakukan optimalisasi layanan jarak jauh seperti *Bibliotheque nationale de France* menyelenggarakan pameran virtual. Perpustakaan nasional Spanyol memproposikan konten digital yang dapat mendukung pendidikan. Layanan lain yang berkembang seperti promosi layanan *online stroies*, menambah jumlah koleksi *ebook*. Pengembangan aktivitas layanan manual menjadi daring dan menciptakan program baru seperti layanan *online ask-librarian*. Perpustakaan daring memudahkan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (Mardiyanto, 2018).

Johan et al.,(2020) dalam kajiannya menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan pada pandemi COVID-19 dilakukan dengan pelayanan daring meliputi penyediaan pengecekan peminjaman koleksi perpustakaan secara online, formulir bebas pinjam untuk sidang, verifikasi karya ilmiah online, penyediaan panduan pengunggahan karya ilmiah, penyediaan panduan *Virtual Private Network (VPN)* untuk mengakses koleksi jurnal dan *ebook* dengan jaringan UPI, permohonan file repository dan permohonan paket informasi terpilih. Layanan daring yang paling dibutuhkan yaitu layanan *repository* dan layanan *ejournal*. Dadhe & Dubey (2020), Mengeksplorasi jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan Institut Teknologi India (IIT) selama masa Pandemi COVID-19. Inisiatif pelayanan perpustakaan melalui website berhasil memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan setelah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan diikuti oleh beberapa institusi lain. Rafiq et al, (2021) strategi perpustakaan perguruan tinggi untuk pelayanan selama pandemi COVID-19 dengan memanfaatkan website, dan pelayanan yang dilakukan secara online. Strategi layanan perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) pada masa pandemi COVID-19. Pengguna tetap dapat melakukan kegiatan perpustakaan baik meminjam, mengembalikan, dan memperpanjang koleksi perpustakaan melalui aplikasi *ask librarian* melalui nomor ponsel untuk konfirmasi kepada petugas terlebih dahulu. Layanan perpanjangan koleksi perpustakaan pengguna dapat melakukannya secara mandiri melalui akun pengguna di website OPAC. Layanan *e-book* dan hasil-hasil penelitian dapat diunduh gratis melalui laman website OPAC selama 24 jam tanpa terikat ruang dan waktu.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau pada perguruan tinggi swasta. Perguruan tinggi yang menjadi objek penelitian adalah Universitas Abdurrah Pekanbaru, Sekolah Tinggi Manajemen Ilmu Komputer (STIMIK) Amik Riau. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Hang Tuah Pekanbaru, dan Politeknik Caltex Riau (PCR). Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara. Data dikumpulkan melalui instrumen pengumpulan data, observasi, wawancara dan dokumentasi. Data diolah dan disajikan dalam bentuk paparan secara deskriptif. Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan aktivitas perpustakaan yang dilakukan pada bulan September 2021 dengan jumlah hari pengamatan 3 hari kerja setiap minggu. Uji validitas data dilakukan dengan melakukan *crosscheck*, yaitu melakukan pengamatan langsung layanan perpustakaan secara langsung dan secara online melalui *website* resmi dari perpustakaan perguruan tinggi yang telah dijadikan sampel tersebut.

Hasil dan pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan Universitas Abdurrah Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Abdurrah Pekanbaru merupakan fasilitas layanan umum yang tersedia di Universitas Abdurrah Pekanbaru. Perpustakaan ini terletak di Jalan Riau Ujung Nomor 73 Tampan, Kota Pekanbaru. Perpustakaan Universitas Abdurrah terakreditasi B pada tahun 2016. Struktur organisasi Perpustakaan Universitas Abdurrah dipimpin oleh kepala perpustakaan yang berada langsung di bawah Wakil Rektor Bagian Akademik. Perpustakaan ini, dalam melakukan pelayanan Perpustakaan terbagi menjadi tiga sub bagian layanan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi dan tata usaha. Perpustakaan Abdurrah memiliki tiga orang pustakawan dengan kualifikasi pendidikan sarjana dan diploma. Koleksi perpustakaan nya berupa buku referensi sebanyak 125 judul dengan jumlah 180 eksemplar, jurnal sebanyak 70 judul dengan jumlah 150 eksemplar, dan buku teks sebanyak 148 Judul dengan jumlah 179 eksemplar. Pengunjung perpustakaan ini adalah mahasiswa dari semua fakultas di lingkungan Universitas Abdurrah, ditambah Dengan dosen, staf dan mahasiswa dari luar Universitas Abdurrah.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Manajemen Ilmu Komputer (STMIK) Amik Riau.

Perpustakaan STMIK Amik Riau berada di Gedung C STMIK Riau. Perpustakaan ini terletak di jalan Purwodasi, Pekanbaru dengan jam operasional Senin sampai Jumat pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB. Perpustakaan STMIK Amik Riau pada saat ini belum terakreditasi dan belum mempunyai struktur organisasi baku. Sumber daya manusia yang ada pada Perpustakaan STMIK Riau sebanyak 3 orang terdiri dari 1 orang kepala dan 2 orang petugas perpustakaan. Kepala perpustakaan diisi oleh fungsional pustakawan dengan kualifikasi pendidikan sarjana ilmu perpustakaan. Pelayanan perpustakaan STMIK Amik Riau dilakukan oleh 2 orang petugas. Perpustakaan ini mempunyai koleksi yang terdiri dari buku dan jurnal. Jumlah buku yang tersedia sebanyak 6.300 judul buku dengan jumlah 8.111 eksemplar dan ditambah dengan jurnal online terbitan khusus dari STMIK Amik Riau. Pengunjung perpustakaan sebelum pandemi COVID-19 rata-rata perhari sebanyak 50 orang sedangkan jumlah pengunjung pada saat pandemi COVID-19 saat ini pengunjung perpustakaan sebanyak 15 orang.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Hang Tuah Pekanbaru.

STIKES Hang Tuah Pekanbaru merupakan salah satu kampus kesehatan terbaik di Riau. Fasilitas layanan pada STIKES Hang Tuah Pekanbaru diantaranya adalah perpustakaan. Perpustakaan ini, berada di Lingkungan Kampus. Alamat kampus di jalan Jenderal Mustafa Sari No.5 Tangkerang Selatan Kota Pekanbaru. Perpustakaan STIKES Hang Tuah saat ini berstatus belum terakreditasi. Sumber daya manusia pada Perpustakaan terdiri dari satu orang kepala perpustakaan dan satu orang staf bukan pustakawan. Koleksi yang tersedia di Perpustakaan yaitu mulai dari jenis koleksi genre fiksi sampai pada ilmu pasti. Koleksi yang tersedia dalam bentuk cetak dan digital seperti CD-ROM, CD, VCD, dan DVD. Koleksi serial publikasi harian dan

bulanan pada Perpustakaan berupa surat kabar dan majalah. Jumlah koleksi keseluruhan adalah 10.981 ekslembar. Jumlah kunjungan pemustaka sebelum pandemi COVID-19 sebanyak 4.443 orang pertahun, sedangkan pada saat pandemi terjadi penurunan yang signifikan dengan jumlah kunjungan pemustaka 349 orang.

Perpustakaan Politeknik Caltex Riau (PCR).

Perpustakaan PCR merupakan fasilitas layanan umum dari kampus PCR yang terletak di Jalan Umban Sari (Patin) No. 1 Rumbai Kota Pekanbaru. Perpustakaan ini dipimpin oleh seorang kepala yang langsung bertanggung jawab kepada Wakil Rektor Bidang Akademik (WR1). Perpustakaan PCR pada saat ini berstatus belum terakreditasi. Sumber daya manusia yang ada di Perpustakaan PCR sebanyak tiga orang terdiri dari satu orang kepala perpustakaan, dan dua orang petugas perpustakaan yang berstatus bukan pustakawan dengan kualifikasi pendidikan sarjana. Perpustakaan ini, dilengkapi dengan koleksi buku-buku, bahan kuliah, dan jurnal-jurnal yang dapat menambah wawasan mahasiswa. Perpustakaan memberikan layanan informasi untuk mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Saat ini koleksi buku teks yang ada berjumlah hampir 13.964 Judul buku dengan jumlah eksamplarnya sebanyak 42.938 eksamplar. Perpustakaan juga menyediakan Modul-Modul pengajaran bagi mahasiswa dan dosen hampir sebanyak 400-an judul dengan 30.000-an eksamplar. Selain dari buku teks dan modul pengajaran, perpustakaan juga menyediakan jurnal-jurnal baik nasional ataupun internasional, Perpustakaan ini menyediakan fasilitas silang layanan koleksi, dengan perpustakaan dari perguruan tinggi lain di Pekanbaru seperti UR, UNILAK, UMRI. Perpustakaan juga memiliki fasilitas warung perancis yang didirikan pada tanggal 5 Mei 2014. Fasilitas yang dimiliki warung perancis adalah sebagai berikut: Institut Français d'Indonésie (IFI), memberikan informasi mengenai kebudayaan Perancis, hingga mengenai studi di Perancis serta beasiswa yang ditawarkan oleh Pemerintah Perancis, buku-buku dan CD/DVD Film Perancis yang dapat dimanfaatkan setiap pengunjung. Data pengunjung Perpustakaan ini selama tiga tahun terakhir yaitu, 10.605 orang pada tahun 2019, 5.002 orang pada tahun 2020, dan 973 orang pada tahun 2021. Pengunjung Perpustakaan PCR mengalami penurunan yang signifikan karena kondisi pandemi COVID-19.

Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta di Pekanbaru pada masa pandemi

Peran perpustakaan adalah menyediakan sumber bacaan bagi pemustaka. Pada masa normal sumber bacaan dapat diakses oleh pemustaka dengan datang langsung berkunjung ke perpustakaan. Pandemi COVID-19 mengharuskan diterapkannya aturan pembatasan aktivitas dan berkumpul di tempat umum untuk mencegah penyebaran dan penularan COVID-19 secara luas. Aturan ini menjadikan pelayanan perpustakaan yang biasanya banyak dilakukan secara *offline* tidak dapat maksimal dilaksanakan. Sementara itu kebutuhan akan sumber belajar masih diperlukan. Peran perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai penyedia sumber bacaan bagi civitas akademika dalam proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian. Hasil kajian ini menyajikan informasi bagaimana peran perpustakaan pada perguruan tinggi pada masa pandemi. Data dan informasi diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan dan pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi. Hasil wawancara peneliti dengan pimpinan dan pustakawan pada masing-masing perpustakaan terkait peran perpustakaan pada masa pandemi berturut-turut sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Abdurrab (UNIRRAB)

Perpustakaan UNIRRAB berperan membantu menyediakan bahan pembelajaran daring pada masa pandemi COVID-19 berupa buku, jurnal dan sumber informasi lain sebagai pendukung pembelajaran. Pelayanan penyediaan pendukung pembelajaran yang disediakan oleh Perpustakaan dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Pelayanan secara *online* dengan menggunakan layanan penelusuran koleksi perpustakaan secara online seperti aplikasi Online Public Access Catalog

(OPAC). Pelayanan secara *offline* masih dilakukan dengan membatasi jumlah pengunjung perpustakaan. Pustakawan dan petugas perpustakaan juga berperan dalam memberikan informasi terkait pandemi COVID-19 kepada pemustaka yaitu dengan mensosialisasikan protokol kesehatan dalam rangka pencegahan penularan virus COVID-19. Perpustakaan menyediakan buku tentang COVID-19 sebagai sumber informasi bagi pemustaka terkait wabah COVID-19. Perpustakaan UNIRRAW melaksanakan pelatihan secara *online* melalui aplikasi *zoom* dalam rangka peningkatan pelayanan perpustakaan pada masa pandemi.

Perpustakaan STIMIK AMIK RIAU

Peran Perpustakaan STIMIK AMIK Riau dalam mendukung pembelajaran daring pada masa pandemi yaitu dengan menerapkan kebijakan terkait pelayanan. Pelayanan administrasi perpustakaan dilakukan secara *online* dan *offline*. Contoh pelayanan administrasi secara *online* yaitu perpanjangan dalam peminjaman buku, penelusuran koleksi perpustakaan secara *online* dengan menggunakan aplikasi OPAC guna untuk memenuhi kebutuhan sumber belajar daring. Pelayanan administrasi secara *offline* masih tetap dilakukan dengan kebijakan membatasi pengunjung perpustakaan paling banyak 15 orang perhari dengan tetap menerapkan protokol kesehatan dalam rangka pencegahan penularan COVID-19. Contoh pelayanan administrasi *offline* yaitu peminjaman buku, bebas pustaka, penyerahan skripsi, dan layanan baca ditempat. Pustakawan dan petugas perpustakaan membantu mempromosikan dan mensosialisasikan informasi dan program dari Satuan Tugas (SatGas) COVID terkait wabah COVID-19. Pustakawan dan petugas perpustakaan terus menghimbau, mengingatkan protokol kesehatan seperti penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Perpustakaan juga menyediakan himbauan penerapan protokol kesehatan melalui banner yang dipasang di perpustakaan. Perpustakaan telah melaksanakan pelatihan dan webinar untuk peningkatan pelayanan perpustakaan pada masa pandemi COVID-19.

Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru

Peran perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru pada masa pandemi COVID-19 dalam mendukung pembelajaran daring yaitu dengan menerapkan kebijakan pelayanan perpustakaan secara *online*. Pelayanan perpustakaan *online* dilakukan dengan membuat akun perpustakaan pada *Whats Aplikasi (WA)*. Mekanisme pelayanan yaitu pemustaka melakukan pemesanan untuk peminjaman buku melalui WA, kemudian pustakawan mencari buku sesuai pesanan pemustaka, kemudian pustakawan menyerahkan buku yang telah tersedia kepada petugas peminjaman, kemudian petugas peminjaman menghubungi pemustaka untuk mengambil pesanan buku yang akan dipinjam. Kondisi perpustakaan yang sepi pengunjung dimanfaatkan oleh perpustakaan untuk melakukan pembenahan terhadap kekurangan perpustakaan. Pustakawan memberikan layanan dalam rangka membantu mempromosikan dan mengedukasi kepada pemustaka terkait pandemi COVID-19 dengan cara menyebarkan informasi terkait tindakan pencegahan, pentingnya menjaga jarak, tindakan dan tempat karantina. Perpustakaan bekerjasama dengan SATGAS COVID-19 dan tim peneliti menyediakan informasi berupa jurnal tentang penggunaan vaksin untuk pencegahan penyebaran virus COVID-19. Pustakawan juga membantu tim peneliti untuk memenuhi kebutuhan akan literatur dan informasi yang dibutuhkan oleh tim peneliti. Perpustakaan menyediakan fasilitas kepada pustakawan dan petugas perpustakaan untuk mengikuti webinar dengan tujuan meningkatkan kapasitas pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan Politeknik Caltex Riau (PCR)

Peran perpustakaan PCR pada masa pandemi yaitu dengan menerapkan kebijakan pelayanan *online* untuk beberapa bentuk layanan perpustakaan. Pelayanan *online* yang dilaksanakan adalah penyediaan modul dan sumber informasi dalam bentuk digital yang dapat dilihat disistem. Modul dan sumber belajar secara digital diharapkan dapat membantu proses pembelajaran yang dilakukan secara daring. pelayanan *online* lain yang disediakan oleh

perpustakaan yaitu layanan penelusuran koleksi perpustakaan melalui OPAC, pengurusan yudisium dan bebas pustaka. Kebijakan pada layanan kunjungan langsung ke perpustakaan masih tetap dilakukan dengan menerapkan aturan pembatasan jumlah pengunjung yang boleh masuk ke perpustakaan. Jumlah maksimal masuk ke perpustakaan dibatasi maksimal 5 orang dan wajib menerapkan protokol kesehatan. Perpustakaan, pustakawan dan petugas perpustakaan juga berperan dalam penanggulangan COVID-19 yaitu dengan mempromosikan program yang dibuat oleh SATGAS COVID-19 PCR. Pustakawan dan petugas perpustakaan menghimbau penerapan protokol kesehatan seperti penggunaan masker dan mencuci tangan kepada pemustaka. Perpustakaan PCR memasang poster, banner, dan spanduk himbauan terkait pencegahan penularan COVID-19 di lingkungan perpustakaan. Perpustakaan melaksanakan pelatihan dan webinar tentang COVID-19.

Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Masa Pandemi.

Pandemi COVID-19 menciptakan tatanan hidup normal baru dengan implikasi tuntutan perubahan pola interaksi dalam kehidupan sosial kemasyarakatan yang selama ini ada. Perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi bagian fasilitas layanan masyarakat khususnya insan akademisi harus melakukan perubahan strategi layanannya. Penelitian ini menganalisa bagaimana strategi layanan perguruan tinggi swasta di Pekanbaru pada masa pandemi. Analisis dilakukan terhadap empat sampel perpustakaan perguruan tinggi swasta di Pekanbaru. Peneliti menganalisis data yang diperoleh dari wawancara terkait strategi layanan perpustakaan perguruan tinggi sampel. Peneliti menentukan jenis layanan online yang ditanyakan pada saat wawancara dengan tujuan dapat menganalisa perbandingan strategi yang dilaksanakan secara seimbang.

Data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian yaitu, Layanan penelusuran online. Layanan penelusuran online disediakan untuk mempermudah pemustaka mencari informasi secara online. Layanan penelusuran online memberikan informasi tentang koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan. Hasil wawancara dengan kategori penelusuran online yaitu terdapat tiga perguruan tinggi sampel yang menerapkan layanan penelusuran online melalui katalog perpustakaan OPAC. Perguruan tinggi yang menerapkan penelusuran online adalah Perpustakaan UNIRRAB, Perpustakaan STIMIK AMIK Riau, dan Perpustakaan PCR sedang Perpustakaan STIKES Hang Tuah tidak mempunyai sistem penelusuran online OPAC.

Layanan E-Resources

E-Resources merupakan koleksi perpustakaan dalam bentuk elektronik, koleksi elektronik berupa buku elektronik (*ebook*), jurnal elektronik (*e-journal*) baik yang dilanggan maupun yang diterbitkan institusi boleh diakses secara bebas (*open access*). Hasil wawancara untuk kategori layanan *E-Resources* yaitu Perpustakaan UNIRRAB hanya memiliki koleksi *E-Resources* berupa jurnal elektronik (*e-journal*), Perpustakaan STIMIK AMIK Riau memiliki koleksi *E-Resources* berupa jurnal elektronik (*e-journal*), skripsi, dan disertasi yang dapat diakses secara *online* melalui repositori. Koleksi *E-Resources* yang dimiliki perpustakaan PCR yaitu buku elektronik (*ebook*), jurnal elektronik (*e-journal*), skripsi, dan disertasi yang dapat diakses secara *online* melalui repositori. Perpustakaan STIKES Hang Tuah belum mempunyai layanan *E-Resources*.

Layanan Digital Library

Layanan *Digital Library* merupakan perpustakaan yang mempunyai sumber informasi digital dan orang yang mengelola koleksi digitalnya agar dapat dimanfaatkan secara terus menerus oleh pemustaka. Hasil wawancara untuk kategori layanan digital *library* yaitu tiga perpustakaan perguruan tinggi yang diambil sebagai sampel yaitu perpustakaan STIMIK AMIK Riau, Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru, dan Perpustakaan PCR memiliki layanan digital *library* sedang Perpustakaan UNIRRAB tidak memiliki layanan digital *library*.

Layanan Cek Plagiasi *Online*

Layanan cek plagiasi *online* merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka (mahasiswa, dosen dan pustakawan) untuk mengecek karya tulis dengan menggunakan *softwairturnitin* atau *ithenticate*. Pelayanan cek plagiasi *online* memberikan kemudahan bagi pemustaka karena cukup mengirim lewat email dan menunggu kembali hasilnya melalui *email*. Perpustakaan perguruan tinggi sampel yang memiliki layanan cek plagiasi online yaitu Perpustakaan STIMIK AMIK RIAU, dan Perpustakaan PCR sedang Perpustakaan UNIRRAB, dan Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru tidak memiliki layanan cek plagiasi *online*.

Layanan Bebas Pustaka *Online*

Layanan bebas pustaka *online* merupakan suatu layanan yang diberikan kepada anggota perpustakaan untuk mengurus surat keterangan bebas pinjam buku atau bersih pinjaman bahwa yang bersangkutan tidak memiliki pinjaman dan kewajiban mahasiswa mengumpulkan tugas akhirnya dalam bentuk *soft copy*. Perpustakaan sampel yang memiliki layanan bebas pustaka online yaitu Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru, Perpustakaan STIMIK AMIK Riau, dan Perpustakaan PCR sedangkan Perpustakaan UNIRRAB masih menggunakan layanan bebas pustaka secara manual.

Layanan Konsultasi Perpustakaan dan Kepustakaan *Online*

Layanan konsultasi perpustakaan dan kepubstakaan online yaitu layanan yang meliputi konsultasi akses informasi elektronik, dan konsultasi pelayanan administrasi perpustakaan. Konsultasi dilakukan melalui *Whatsap*, SMS, telepon, *email* maupun *chatting*. Perpustakaan sampel yang melaksanakan layanan kategori ini yaitu Perpustakaan STIMIK AMIK Riau, Perpustakaan STIKES Hang Tuah, dan Perpustakaan PCR sedangkan Perpustakaan UNIRRAB belum melakukan layanan perpustakaan dan kepubstakaan *online*.

Layanan *Ask Librarian* dan *Library Call Center*

Layanan *ask librarian* dan *library call center* merupakan layanan yang memungkinkan pemustaka dapat berkomunikasi secara *real time* dengan pustakawan dan petugas perpustakaan untuk menayakan apapun tentang perpustakaan dan pemanfaatan perpustakaan. Perpustakaan STIKES Hang Tuah dan STIMIK AMIK Riau tidak menerapkan layanan *ask librarian* namun memiliki layanan *library call center* melalui sambungan telepon yang terhubung ke perpustakaan. Perpustakaan ABDURAAB belum menerapkan layanan *ask librarian* dan *library call center*. Perpustakaan PCR memiliki layanan *ask librarian* dan *library call center*.

Penutup

Bagian penutup dari kajian ini dapat disimpulkan bahwa peran yang dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi pada masa pandemi adalah terjamin tersedianya sumber belajar untuk mendukung pembelajaran daring. Keempat perpustakaan tersebut telah menerapkan kebijakan pelayanan perpustakaan secara online. Pelaksanaan pelayanan online pada perpustakaan tidak sama dikarenakan keterbatasan prasarana, dan sumber daya yang dimiliki masing-masing perpustakaan berbeda. Perpustakaan melakukan promosi dan sosialisasi. Kemudian, penerapan strategi layanan perpustakaan berdasarkan tujuh kategori layanan dari nilai tertinggi sampai terendah yaitu, perpustakaan PCR, Perpustakaan STIMIK AMIK Riau, Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru, dan Perpustakaan ABDURRAB.

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan pengamatan, wawancara dan pembahasan yaitu, perpustakaan perguruan tinggi swasta di Pekanbaru perlu meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan. Pentingnya peningkatan kapasitas dan

keahlian pemustaka dan petugas perpustakaan dengan memberikan pelatihan pustakawan dan petugas perpustakaan secara berkala dan berkelanjutan. Peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan. Kemudian, perlu adanya kajian lanjutan dari kajian yang telah dilakukan ini.

Daftar Pustaka

- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information and Libraries Journal*. <https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- American Library Association. (ALA). Diakses 12-03-2021, dari: (<http://ala.org/acrl/ilconstan.html>).
- Bamgbade B.J., dkk. (2015). Comparative analysis and benefits of digital library over traditional library. *World Scientific News*, 24, 1–7. Retrieved from www.worldscientificnews.com.
- Hasan, T. dan Rifa'I, A. (2021). Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Masa Pandemi COVID-19 di Provinsi Riau. *Media Pustakawan*. 28 (2), 98-108.
- IFLA. (2020). IFLA School Library Guidelines. International Federation of Library Associations and Institutions.
- Johan, RC. (2020). Optimalisasi Layanan Dalam Jejaring Perpustakaan Upi Masa Bencana Covid-19. Dipetik, 12 Maret 2021, From, <http://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/index>
- Mardiyanto, V. (2018). Opini dan Analisis Program Layanan Informasi di Perpustakaan Aplikasi Imobile Ipusnas). *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.29240/tik.v2i1.396>
- Perpustakaan Nasional RI. (2011). Standar Nasional Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Putut Suharso I, Imaniar Putri A, Mizarti Dewi (2020). Layanan Perpustakaan perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi COVID-19. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Qalyubi, S., Purwono, Septiyantono, T., Sidik, U., Tafrikuhuddin, Arianto, M. S., Laugu, N. (2007). Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Sekretariat Negara.
- Saleh, A.R. dan Rita K. (2014). Manajemen Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. Sutarno NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto