



Strategi Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Dengan Pendekatan Model Harapan Sosial: Studi Pada Perpustakaan UNRI Pascagangguan Alam

Ajir¹, Yasin Setiawan² dan Evi Susanti³

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

E-mail: ajir.mts@gmail.com

Diajukan: 02-12-2022; Direview: 11-12-2022; Direvisi: 27-12-2022; Ditrima: 29-12-2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran optimalisasi perbaikan ruangan sirkulasi paska kerusakan infrastruktur akibat gangguan alam. Penelitian ini menggunakan metode *Research And Development (R&D)*. Metode analisis ini banyak digunakan dalam riset pengembangan sebuah produk inovasi, termasuk di dalamnya dapat digunakan dalam optimalisasi pelayanan sirkulasi. Secara teknis, Konsep ini merupakan metodologi penelitian riset pengembangan yang dilakukan pada CRDS (*Center for Research and Development Strategy*) di negara Jepang. Gambaran ringkas dari konsep ini adalah tahapan penelitian yang digambarkan melalui diagram "Fase riset harapan sosial". Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa gangguan alam berupa gangguan binatang telah menyebabkan kerusakan pada bagian atas perpustakaan terutama pada bagian ruang sirkulasi. Akibat kejadian tersebut terjadi kerusakan infrastruktur ruang sirkulasi yang harus segera dilakukan penanganan segera. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengembangan yang dilakukan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi paska kerusakan infrastruktur gangguan alam telah berjalan dengan optimal.

Kata kunci: harapan sosial; optimalisasi; pelayanan sirkulasi

Abstract

This study aims to find out the description of optimizing circulation room repairs after infrastructure damage due to natural disturbances. This research uses the Research And Development (R&D) method. This analytical method is widely used in research to develop an innovative product, including it can be used in optimizing circulation services. Technically, this concept is a development research methodology conducted at the CRDS (Center for Research and Development Strategy) in Japan. A brief description of this concept is the research stages depicted through the diagram "Social expectations research phase". Based on the results of the research that has been carried out, it is obtained an illustration that natural disturbances in the form of animal disturbances have caused damage to the upper part of the library, especially in the circulation space section. As a result of this incident, there was damage to the circulation space infrastructure which had to be handled immediately. The final results of the study show that users are satisfied with the development carried out, so it can be concluded that circulation services after damage to natural disturbance infrastructure have been running optimally.

Keywords: circulation services; optimization; social wishes



Pendahuluan

Perpustakaan selalu diidentikkan dengan ruangan atau gedung yang berisi sekumpulan koleksi terutama koleksi buku. Kualitas suatu perpustakaan masih diukur dari jumlah pengunjung dan keterpakaian koleksi yang ada di perpustakaan (Detlor, 2015) dan (Kurniasih, 2018). Perencanaan strategis sistem informasi merupakan pendekatan sistematis mengenai apa yang dianggap paling efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan informasi (Hanafiah & Junaedi, 2020). Begitu juga hal nya, dengan penerapan OPAC diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu dari segi pelayanan yang disediakan bagi pemustaka agar pemustaka benar-benar terbantu saat menelusuri koleksi di perpustakaan (Nugroho, 2020).

Perpustakaan Universitas Riau (Unri) berdiri sejalan dengan berdirinya Universitas Riau yaitu sejak tahun 1962. Gedung Perpustakaan Unri pada awal berdirinya dibangun di kampus bawah (Gobah). Namun, sejak tahun 1990 Gedung perpustakaan Unri dipindahkan ke kampus Binawidya. Sejak tahun 1990 gedung perpustakaan Unri telah beberapa kali direnovasi untuk perluasan ruangan. Namun, pada bulan April tahun 2022 terjadi musibah gangguan alam yang mengakibatkan terjadi kerusakan infrastruktur perpustakaan. Hal ini, menyebabkan koleksi perpustakaan Unri terkena dampak dari musibah tersebut. Kerusakan atap yang bocor menyebabkan plafon rubuh dan air hujan yang masuk menyebabkan banjir dan juga membuat koleksi buku menjadi basah.

Kerusakan yang terjadi menyebabkan gangguan yang serius pada ruang sirkulasi dan referensi. Penemuan observasi di lapangan penyebab awal kerusakan adalah akibat gangguan binatang (kera) yang beberapa waktu sebelumnya memaksa masuk gedung perpustakaan. Kawan kera tersebut memang merupakan kelompok kera yang habitatnya ada dalam hutan lindung di kawasan kampus Unri. Kawan tersebut memaksa masuk ke gedung dengan merusak atap, membuka dinding papan di bagian atas, membongkar bagian penutup atap yang terbuat dari triplek dan masuk melalui sela-sela atap. Sebagai langkah antisipasi, pimpinan Unri telah bekerjasama dengan Balai Besar KSDA (Konservasi Sumber Daya Alam) Provinsi Riau untuk menangani kawan kera tersebut. Setelah tim lapangan Unri berhasil mengusir kawan kera tersebut, pimpinan Perpustakaan Unri melakukan pemeriksaan kondisi pelayanan perpustakaan. Hasil pemeriksaan memperlihatkan gangguan alam tersebut telah menyebabkan pelayanan fisik sirkulasi mengalami gangguan serius. Akibat gangguan tersebut pelayanan terhenti dalam beberapa hari. Perlu diketahui bahwa Perpustakaan Unri saat ini menerapkan pelayanan online untuk beberapa titik pelayanan. Hal ini, dilakukan dalam rangka menyesuaikan dengan Pandemi COVID-19 yang telah berlangsung sejak awal tahun 2020 (Suharti, 2020), (Febri, 2021), (Hasan & Rifa'I, 2021) dan (Syamsudin, 2021). Upaya lain untuk tetap memberikan pelayanan sirkulasi buku adalah dengan pelayanan , yaitu tetap memberikan pelayanan sirkulasi buku, tetapi tanpa ada kehadiran pemustaka ke ruang sirkulasi (Durin, 2020). Sejauh ini pelayanan sirkulasi berjalan sesuai dengan yang direncanakan (Kurniasih, 2018). Namun, sejak ada musibah gangguan alam, pelayanan sirkulasi terancam tidak berfungsi lagi.

Peneliti mendapatkan temuan di lapangan bahwa pada saat ini, pelayanan sirkulasi tidak dapat berfungsi optimal. Faktor penyebabnya adalah diduga adanya gangguan susulan kawan kera yang menerobos masuk ruang sirkulasi. Kemudian, merusak susunan buku dan mengganggu meja kerja. Ditambah lagi kawan kera tersebut mengamuk ketika ada orang yang berupaya mengusirnya.



Berdasarkan temuan awal di lapangan, ada beberapa permasalahan yang dihadapi oleh perpustakaan Unri berkaitan dengan pelayanan sirkulasi, yaitu: 1) Adanya kekhawatiran datangnya serangan kawanan kera pada saat pelayanan membuat petugas di ruang sirkulasi dievakuasi ke bagian yang lebih aman. Kondisi ini memerlukan pengaturan lebih lanjut agar semua pegawai dapat dimaksimalkan fungsinya, 2) Adanya 5400 buku sirkulasi dan referensi yang terdampak, menyebabkan peluang ketidaksesuaian antara opac dan stok buku dalam rak, serta membutuhkan upaya preservasi lebih lanjut. Agar koleksi perpustakaan selalu dalam keadaan baik, utuh, bersih, tahan lama dan tidak cepat rusak, harus dilakukan perawatan yang baik. Kegiatan perawatan bahan pustaka merupakan kegiatan yang penting dilakukan bagi sebuah perpustakaan. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk melestarikan kandungan informasi bahan pustaka, sehingga informasi dapat diwariskan untuk generasi yang akan datang (Rodin, 2021) dan (Dila & Nafisah, 2019), 3) Adanya bagian ruangan yang terdampak dan berpotensi akan ada gangguan yang sama, menyebabkan perlunya pengaturan ulang denah ruang sirkulasi.

Tiga masalah utama yang ditemukan tersebut mengantarkan peneliti kepada gagasan untuk melakukan kajian ilmiah. Optimalisasi pelayanan sirkulasi sangat vital untuk dilakukan. Pelayanan sirkulasi akan kembali berjalan hanya jika kita berhasil menemukan strategi untuk mengoptimalkan kembali pelayanan ini. Bagi Perpustakaan Unri, pelayanan sirkulasi harus tetap berjalan optimal. Hal ini, dilakukan demi pemenuhan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan optimalisasi pelayanan melalui pengkajian terkait dengan Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Paska Kerusakan Infrastruktur Akibat Gangguan Alam di Perpustakaan Unri.

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan pada bagian sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi, yaitu bagaimana gambaran optimalisasi perbaikan ruangan sirkulasi Perpustakaan Unri paska kerusakan infrastruktur akibat gangguan alam. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis optimalisasi pelayanan sirkulasi paska kerusakan infrastruktur akibat gangguan alam di Perpustakaan Unri. Manfaat penelitian ini adalah : 1) Bagi Institusi perpustakaan Unri, hasil penelitian ini bermanfaat memberikan rekomendasi optimalisasi pelayanan sirkulasi paska kerusakan infrastruktur akibat gangguan alam. 2) Bagi pengelola perpustakaan Unri dan para pemustaka, akan diperoleh peningkatan mutu layanan perpustakaan.

Tinjauan Pustaka

Dalam Undang-undang Nomor 43/2007 tentang Perpustakaan (DPR RI, 2007), Bab I pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan / atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka”. Pernyataan tersebut menjadi dasar definisi perpustakaan yang kemudian setiap pengertian lebih luas dari perpustakaan harus mengacu kepada definisi tersebut.

Dalam praktek pelayanan sirkulasi, ada dua model yang dapat dilakukan oleh perpustakaan, yaitu sirkulasi *open access* dan *close access*. Pelayanan sirkulasi *open access* melakukan pelayanan perpustakaan secara terbuka (Dila, 2019). Pada *open access*, pemustaka diberikan keterbukaan atau kebebasan untuk mencari sendiri buku yang dicarinya di dalam rak buku. Setelah mendapatkan buku, pemustaka dapat melakukan peminjaman melalui pelayanan peminjaman baik yang dilakukan oleh petugas maupun dengan pelayanan mandiri. Sedangkan pelayanan sirkulasi *close access* merupakan



pelayanan sirkulasi dengan akses tertutup, artinya pemustaka tidak diberikan akses langsung ke buku yang mereka cari di dalam rak (Dila, 2019). Pencarian buku dilakukan melalui katalog dan jika buku yang dicari sudah ditemukan dilanjutkan dengan menyerahkan kode buku yang hendak dipinjam ke pustakawan. Pada model *close access* pemustaka tidak mencari sendiri bukunya di rak, tetapi dibantu oleh pustakawan (Rodin, & Kurnia, 2021).

Pada umumnya perpustakaan menerapkan pelayanan *open access*, terutama pada situasi normal. Namun, sejak terjadi pandemi COVID-19 (Febri, 2021), banyak perpustakaan dipaksa untuk melakukan pembatasan kunjungan dan menerapkan pelayanan sirkulasi secara *close access* (Dila, 2019). Pada beberapa perpustakaan yang menerapkan model pelayanan sirkulasi *close access*, hak akses penuh hanya menjadi milik petugas perpustakaan (Febri, 2021). Pemustaka hanya memiliki akses pada daftar bibliografi atau katalog bahan pustaka (Detlor, 2015). Dengan bantuan pustakawan, pemustaka akan mendapatkan *fulltext* atau buku yang dibutuhkan (Durin, 2020).

Perpustakaan memiliki beberapa tugas pokok pelayanan, pengolahan bahan pustaka serta literasi informasi (UU No. 43 Tahun 2007). Dalam bidang pelayanan, untuk dapat memberikan layanan yang baik, maka perpustakaan setidaknya dapat memenuhi pandangan dan sikap sebagai berikut: 1) pemustaka merasa puas setelah meninggalkan meja layanan; 2) memberikan pelayanan dengan tepat, ramah, cepat, penuh kemitraan; 3) petugas harus bisa memberikan solusi atas informasi yang diminta pemustaka; 4) berperilaku profesional (Lasa, 2015).

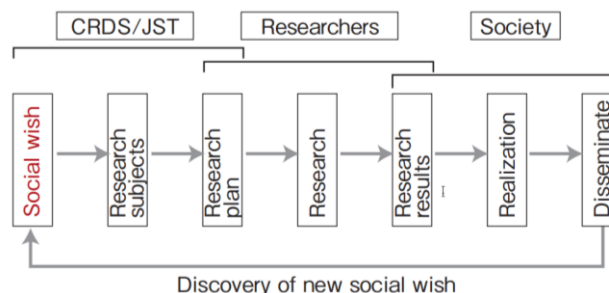
Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata optimalisasi diambil dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Sedangkan pengoptimalan berarti proses atau cara atau perbuatan pengoptimalan (menjadikan paling baik atau paling tinggi). Optimalisasi merupakan suatu sistem atau upaya menjadikan paling baik atau tinggi. Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang dapat dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya (Utami, 2021). Lebih lanjut, Utami (2021) juga menyatakan bahwa dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan menggunakan UU perlu terdapat optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik yg wajib monoton dilakukan. Peningkatan pelayanan publik dilakukan diantaranya: a. Pengembangan sistem pelayanan; b. Peningkatan sarana prasarana pelayanan; c. Peningkatan Sumber Daya Manusia.

Research and Development (R&D) saat ini merupakan jenis penelitian yang banyak dikembangkan. Penelitian pengembangan merupakan salah satu jenis penelitian yang dapat menjadi penghubung atau pemutus kesenjangan antara penelitian dasar dengan penelitian terapan. Desain penelitian R&D merupakan ujicoba model dimana tahap penting yang berguna untuk menilai model yang dikembangkan. Kelayakan meliputi kelayakan proses dan kelayakan hasil. Penelitian ini menerapkan “konsep harapan sosial” yang mana peneliti melihat, merancang dan mengambil langkah strategi untuk memenuhi harapan pemustaka untuk mendapatkann kenyamanan dalam menggunakan fasilitas ruangan pelayanan sirkulasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Research And Development (R&D)*. Metode analisis ini banyak digunakan dalam riset pengembangan sebuah produk inovasi, termasuk di dalamnya dapat

digunakan dalam optimalisasi pelayanan sirkulasi. Secara teknis, penulis mengacu kepada konsep yang dipublikasikan oleh Yoshikawa (2012) dalam bukunya “*Design Methodology for Research and Development : Strategy Realizing a Sustainable Society*”. Konsep ini merupakan metodologi penelitian riset pengembangan yang dilakukan pada CRDS (*Center for Research and Development Strategy*) di negara Jepang. Gambaran ringkas dari konsep ini adalah tahapan penelitian yang digambarkan melalui diagram “Fase riset harapan sosial”.



Gambar 1. Fase riset harapan sosial

Sumber: Yoshikawa H (2012:53)

Berdasarkan konsep di atas, fase yang dilalui dalam riset pengembangan meliputi: Menggali harapan sosial - Sintesis subjek riset - Adopsi rencana riset - Pelaksanaan riset - Hasil riset - Realisasi inovasi - Diseminasi --> Kembali ke fase Menggali harapan sosial yang baru. Sebagai keterangan, JST dalam diagram tersebut adalah singkatan dari *Japan Science and Technology Agency* yaitu Agen Sains dan Teknologi negara Jepang, yang menangani riset-riset inovasi baru dalam bidang sosial dan teknologi. .

Hasil dan pembahasan

Menggali harapan sosial

Tahapan awal dari metode riset harapan sosial adalah menggali harapan sosial, yaitu mengumpulkan berbagai informasi yang berasal dari masukan atau penilaian masyarakat terhadap fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini fenomena yang terjadi adalah rusaknya beberapa fasilitas perpustakaan Universitas Riau akibat gangguan alam berupa masuknya kewanakera liar ke dalam ruang perpustakaan.

Tindakan lanjutan dari penanganan masalah rusaknya ruang sirkulasi adalah melakukan identifikasi kerusakan guna menentukan tindakan yang harus dilakukan agar dampak kerusakan segera teratasi. Kerusakan yang terjadi dapat diidentifikasi sebagaimana terlihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Kerusakan, Dampak yang Terjadi Serta Rencana Penanganan Kerusakan Sarana Prasarana Perpustakaan Akibat Gangguan Alam

No	Kerusakan	Dampak terhadap pelayanan	Rencana penanganan
1	Plafond	Area plafond terdampak seluas 80 M ² menyebabkan sebagian ruang sirkulasi tidak dapat digunakan	Dilakukan perbaikan plafond dengan merelokasi area seluas 80M ²
2	Atap	Terdapat 2 lembar atas seng yang	Perbaikan atap perpustakaan,

		harus segera diperbaiki. Memiliki dampak yang sama dengan kerusakan plafond.	penggantian satu blok atap dengan yang baru.
3	Lantai	Sebagian keramik lantai sirkulasi rusak yang mengakibatkan ada area sirkulasi yang tidak dapat digunakan	Dilakukan perbaikan lantai keramik dengan relokasi seluas 80M ²
4	Rak	Beberapa rak mengalami basah disertai basahnya buku di dalamnya. Efeknya adalah sebagian buku harus menjalani tindakan relokasi sampai rak bisa kembali digunakan.	Untuk rak besi dilakukan relokasi sementara untuk pengeringan koleksi. Untuk rak berbahan kayu dan tidak dapat digunakan lagi diganti dengan cadangan rak yang terbuat dari besi.
5	Buku	Jumlah buku pelayanan berkurang, terutama pada kelas 300 yang mendapatkan dampak paling besar dari runtuhnya plafond.	Dilakukan tindakan preservasi sesuai dengan aturan yang berlaku di perpustakaan.
6	Jaringan listrik dan data	Beberapa ruang sirkulasi tidak mendapatkan penerangan dan terjadi gangguan jaringan data.	Dilakukan perbaikan jaringan listrik dan jaringan data pada bagian yang terdampak.

Berdasarkan kondisi ini dilakukan analisis kondisi peneliti yang melibatkan *stake holder* yang terlibat terutama pemustaka yang sempat ditemui oleh tim peneliti. Secara garis besar kondisi yang dapat dilihat adalah seperti dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Kondisi Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Unri yang Terdampak Akibat Rusaknya Infrastruktur

No	Kerusakan	Dampak terhadap pelayanan
1	Buku	Sebagian buku tidak dapat ditemukan, karena kondisinya tidak dilayankan akibat rusak. Dari data diketahui bahwa buku yang terdampak adalah lebih dari 1.000 eksemplar dan didominasi oleh buku dalam kelas 300. sampai dengan dilakukan penelitian ini proses identifikasi sedang dilakukan dan belum selesai.
2	Sistem	Pada waktu bersamaan sedang terjadi gangguan sistem, sehingga pelayanan berbasis sistem informasi sedang mengalami beberapa gangguan. Kondisi ini menjadi pemicu kepadatan ruang pelayanan akibat sistem pelayanan mandiri sedang tidak dapat dioperasikan. Berdasarkan penjelasan dari tim IT Perpustakaan, diketahui bahwa pembenahan sedang dilakukan, namun karena adanya tuntutan upgrade sistem menyebabkan terjadi pelambatan perbaikan.
3	Ruang baca	Akibat pengosongan sementara oleh proyek perbaikan atap, plafond dan lantai ruang sirkulasi, terjadi penurunan kapasitas ruang baca sampai dengan 50%. Pengurangan luasan ruang baca mengakibatkan hilangnya kenyamanan pemustaka. Alternatif sebelumnya dari ruang baca perpustakaan adalah taman digital di samping gedung perpustakaan, namun muncul masalah lain, yaitu pada saat penelitian ini dilaksanakan shelter taman digital yang berjumlah 10 buah telah dibongkar akibat proyek gedung baru perpustakaan yang akan selesai pada pertengahan tahun 2023 yang akan datang.

Kegiatan penggalian harapan sosial ini diprakarsai oleh tim peneliti dan melibatkan para pakar di bidang yang relevan, kegiatan utama berupa wawancara, diskusi, riset literatur dan observasi di lapangan. Dari hasil penggalian harapan sosial ini diperoleh beberapa informasi tentang harapan sosial yang meliputi : a. Harapan pemustaka untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan; b. Harapan



pemustaka agar ruang baca yang nyaman segera disediakan; c. Harapan pemustaka agar pelayanan sirkulasi berjalan lebih cepat; d. Harapan pustakawan agar pembenahan infrastruktur yang rusak segera diselesaikan; e. Harapan pustakawan agar sistem pelayanan mandiri berjalan kembali.

Melakukan sintesis subjek riset

Berkaitan dengan tujuan optimalisasi layanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Unri faktor yang mempengaruhi adalah seperti terlihat pada tabel 3. Tabel tersebut menggambarkan analisis SWOT sederhana yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penentuan strategi yang layak dilaksanakan.

Tabel 3. Analisis SWOT Sederhana Faktor Mempengaruhi Optimalisasi Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Unri

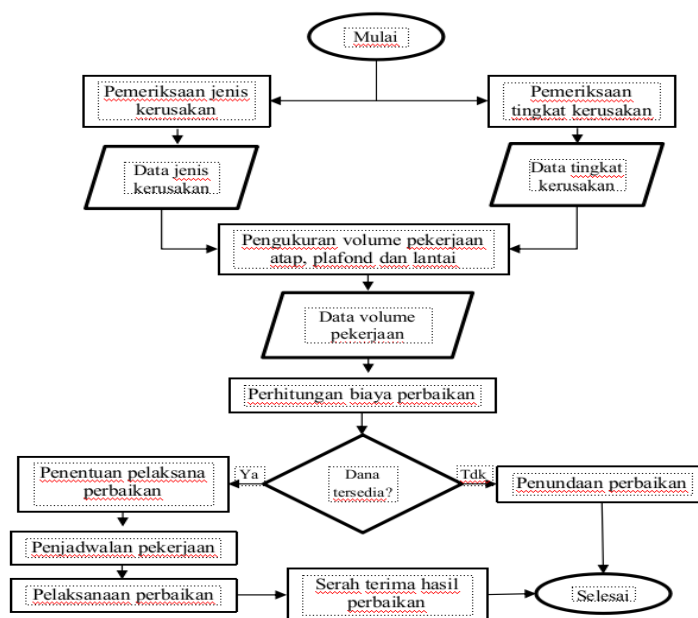
Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weaknesses)	Peluang (Opportunities)	Ancaman (Threats)
1) Koleksi buku sirkulasi lebih dari 40000 judul.	1) Tidak memiliki cadangan ruang tambahan untuk pelayanan.	1) Mendapatkan keleluasaan untuk mengembangkan sistem sesuai kebutuhan.	1) Tidak memiliki kewenangan menambah SDM perpustakaan.
2) Tersedia pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan.	2) Koleksi masih belum mencakup kebutuhan semua prodi.	2) Memiliki kewenangan merencanakan dan menyelenggarakan ISO Manajemen.	2) Tidak memiliki kewenangan mengelola anggaran cadangan.
3) Tersedia tenaga ahli bidang IT.	3) Anggaran perbaikan infrastruktur sangat minim.	3) Mendapatkan dukungan sumber daya berupa cadangan anggaran lembur pegawai.	3) Tuntutan kualitas pelayanan yang tinggi
4) Tersedia sumber daya IT.	4) Anggaran pengembangan sistem sangat terbatas.		4) Kebutuhan informasi pemustaka terus bertambah
5) Tersedia anggaran untuk menambah jumlah koleksi perpustakaan setiap tahun.	5) Proses preservasi masih lambat		
6) Tersedia tenaga ahli bidang preservasi bahan pustaka.			

Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan, maka tim peneliti mencoba merumuskan strategi alternatif yang mungkin bisa dilaksanakan. Perumusan ini diperkaya oleh data yang diperoleh melalui wawancara, diskusi, serta beberapa literatur pendukung. Dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan sirkulasi pasca kerusakan akibat gangguan alam di Perpustakaan Unri, antara lain: Melakukan revisi anggaran untuk rehab ruangan sirkulasi, melakukan perluasan ruang sirkulasi ke ruangan lain, membuat kebijakan khusus pelayanan sirkulasi, menambah pegawai layanan sirkulasi perpustakaan, memperluas ruang baca ke area lain, melakukan perbaikan pelayanan mandiri dan komplemen lainnya.

Perencanaan teknis riset

Perencanaan teknis riset merupakan tahapan menyiapkan pelaksanaan strategi-strategi prioritas. Berdasarkan hasil sintesis subjek riset, dapat dijelaskan bahwa dari enam strategi alternatif. Dari enam strategi alternatif tersebut, prioritas dalam penelitian ini yang dapat dilaksanakan yaitu: Rehabilitasi sebagian area ruang sirkulasi, yaitu khusus area yang terdampak. Strategi ini merupakan hasil revisi strategi alternatif ke-1 pada saat sintesis subjek penelitian. Alasan rasional ditetapkan revisi strategi ini adalah karena anggaran sangat terbatas untuk memperbaiki kerusakan, sementara proses perbaikan tidak bisa ditunda. Jika harus melakukan revisi anggaran, maka proses revisi memerlukan waktu yang lama, yang tidak bisa ditunggu oleh kondisi yang ada. Sebenarnya jika dilihat dari sisi kualitas rehabilitasi, akan jauh lebih baik jika dilakukan perbaikan atau rehabilitasi secara total. Akan tetapi dari hasil pemeriksaan ditemukan bahwa perbaikan pada titik - titik tertentu sangat vital dilakukan sambil menunggu kebijakan anggaran dilaksanakan.

Secara umum perencanaan strategis yang dapat dilakukan adalah meliputi: perencanaan sebelum strategi, selama pelaksanaan strategi dan sesudah pelaksanaan strategi. Berkaitan dengan konsep *strategic planning* di atas, maka strategi yang dilakukan akan tergambarkan dalam sebuah urutan kegiatan dari perencanaan hingga evaluasi strategi. Berdasarkan konsep tersebut, maka ketiga strategi yang akan dilaksanakan di perpustakaan Unri dapat digambarkan dalam *flowchart* sebagaimana diperlihatkan pada gambar di bawah.



Gambar 2. Rehabilitasi sebagian area ruang sirkulasi

Pelaksanaan riset

Berdasarkan perencanaan teknis yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya, tim peneliti melakukan pelaksanaan riset. Dalam menyelesaikan setiap langkah dalam melaksanakan tiga strategi

terpilih, disusun rencana program. Sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya, program diserahkan kepada stake holder yang memiliki tupoksi untuk melaksanakan setiap program. Rehabilitasi sebagian area ruang sirkulasi, yaitu khusus area yang terdampak.

- a) Program dimulai dengan pemeriksaan kerusakan yang terjadi pada area yang terdampak. Pemeriksaan meliputi kondisi jenis kerusakan dan tingkat kerusakan.
- b) Pemeriksaan yang telah dilakukan pada tahapan pertama menghasilkan data berupa jenis-jenis kerusakan dan tingkat kerusakannya. Dari hasil pemeriksaan tersebut ditemukan ada tiga jenis kerusakan yang harus mendapatkan penanganan segera dengan tingkat kerusakan bervariasi antara satu titik dengan titik yang lain. Jenis kerusakan yang terjadi adalah kerusakan atap, plafond dan lantai keramik.
- c) Berdasarkan data yang diperoleh dilakukan penghitungan volume pekerjaan perbaikan. Perhitungan volume ini diserahkan kepada bagian bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP), yang dalam pelaksanaan penghitungan melibatkan pihak ketiga yang akan menangani pekerjaan perbaikan.
- d) Dalam penelitian ini ditemukan bahwa data mengenai besaran volume pekerjaan beserta biaya perbaikan bukan menjadi bagian pokok penelitian, sehingga dalam penelitian ini data tersebut dinyatakan sebagai data yang tidak dapat dipublikasikan. Fokus penelitian ini ada pada hasil pelaksanaan strategi sesuai dengan permasalahan penelitian.
- e) Berdasarkan hasil pemeriksaan dan perhitungan volume diketahui bahwa pekerjaan dapat dilanjutkan. Setelah dilakukan wawancara dengan pejabat BPP didapatkan informasi bahwa anggaran cukup untuk melakukan perbaikan dan proses perbaikan dilaksanakan selama 30 hari kalender.
- f) Selama persiapan dan pelaksanaan pekerjaan dilakukan pembersihan lokasi proyek perbaikan dari semua penggunaan. Pada fase ini dilakukan pengosongan sebagian ruang sirkulasi untuk melaksanakan pekerjaan perbaikan yang meliputi perbaikan atap, plafond dan lantai.
- g) Perbaikan fisik dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2022. Hasil perbaikan diserahkan kepada perpustakaan setelah dinyatakan pekerjaan perbaikan selesai.

Merumuskan hasil riset

Berdasarkan pelaksanaan riset yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya, tim peneliti melakukan perumusan hasil riset. Secara teoritis semua program yang telah dilaksanakan dapat mewakili strategi yang disusun pada sintesis subjek riset. Menurut hasil sintesis subjek riset dan dibandingkan dengan hasil pelaksanaan riset dapat ditarik titik temu, yaitu strategi yang telah dilaksanakan mampu menjawab harapan sosial dari pihak-pihak terkait.

Berdasarkan harapan sosial di atas, telah dilaksanakan riset dengan menjalankan satu strategi. Jika dihubungkan dengan harapan sosial maka hasil pelaksanaan salah satu strategi dapat dijelaskan sebagai berikut: Rehabilitasi sebagian area ruang sirkulasi, yaitu khusus area yang terdampak. Strategi ini adalah salah satu strategi yang diharapkan mampu memenuhi harapan pemustaka dalam hal mendapatkan kembali ruang sirkulasi dengan semua koleksi yang dibutuhkan, serta mendapatkan ruang baca yang nyaman. Selain untuk memenuhi harapan pemustaka strategi ini juga merupakan upaya untuk memenuhi harapan pustakawan agar infrastruktur ruang sirkulasi yang rusak segera teratasi sehingga diperoleh ruang sirkulasi yang nyaman untuk pengunjung serta nyaman untuk bekerja.



Realisasi hasil riset

Hasil pelaksanaan riset yang telah dirumuskan pada tahap sebelumnya diyakini akan mampu memberikan solusi bagi masalah yang dihadapi oleh perpustakaan Unri. Pada bagian ini, tim peneliti menjelaskan implementasi hasil riset yang telah dilakukan direalisasikan di ruang sirkulasi Perpustakaan Unri. Rehabilitasi sebagian area ruang sirkulasi, yaitu khusus area yang terdampak. Area ruang sirkulasi mengalami kerusakan paling parah, di mana pada saat terjadi gangguan alam, pada area tersebut terjadi kerusakan atap gedung, runtuhnya plafond dan rusaknya lantai keramik ruang sirkulasi, disertai kerusakan rah dan bahan pustaka yang ada dalam ruangan tersebut.

Setelah dilakukan perbaikan, kondisinya sudah kembali normal dan dapat difungsikan kembali sebagai ruang sirkulasi. Pada bagian lantai terlihat ada batas keramik, di mana lantai yang diperbaiki dipasang keramik yang warnanya lebih putih daripada keramik yang lama. Karena ini adalah perbaikan sebagian, maka hanya bagian yang rusak saja yang diperbaiki, sehingga karena suatu hal, keramik pengganti memiliki warna yang berbeda dengan aslinya.

Ruang baca sudah kembali dalam kondisi rapi, luas dan terasa nyaman. Pemustaka yang memanfaatkan ruang baca yang telah diperbaiki, setelah dilakukan wawancara singkat dengan mereka, secara umum mereka merasakan ruangan yang telah diperbaiki menjadi lebih nyaman dibanding dahulu sebelum terjadi kerusakan infrastruktur.

Diseminasi hasil riset

Setelah dilakukan proses riset dari awal hingga implementasi, tim peneliti perlu melakukan evaluasi sosial. Dalam prinsip metode riset harapan sosial, setelah dilakukan strategi, proses selanjutnya adalah menguji apakah riset yang dilakukan telah sesuai dengan harapan sosial. Untuk melakukan pengujian hasil riset, hal penting yang harus dilakukan adalah menanyakan kembali kepada pihak-pihak terkait, dalam hal ini adalah pemustaka dan pustakawan yang telah menyampaikan harapan kepada perpustakaan Universitas Riau.

Dalam mencari jawaban, tim peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara terhadap pemustaka yang hadir di ruang sirkulasi serta pustakawan yang bertugas di ruangan tersebut. Dari beberapa kali wawancara yang telah dilakukan ditemukan rumusan jawaban sebagai berikut: 1) Harapan pemustaka agar ruang baca yang nyaman segera disediakan; 2) Harapan pustakawan agar pembenahan infrastruktur yang rusak segera diselesaikan

Menggali harapan sosial yang baru

Setelah harapan yang disampaikan oleh pemustaka maupun pustakawan mendapatkan respon secara riset melalui metode riset harapan sosial, pada bagian akhir riset ini peneliti kembali kepada siklus riset ke bagian pertama. Kembalinya riset ke siklus pertama merupakan kelanjutan dari riset ini menuju kondisi yang lebih baik, atau kondisi yang diharapkan oleh masyarakat yang terlibat dengan objek penelitian (Kurniasih, 2018). Dalam memenuhi kaidah metode riset harapan sosial ini, peneliti melanjutkan hasil penelitian yang telah ada dengan meminta masukan atau harapan-harapan baru kepada pemustaka dan pustakawan terkait pelayanan sirkulasi.



Penggalian harapan sosial pada tahap lanjutan ini digunakan sebagai masukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang berniat untuk menindaklanjuti optimalisasi pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Riau. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa stake holder ditemukan harapan baru antara lain: 1) Harapan pemustaka untuk mendapatkan koleksi yang lebih lengkap; 2) Harapan pustakawan akan sistem otomatisasi perpustakaan yang stabil dan tidak pernah mengalami gangguan. Berdasarkan harapan sosial di atas, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk menindaklanjuti dengan riset harapan sosial fase berikutnya.

Penutup

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, perbaikan sebagian infrastruktur perpustakaan yang rusak dan dapat berfungsi normal kembali, harapan pustakawan telah terpenuhi. Ketika dilakukan wawancara singkat dengan beberapa pustakawan ditemukan jawaban bahwa kerusakan yang beberapa menjadi gangguan pelayanan sirkulasi perpustakaan sudah tidak ada. Kondisi ruang sirkulasi menjadi lebih kondusif dan nyaman, sehingga secara umum harapan terpenuhi. Diperoleh gambaran bahwa gangguan alam berupa gangguan binatang telah menyebabkan kerusakan atas perpustakaan terutama pada bagian ruang sirkulasi. Akibat kerusakan tersebut terjadi kerusakan infrastruktur ruang sirkulasi yang harus segera dilakukan penanganan segera. Dari hasil riset yang dilakukan ditemukan bahwa perbaikan infrastruktur pelayanan sirkulasi sudah memenuhi harapan pemustaka sehingga ruang baca yang nyaman bisa digunakan kembali. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengembangan yang dilakukan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi paska kerusakan infrastruktur gangguan alam dapat berjalan dengan optimal.

=====

Daftar Pustaka

- Detlor, B. & Ball, K. (2015) 'Getting More Value from the LibQUAL +® Survey: The Merits of Qualitative Analysis and Importance- Satisfaction Matrices in Assessing Library Patron Comments', *College And research Lybrary*, 76(6), pp. 796–810. doi: 10.5860/crl.76.6.796.
- Dila, B., & Nafisah, S. (2019). Penelusuran Informasi Standard Operating Procedure Untuk Preservasi Koleksi (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 10(2), 111–121. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol10.iss2.art8>
- Durin, Z. (2020). Wajah Baru Layanan Perpustakaan UIN Iman Bonjol Padang Sebagai Pusat Pembelajaran. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 5(2), 249–257.
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v1i1.365>
- Hanafiah, H., & Junaedi, E. (2020). Perencanaan Strategis Sistem Infomasi Dan Teknologi Informasi (SI/TI) Perpustakaan Di SMA Negeri Satu Baleendah. *Jurnal Sistem Informasi – J-SIKA*, 2(1), 34–41.



- Hanany, L. N. H., Robi'in, Sudirman, E., & Wardianah, Y. (2020). Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1. <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/33687>
- Hasan, T., & Rifai, 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.
- Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Institut Agama Islam Imam Ghozali. *Tawadhu*, 2(1), 447–468.
- Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali. *Jurnal Tawadhu*, 2(1), 447–468. <http://ejournal.iaiiig.ac.id/index.php/TWD/article/viewFile/18/26>
- Lasa, H. (2015). Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN-PT dan Akreditasi PNRI. *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Perpustakaan UGM*, 1(2), 1–8. [http://lib.ugm.ac.id/download/materi kegiatan/2015/spm - standar pelayanan minimal/Makalah_Lasa HS.pdf](http://lib.ugm.ac.id/download/materi_kegiatan/2015/spm_-_standar_pelayanan_minimal/Makalah_Lasa_HS.pdf)
- Nugroho, A. A., & Isnainy, N. A. (2020). Penggunaan Aplikasi Opac Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 1(1), 33–53. <https://doi.org/10.30762/joiem.v1i1.1994>
- Rodin, R., & Kurnia, K. (2021). Analisis pemeliharaan dan pelestarian bahan pustaka di Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Swakarya Palembang. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi* ..., 43, 11–22. <http://194.31.53.129/index.php/Kuttab/article/view/3630%0Ahttp://194.31.53.129/index.php/Kuttab/article/viewFile/3630/2931>
- Suharti. (2020). Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 53–63. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/17798>
- Syamsudin, M. R., Sukaesih, Rukmana, E. N., & Saepudin, E. (2021). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid-. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan*, 13(1), 85–100.
- UU No. 43/ 2007 Tentang Perpustakaan (2007). Jakarta: DPR RI.
- Yoshikawa, H. (2012). *Design Methodology for Research and Development Strategy*. Japan Science and Technology Agency.