

Inovasi pelayanan era *new normal* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon

Rian Gunawan

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Padjadjaran
Jl. Raya Bandung-Sumedang Km.21, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat, 45363
Korespondensi Penulis, Email: rian20003@mail.unpad.ac.id

Received: September 2022; Accepted: November 2022; Published: December 2022

Abstrak

Hadirnya era *new normal* tidak sekadar menjadi solusi dalam meredam ketegangan pandemi Covid-19 dan menciptakan tatanan kehidupan baru, tetapi juga menjadi tantangan untuk berbagai sektor yang harus tetap berjalan. Penutupan gedung perpustakaan tidak sepatutnya menjadi alasan bagi perpustakaan untuk berhenti memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon (Dispusip) untuk terus beradaptasi dengan perubahan serta mengupayakan pelaksanaan pelayanan agar tetap berjalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa bentuk inovasi dan kendala pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon selama pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi lapangan, wawancara langsung, dan studi literatur. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah 2 (dua) orang pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon yang memiliki peran dalam perancangan dan pelaksanaan layanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon telah membuat inovasi berupa layanan *online* yang di dalamnya memuat beberapa jenis pelayanan, yaitu layanan kunjungan *offline* dengan kuota terbatas, layanan sirkulasi *online*, layanan keanggotaan *online*, layanan aplikasi perpustakaan digital "iCirebon", serta pelaksanaan program literasi kreatif berbasis digital melalui grup *WhatsApp*. Adapun untuk kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon dalam pelaksanaan inovasi layanan *online* adalah pada kendala sistem/*server* yang error sehingga mengakibatkan pelayanannya sering ditutup. Adanya inovasi pelayanan *online* yang diterapkan membuat pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon bisa tetap berjalan walau dalam kondisi pandemi.

Kata kunci: Perpustakaan; Inovasi; Layanan *online*; Covid-19; *New normal*

Abstract

The presence of the New Normal era is not only a solution to reducing the tension of the Covid-19 pandemic and creating a new order of life but also a challenge for various sectors that must continue. The closure of the library building should not be a reason for libraries to stop providing information services to the public. The Cirebon City Library and Archive Service (Dispusip) continues to adapt to changes and strive to implement services to keep running. This study aimed to find out the form of Cirebon City Dispusip's innovation and obstacles during the Covid-19 pandemic. This study used a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through field observations, direct interviews, and literature studies. The informants selected in this study were two employees at the Cirebon City Dispusip. The study results indicated that in the implementation of library services during the Covid-19 pandemic, the Cirebon City Office of Education had made innovations in the form of online services. They included several types of services, namely offline visiting services with limited quotas, online circulation services, online membership services, digital library application services, as well as digital-based creative literacy programs. The obstacle faced by the Cirebon City Dispusip in implementing online service innovations was the problem of system/server errors. The existence of online service innovations that have been implemented has enabled services at the Cirebon City Dispusip to continue running even in a pandemic.

Keywords: Library; Innovation; Online service; Covid-19; New Normal

PENDAHULUAN

Sudah hampir satu setengah tahun lebih terhitung dari bulan Maret 2020 Negara Indonesia dilanda musibah besar yang tidak pernah diduga sebelumnya. Musibah berupa wabah *coronavirus* yang berasal dari kota Wuhan China ini telah menggemparkan hampir seluruh jagad dunia termasuk Indonesia, sebab virus ini sangat mematikan. Di China saja sudah ribuan nyawa terenggut secara beruntun akibat virus ini (Lin et al., 2020). Hal tersebut tentu menimbulkan kecemasan dan ketakutan di kalangan masyarakat. Diikuti oleh pernyataan Direktur Jenderal Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020 yang memberitakan bahwa musibah *coronavirus* (Covid-19) sudah menjadi pandemi global (Cucinotta & Vanelli, 2020).

Sebagai bentuk tindak lanjut dari pernyataan WHO tersebut, pemerintah Indonesia langsung memberi respon dan mengambil tindakan dengan membuat kebijakan salah satunya berupa pemberlakuan pembatasan kegiatan sosial dan himbuan agar tetap di rumah. Kebijakan ini diambil sebagai langkah pemerintah untuk menghentikan penyebaran *coronavirus* (Covid-19). Selain itu, pemerintah terus mewanti-wanti kepada masyarakat untuk terus menerapkan protokol kesehatan berupa 5M, yaitu memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, menghindari kerumunan, dan mengurangi mobilitas. Dari sini pula pemerintah mengenalkan konsep "*new normal*" sebagai bentuk penyesuaian baru dalam tatanan kehidupan masyarakat. Prinsip dari *new normal* ini adalah masyarakat bisa menjalankan aktivitas secara normal dengan syarat merubah perilaku dan menerapkan kebiasaan baru serta mentaati himbuan pemerintah untuk waktu yang tidak pasti.

Dampak dari pemberlakuan kebijakan pemerintah terkait pembatasan kegiatan sosial membuat hampir seluruh sektor yang umumnya kegiatan dilakukan secara fisik harus berhenti beroperasi untuk sementara waktu. Hal ini dikarenakan pandemi Covid-19 mengharuskan masyarakat untuk belajar dan bekerja dari rumah (WFH). Upaya penerapan konsep *new normal* secara bertahap pada sektor-sektor penting dilakukan dengan harapan mampu memulihkan kembali kegiatan yang sempat terhenti. Namun disisi lain, era *new normal* juga menimbulkan masalah kompleks bagi sektor publik di lembaga pusat dan daerah serta perusahaan yang terlibat, dimana fungsi pelayanan melingkupi aktivitas administrasi, ketertiban, pendidikan, kesehatan serta sebagainya menjadi terkendala (Bahri & Arafah, 2020). Kendala ini berkaitan dengan bagaimana bentuk konsep dan pelaksanaan yang harus diambil di tengah berbagai tuntutan kebijakan pemerintah terkait pandemi Covid-19.

Era *new normal* tidak sekadar hadir sebagai solusi dalam meredam ketegangan pandemi Covid-19 dan menciptakan tatanan kehidupan baru, tetapi juga menjadi tantangan untuk berbagai sektor publik yang harus tetap berjalan. Semua sektor khususnya lembaga pelayanan publik dituntut harus bisa beradaptasi dengan perubahan di masa pandemi Covid-19 serta merubah model pelaksanaannya sesuai batasan yang berlaku. Salah satunya dengan memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Perlu diketahui bahwa kemajuan teknologi informasi yang terjadi di saat menjadi kenyataan yang harus diterima dan dimanfaatkan, bukan untuk dihindari (Rodin, 2013). Dengan pemaksimalan

penggunaan TIK memungkinkan aktivitas suatu lembaga dapat tetap berjalan walau tidak dalam ruang dan waktu yang sama.

Perpustakaan adalah lembaga yang bertugas memenuhi kebutuhan informasi semua lapisan masyarakat dan mengembangkan wawasan masyarakat dengan menyediakan informasi sebagai media pembelajarannya (Nurfatah, Khadijah, & Rosfiantika, 2016). Umumnya masyarakat (pemustaka) memanfaatkan perpustakaan dengan cara datang langsung ke tempat untuk mencari informasi yang mereka butuhkan untuk menambah pengetahuan, baik itu untuk keperluan tugas sekolah ataupun hanya untuk sekedar mengisi waktu luang. Dengan adanya pelayanan di perpustakaan, kebutuhan informasi masyarakat sekiranya bisa terpenuhi sehingga dapat menjalankan kehidupan dengan lebih baik. Namun, saat muncul pandemi Covid-19 membuat perpustakaan harus ditutup sementara untuk mencegah pemicu penyebaran virus. Tentu ini akan berimbas kepada masyarakat yang kebutuhan informasinya tidak terpenuhi karena tidak dapat berkunjung ke perpustakaan. Maka dari itu, melihat kondisi akibat pandemi Covid-19 ini, sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam penyebarluasan informasi dan pengetahuan, perpustakaan harus bangkit dari keterpurukkan dan harus bergerak maju untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan.

Layanan merupakan inti sekaligus tujuan dari kegiatan di perpustakaan. Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (2007) pasal 4 menyebutkan tujuan dari perpustakaan, yakni memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, meningkatkan minat baca, dan memperluas wawasan serta pengetahuan dalam rangka memandaikan kehidupan bangsa. Layanan perpustakaan sendiri merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka) dalam rangka pemanfaatan perpustakaan (Prabowo & Heriyanto, 2013), dengan informasi (bahan pustaka) sebagai produk layanannya. Dengan layanan, berbagai informasi dan pengetahuan didesiminasikan kepada para pemustaka berdasarkan kebutuhan. Maka, dapat diketahui bahwa layanan di perpustakaan menjadi jembatan penghubung antara sumber informasi dengan pencari informasi. Bentuk layanan perpustakaan bisa beragam tergantung pada penting tidaknya layanan tersebut jika diterapkan di sebuah perpustakaan.

Fokus perhatian perpustakaan dalam aktivitas pelayanan tidak sepatutnya terbatas pada bahan pustaka/koleksi yang harus relevan dengan kebutuhan pemustaka, tetapi juga perlu memperhatikan sumber daya manusia yang akan terlibat, fasilitas penunjang yang dapat mendukung aktivitas pelayanan, dan bagaimana penerapan kebijakan pelayanan yang seharusnya diterapkan. Hal-hal tersebut harus diperhatikan karena saling memiliki keterkaitan dan dapat mempengaruhi keberjalanan pelayanan. Adapun proses pelayanan di perpustakaan terdiri dari beberapa aktivitas dimana Buckland (1986) menformulasikannya ke dalam bentuk teori pelayanan perpustakaan. Dalam teori tersebut, dinyatakan bahwa proses pelayanan akan terdiri dari kategori: 1) *inquiry* (pertanyaan), pemustaka menyampaikan pertanyaan terkait aktivitas pencarian informasi; 2) *retrieval* (penelusuran), berbagai cara yang

dilakukan pemustaka dalam menemukan informasi; 3) *becoming informed* (penerimaan informasi), saat informasi didapatkan maka pemustaka akan menerima pengetahuan baru, nilai, dan kemampuan kognitif; 4) *demand* (permintaan), berbagai permintaan yang diajukan pemustaka meliputi permintaan yang tidak direncanakan, direncanakan tetapi tidak terealisasi, direncanakan dan terealisasi, permintaan mendapatkan informasi, serta permintaan untuk mendapatkan kepuasan; dan 5) *allocation* (alokasi), merupakan tindakan manajemen dari pengelola perpustakaan meliputi pekerjaan *diffusion dan management* (penanggung jawab kegiatan pelayanan), *displacement approximation* dan *subversion* (kebijakan pelayanan), serta *compromise* (target capaian pelayanan).

Para pengguna perpustakaan tentu mengharapkan pelayanan yang baik dan pelayanan tersebut tentunya harus ada. Maka dalam aksinya, perpustakaan sebagai pusat informasi sudah semestinya dituntut aktif, inovatif, peka, serta siap menghadapi tantangan khususnya di masa pandemi Covid-19 untuk terus mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat. Dengan begitu masyarakat tetap memilih perpustakaan sebagai tempat untuk mendapatkan informasi. Dalam kondisi tersebut, penting ditekankan sebuah inovasi. Kata inovasi dapat dimaknai sebagai pembaharuan terhadap suatu hal. Dampak dari penerapan inovasi sendiri ialah terjadinya perubahan yang bisa memberikan manfaat lebih dari sebelumnya. Inovasi bisa dimunculkan pada berbagai hal dan aktivitas. Berkaitan dengan hal ini, sebuah perpustakaan penting melakukan inovasi pada layanan-layanannya agar bisa menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pengguna yang beragam dan semakin kompleks. Dalam hal ini kontribusi pustakawan dalam menyalurkan ide-ide inovasi pada layanan sangat diperlukan untuk kemajuan suatu perpustakaan (Priyadi, Sukaesih, Rukmana, & CMS, 2020).

Penelitian tentang inovasi layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 sudah cukup banyak dibahas. Contohnya penelitian yang pernah dilakukan Rieswansyah et al. (2021), tentang Inovasi pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama pandemi Covid-19 *Tantangan dan inovasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang di masa pandemi Covid-19*. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil yaitu perpustakaan melakukan inovasi berupa pengembangan layanan digital. Kemudian penelitian yang pernah dilakukan Nafilah, Sukaesih, Rukmana, and Saefudin (2021) tentang Inovasi pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama pandemi Covid-19. Hasil menunjukkan bahwa perpustakaan melakukan beberapa inovasi pelayanan berupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta melakukan agenda acara rutin dan kerjasama perpustakaan. Dari hasil penelitian tersebut, kesimpulan yang didapat adalah inovasi bisa meningkatkan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon atau yang umumnya disebut Perpustakaan 400 Cirebon menjadi salah satu lembaga yang melakukan inovasi layanan sebagai bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat terkhususnya masyarakat daerah Cirebon di era *new normal*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi dan kendala pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon selama pandemi Covid-19 (*new normal*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dimana penulis mengolah hasil temuan di lapangan dalam bentuk deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak menggunakan pengukuran angka. Bogdan dan Taylor menggambarkan metode kualitatif sebagai tata cara penelitian berupa membuat data deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan, atau hasil pengamatan perilaku seseorang (Moleong, 2018). Melalui pendekatan kualitatif, penulis ingin menggambarkan tentang inovasi layanan di perpustakaan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Pemilihan narasumber juga lebih dikhususkan pada pengelola layanan dikarenakan mereka yang menjadi perancang dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan. Objek dalam penelitian ini adalah inovasi dan kendala layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon pada era *new normal*.

Terdapat 3 (tiga) teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu wawancara, observasi, dan studi literatur. Pertama, teknik wawancara dilakukan secara langsung dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian kepada 2 (dua) orang pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Kedua informan tersebut dipilih karena memiliki peran dalam perancangan dan pelaksanaan layanan. Kedua, teknik observasi dilakukan dengan cara mendatangi gedung perpustakaannya langsung untuk mendapatkan informasi faktual di lapangan. Ketiga, teknik studi literatur dilakukan untuk mencari informasi dari berbagai sumber yang relevan untuk dikaji, yakni dari jurnal, prosiding, skripsi, tesis, dan disertasi. Dalam hal ini, penulis melakukan penelusuran informasi tambahan dari *official account Instagram @dispusipkotacirebon* dan *website* resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Adapun untuk lokasi penelitian bertempat di Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon yang berada di jalan Brigjen Dharsono (By Pass) No. 11, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat.

Pada penelitian ini melakukan analisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Miles and Huberman (1994) mengatakan bahwa pada pengolahan data kualitatif akan melalui 3 (tiga) tahapan, diantaranya: 1) Reduksi, mencari dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, lalu data tersebut di cari inti sarinya untuk kemudian dipakai sebagai bahan penelitian; 2) Penyajian data, dimana data yang sudah diolah tadi disajikan dalam bentuk deskriptif; 3) Penarikan kesimpulan, hasil ini akan menjadi jawaban dari permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon merupakan Perpustakaan umum daerah Kota Cirebon yang Dinas perpustakaan ini lebih dikenal dengan sebutan Perpustakaan 400 Kota Cirebon. Angka 400 sendiri diambil dari pendiri sekaligus pemilik tanah perpustakaan ini, yaitu Ikatan Keluarga Batalyon 400 Tentara Pelajar Brigade XVII Siliwangi. Pendirian perpustakaan ini pada tahun 1980-an dimaksudkan untuk mengenang jasa-jasa para pahlawan yang tergabung dalam Batalyon 400 Tentara Pelajar Brigade XVII Siliwangi. Seiring dengan berjalannya waktu, perpustakaan 400 Kota Cirebon mengalami beberapa kali perombakan nama dan struktur kelembagaan, hingga pada tahun 2017 berubah nama menjadi Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Perpustakaan ini dikenal sebagai kiblatnya perpustakaan di wilayah III (tiga) yaitu, Cirebon, Indramayu, dan Majalengka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon menjadi pusat penyedia informasi dan penelitian bagi semua kalangan masyarakat terkhususnya untuk warga Kota Cirebon sendiri, serta menjadi rujukan terkait sumber-sumber kekayaan warisan budaya Cirebon. Tercatat pada tahun 2021, jumlah koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon yang terdata di SLiMS adalah sebanyak 29.095 judul dengan total 44.938 eksemplar.

Saat Kota Cirebon menjadi salah satu wilayah yang terkena dampak pandemic Covid-19, wilayah yang sempat masuk ke dalam zona merah pada bulan Juli 2021 mengharuskan setiap sektor wajib menerapkan protokol kesehatan atau ditutup sementara. Hal ini dijelaskan dalam Surat Edaran Wali Kota Cirebon tentang Perpanjangan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 4 sebagai upaya untuk menekan angka penyebaran Covid-19 di Kota Cirebon (Sekretariat Daerah Kota Cirebon, 2021). Salah satu tempat yang diharuskan tutup untuk sementara waktu karena kebijakan PPKM ini adalah perpustakaan. Sebelumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon sudah mulai dilakukan penutupan sementara saat pandemic Covid-19 sedang ramai. Dalam beberapa situasi, perpustakaan sempat mengalami buka tutup layanan dikarenakan lonjakan kasus Covid-19 di Kota Cirebon yang tidak dapat diprediksi.

Penutupan sementara perpustakaan tidak berarti pelayanan juga ditutup, sebab pelayanan di perpustakaan mau tidak mau harus tetap berjalan karena merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pemberian barang atau/dan jasa baik dengan sistem berbayar maupun tidak berbayar dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berasal dari lembaga atau individu. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon dalam menghadapi dinamika perubahan ini mulai berupaya agar pelayanan bisa tetap berjalan dengan keadaan perpustakaan ditutup atau tidak boleh dikunjungi secara massif. Dalam situasi pandemic Covid-19, perpustakaan mulai menyusun inovasi layanan sebagai bentuk adaptasi di era *new normal*.

Disaat pandemi Covid-19 sedang darurat dan kebijakan pembatasan aktivitas fisik yang diberlakukan Pemerintah Kota Cirebon, membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan dan mengakses informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Menurut pernyataan dari informan:

“Pada saat sebelum adanya pandemi, layanan perpustakaan buka di hari Senin sampai Sabtu dari jam 08.00 – 21.00 WIB. Menyediakan layanan sirkulasi, layanan pembuatan kartu anggota, dan layanan referensi. Rata-rata jumlah pengunjung tiap harinya bisa sampai 400 orang apalagi kalau dihari sabtu anak-anak dari SD ramai-ramai datang ke perpustakaan. Namun, sejak adanya pandemi keadaannya tidak seperti dulu lagi” (Dita, wawancara, 25 Oktober 2021).

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon telah banyak didayagunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, mulai dari kalangan mahasiswa, masyarakat umum, hingga anak-anak. Dengan melihat

semangat dan antusias dari masyarakat yang tinggi terhadap kegemaran membaca maka demi memudahkan masyarakat mengakses informasi di masa pandemi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon melakukan inovasi berupa pelayanan *online*.

Di Era *new normal* memberi dampak pada perubahan kebijakan akses pelayanan informasi di perpustakaan dari yang awalnya dilakukan secara langsung menjadi tidak langsung (Nashihuddin, 2021). Artinya pelayanan publik khususnya perpustakaan mau tidak mau harus melakukan transformasi dari model manual menjadi model digital (Ramadhan & Tamaya, 2021). Inovasi layanan *online* ini memungkinkan pengguna untuk tetap bisa memanfaatkan pelayanan di perpustakaan, namun diproses atau dilaksanakan secara *online*. Berdasarkan informasi yang didapat dari akun resmi *Instagram* @dispusipkotacirebon, pada tanggal 15 Desember 2020 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon mulai membuka layanan *online* yang bisa diakses melalui *website* resmi perpustakaan. Sistem pelayanan *online* ini dilakukan dengan sistem tertutup.

Jam pelayanan *online* dibuka dari hari Senin – Jumat mulai dari jam 09.00 – 13.00 WIB. Diluar dari jam tersebut maka *link* untuk layanan *online* ini otomatis tidak bisa diakses. Jam pelayanan yang sebentar ini bukan karena tidak ada alasan, berikut penjelasan dari informan:

“Kenapa jam pelayanan nya cuma sebentar, karena kita kan pulang sampai jam 4, jadi setelah lewat jam 1 kita mendata dan menyiapkan koleksi yang sudah dipinjam agar besok bisa langsung diberikan kepada pemustaka. Itu kan juga butuh waktu yang cukup lama” (Sri, wawancara, 25 Oktober 2021).

Penetapan waktu layanan *online* selama masa pandemi Covid-19 sebelumnya sudah di pertimbangkan oleh pengelola layanan yang ada di perpustakaan 400 Kota Cirebon. Pada inovasi pelayanan *online*, menyediakan beberapa macam jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, yaitu 1) kunjungan perpustakaan *offline* terbatas, 2) layanan sirkulasi (peminjaman & pengembalian) *online*, 3) layanan keanggotaan *online*, dan 4) Layanan *iCirebon*.



Harap dibaca terlebih dahulu **TATA TERTIB** Layanan Perpustakaan (<http://bit.ly/3cjktLu>)

Silahkan pilih akses layanan perpustakaan yang akan digunakan:

1. Perpustakaan Offline (<https://forms.gle/dyubXkZPcyHya7qi7>)
2. Peminjaman Buku online (<https://forms.gle/ESqx612nKeHuGMvD8>)
3. Pengembalian Buku online (<https://forms.gle/zxvD8T6mDmdx1XHH8>)
4. Keanggotaan Online (<https://forms.gle/KsMHPmREJien5McU8>)
5. Katalog Buku Online/OPAC (<http://perpus.dispusip.cirebonkota.go.id>)
6. Survey Kepuasan Masyarakat (<https://forms.gle/DGAbCUqy7STw8EEe9>)
7. Koleksi eBook/iCirebon (<https://bit.ly/342A7HK>)

Gambar 1. Layanan Perpustakaan Selama Pandemi Covid-19

Sumber: *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon, 2020

Kunjungan perpustakaan *offline* yang dimaksud adalah layanan *offline* dimana para pemustaka boleh mengunjungi langsung perpustakaan dengan syarat, yaitu menerapkan protokol kesehatan dan satu hari sebelumnya mengisi *form* yang bisa di akses di *website* resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Hal ini dilakukan karena kuota pengunjung setiap harinya harus dibatasi agar tidak terjadi kerumunan. Kuota maksimal yang ditetapkan adalah sebanyak 50 orang. Namun, layanan *offline* ini hanya berlangsung dari bulan maret 2021 hingga juli 2021. Layanan perpustakaan *offline* ini tidak diberlakukan lagi mengingat kasus Covid-19 di Kota Cirebon yang mengalami lonjakan saat libur Idulfitri.

Pada layanan sirkulasi buku, sebelum melakukan peminjaman *online* para pemustaka diarahkan pada *link* OPAC/katalog buku *online* untuk mengecek dan mencari tahu terlebih dahulu koleksi apa yang nantinya akan dipinjam. Setelah sudah mengetahui judul koleksi apa yang akan dipinjam (maksimal 3 buku), selanjutnya pemustaka mengisi *form* yang sudah disediakan. Pada keesokan harinya pemustaka dapat mengambil secara langsung koleksi yang sudah dipinjam di perpustakaan melalui sistem pelayanan tertutup (*close service*) dimana koleksi yang ingin dipinjam akan diambilkan oleh petugas perpustakaan. Pemustaka yang sudah mendapatkan koleksi pinjaman diharuskan langsung pulang dan tidak boleh membaca ditempat. Adapun batas waktu peminjaman adalah 7 (tujuh) hari. Ketika ingin mengembalikan buku yang sudah dipinjam, pemustaka juga harus mengkonfirmasi melalui *form* yang sudah disediakan kemudian baru boleh mengembalikan bukunya. Bagi yang terlambat mengembalikan buku, dijelaskan oleh informan seperti ini:

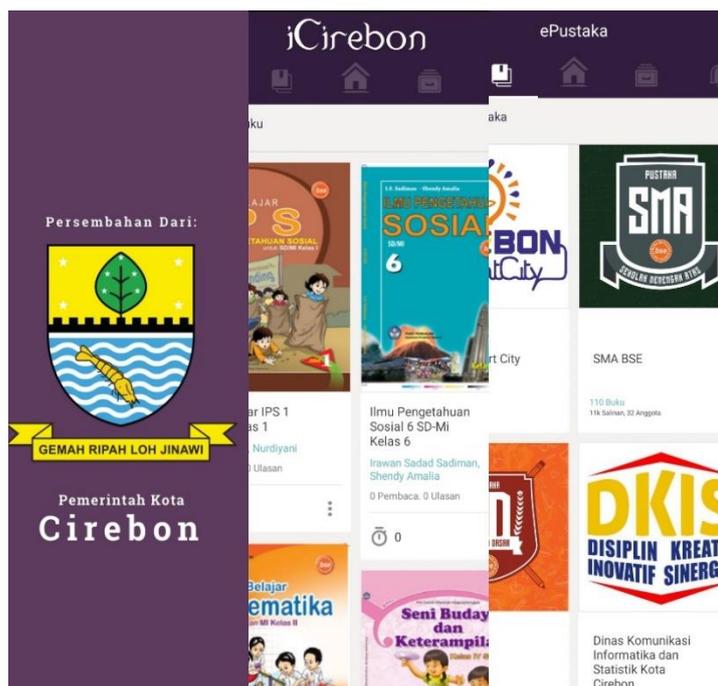
“Bagi yang terlambat mengembalikan buku, disini kami tidak menerapkan sistem denda melainkan menerapkan hukuman, yaitu tidak boleh meminjam buku selama waktu keterlambatan” (Dita, wawancara, 25 Oktober 2021).

Pemustaka yang terlambat mengembalikan buku selama 8 (delapan) hari, maka pemustaka tersebut tidak boleh meminjam buku lagi selama 8 (delapan) hari. Dengan menerapkan sistem yang seperti ini selain agar tidak memberatkan pemustaka, diharapkan juga para pemustaka bisa lebih disiplin dan menghargai waktu.

Selanjutnya layanan keanggotaan *online* atau pembuatan kartu anggota *online*. Untuk teknisnya hampir sama saja seperti layanan peminjaman buku *online*. Pemustaka harus mengisi *form* data diri yang sudah disediakan terlebih dahulu. Dalam kurun waktu 1-2 hari pemustaka akan mendapat email dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon yang menginformasikan bahwa kartunya sudah jadi dan boleh diambil di perpustakaan. Saat mengunjungi perpustakaan, pemustaka tidak boleh melakukan hal lain selain untuk mengambil kartu anggota dan diharuskan langsung pulang. Pembuatan kartu anggota perpustakaan ini menjadi penting sebab merupakan syarat utama agar dapat menggunakan layanan sirkulasi *online*.

Terakhir dari inovasi pelayanan *online* yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon adalah dengan meluncurkan aplikasi bernama “iCirebon”. iCirebon merupakan aplikasi perpustakaan digital berbasis media sosial yang digagas oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon, menyediakan berbagai macam *ebook* yang bisa

diakses semua masyarakat secara gratis. Aplikasi ini dapat dengan mudah di unduh pada *Play Store* atau *App Store*. Adapun fitur-fitur unggulan yang ada pada aplikasi ini diantaranya: 1) Koleksi Buku, merupakan fitur untuk menjelajah seluruh koleksi *e-book* yang ada di aplikasi iCirebon; 2) *ePustaka*, merupakan fitur untuk bergabung menjadi anggota dan menikmati koleksi perpustakaan digital; 3) *Feed*, digunakan untuk melihat berbagai aktivitas pengguna aplikasi iCirebon; 4) Rak Buku, merupakan fitur rak virtual untuk menyimpan riwayat peminjaman; 5) *eReader*, merupakan fitur yang membantu pengguna dalam membaca koleksi *e-book* yang sudah dipinjam.



Gambar 2. Tampilan Aplikasi iCirebon

Sumber: Dokumentasi Aplikasi iCirebon, 2021

Berdasarkan informasi dari deskripsi aplikasi iCirebon, selain pengguna dapat mengakses dan membaca ebook secara mudah, pengguna aplikasi juga dapat memberi ulasan mengenai buku yang telah dibaca serta dapat berinteraksi dengan pengguna lain. Hadirnya perpustakaan digital (iCirebon) ini diharapkan dapat menjadi alternatif bagi kalangan masyarakat yang memiliki akses lokasi yang jauh dari perpustakaan. Khususnya di masa pandemi Covid-19 pemustaka atau masyarakat tetap bisa memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa harus datang ke gedung perpustakaan.

Hanya saja inovasi perpustakaan digital tidak benar-benar merepresentasikan perpustakaan nyatanya. Sama seperti halnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon, dimana jumlah koleksi yang tersedia di aplikasi iCirebon masih sangat terbatas mengingat tidak semua koleksi bisa didigitalisasi karena berkaitan dengan perizinan dan hak cipta (*copyright*). Seperti pernyataan informan berikut:

“Yang sangat disayangkan dari iCirebon itu ya jumlah koleksinya masih sedikit *enggga* selengkap yang ada di perpustakaan” (Sri, wawancara, 25 Oktober 2021).

Tentu saja dalam setiap terobosan inovasi pasti memiliki kelebihan dan kekurangan. Seperti inovasi yang diusung oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon berupa aplikasi perpustakaan digital yang bisa menjadi solusi bagi mereka yang memiliki kesulitan dalam mengakses lokasi perpustakaan, namun disisi lain jumlah koleksi yang tersedia belum cukup lengkap dibandingkan dengan yang di perpustakaan aslinya.

Selanjutnya jika meninjau teori pelayanan dari Buckland (1986), kegiatan pelayanan *online* yang merupakan inovasi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon dapat digambarkan sebagai berikut. Pertama untuk *inquiry*, dilakukan secara mandiri oleh pemustaka, yang memiliki arah pertanyaan terkait ciri koleksi, subjek yang ingin dicari, atau tujuan kaun. Mengingat adanya jarak dan keterbatasan layanan *online*, membuat proses bertanya tidak mendapatkan bantuan dari pengelola perpustakaan. Kedua *retrieval*, pemustaka melakukan pencari informasi dengan memanfaatkan layanan OPAC/mesin picarian dimana bahasa pertanyaan diajukan dalam bentuk kata kunci. Ketiga *becoming informed*, pemustaka akan melalui alur prosedur yang sudah dirancang perpustakaan hingga akhirnya mendapatkan sesuatu yang dicari. Misalnya pemustaka akan mendapatkan informasi dari koleksi melalui membaca dan memahami, serta mengalami penambahan pengetahuan, nilai, dan kognitifnya. Keempat *demand*, permintaan pemustaka akan pelayanan terjadi mulai dari proses pencarian koleksi yang direncanakan, tidak direncanakan, dan direncanakan tetapi tidak terealisasi karena tidak tersedia. Kelima *allocation*, untuk *diffusion* dan *management* ditangani oleh petugas khusus yang menangani sistem pelayanan, untuk *displacement-approximation* dan *subversion* perpustakaan membagi jenis pelayanan dan masing-masing memiliki SOP (standar operasional prosedur), dan untuk *compromise* ditinjau dengan membuat survei kepuasan pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon juga telah menerapkan pelayanan berbasis inklusi sosial yang mana perpustakaan tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk membaca buku, melainkan perpustakaan juga bisa menjadi tempat untuk mengembangkan literasi masyarakat. Dalam hal ini perpustakaan yang menerapkan basis inklusi sosial merupakan gambaran dimana perpustakaan menjadi tempat pembelajaran sepanjang hayat (Haryanti, 2019). Berdasarkan informasi dari informan, bahwa perpustakaan 400 kota Cirebon memiliki Program Literasi Kreatif. Program ini terdiri dari kegiatan *kids story telling*, kelas rajut, dan menjahit khusus untuk ibu-ibu. Program ini berlakukan untuk umum bagi siapa saja yang berminat.

“Kita *tuh* punya program literasi kreatif, kegiatannya ada *kaya* pelatihan merajut dan menjahit buat ibu-ibu, terus buat yang anak-anak itu kita *story telling*. Cuma pas pandemi kita *agak* susah buat ngadainnya, jadi untuk sementara waktu manfaatin *WhatsApp* buat diskusi” (Dita, wawancara, 25 Oktober 2021).

Sebelum pandemi Covid-19 pelaksanaan program literasi kreatif dijadwalkan secara tatap muka di ruang gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Namun, semejak pandemi Covid-19 program tersebut menjadi sulit dilaksanakan bahkan sempat terhenti karena lonjakan kasus Covid-19 di Kota Cirebon. Walaupun begitu, hal tersebut tidak menutup

semangat perpustakaan dan antusiasme peserta terhadap program literasi ini. Adanya teknologi informasi dapat dijadikan solusi bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan literasi masyarakat (Nafilah et al., 2021). Selama pandemi Covid-19, perpustakaan berinovasi agar program ini bisa tetap berjalan dengan cara membuatnya menjadi *online* (berbasis digital). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon melaksanakan program literasi kreatif dengan memanfaatkan *WhatsApp group* sebagai tempat diskusi dan berbagi materi dan video. Selain itu, seiring berjalannya waktu Program Literasi Kreatif mulai diusahakan berjalan kembali secara tatap muka dengan kuota terbatas dan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Inovasi pelayanan yang dilakukan secara *online* menjadi solusi yang paling mungkin dilakukan perpustakaan pada kondisi pandemi Covid-19. Perpustakaan dapat terus melakukan kegiatan pelayanan dan pemustaka dapat terus mendapatkan pelayanan. Namun, suatu realita bahwa jumlah pengunjung layanan *online* tidak sebanyak pada saat pelayanan *offline*. Ini juga yang menjadi keluhan yang dirasakan sekaligus PR untuk para pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. Pasalnya layanan kunjungan saat masih *offline* banyak didatangi oleh anak-anak. Saat pelayanan mengalami peralihan menjadi *online*, anak-anak tidak bisa lagi datang ke perpustakaan karena pandemi. Walaupun perpustakaan menyediakan fasilitas pelayanan secara *online*, mereka tidak memahami cara menggunakannya sehingga mereka lebih memilih untuk menunggu sampai perpustakaan benar-benar dibuka kembali.

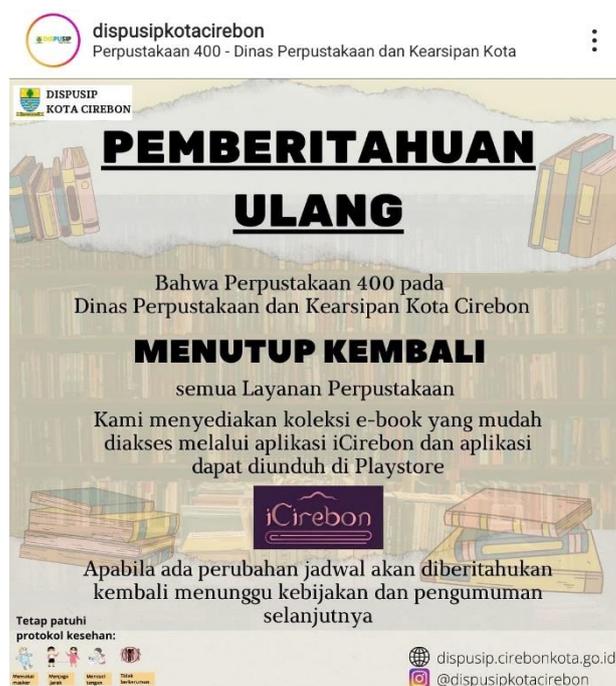
Pada saat menjalankan inovasi pelayanan di masa pandemi Covid-19 kadang pula terdapat hambatan yang harus dihadapi. Seperti halnya yang dirasakan pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon dalam menjalankan program pelayanan *online*. Menurut pernyataan informan mengatakan:

“Sebenarnya untuk kendala untuk pelayanan *online* ini lebih sering ke sistemnya, karena yang mengelolah bukan dari kitanya, ya jadi kita cuma bisa nunggu dan meminta kepastian” (Sri, wawancara, 25 Oktober 2021).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon banyak mendapat keluhan dari pengguna layanan *online* yang mengatakan bahwa *servernya* kadang sering *error* atau mengalami masalah sehingga layanannya sering ditutup. Sebenarnya dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon sendiri tidak bisa banyak bertindak mengenai hal ini. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan, walaupun ini pelayanan *online* merupakan program dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon, tetapi yang mengelolah sistem *online*-nya adalah dari pihak lain, yakni Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik kota Cirebon. Tentu ini menjadi sebuah hambatan yang cukup krusial sebab akan mempengaruhi keberjalanan kegiatan pelayanan *online*.

Untuk menghadapi kendala ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon terus berkoordinasi dengan pihak pengelola sistem layanan terkait layanan *online* ini. Setiap terjadi permasalahan pada sistem, pihak perpustakaan langsung menghubungi pengelola sistem untuk segera memperbaikinya dan meminta kepastian kapan perbaikan tersebut dapat selesai. Selain itu, upaya pemanfaatan media sosial pun dilakukan. Media sosial seakan menjadi tempat bagi

perpustakaan saat ini untuk terhubung dan berinteraksi dengan penggunanya dimana pun dan kapan pun, serta memberi kemudahan bagi pengguna dalam menelusur informasi terkait perpustakaan (Suharso & Muntiah, 2020). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon menggunakan media sosial *Instagram* untuk mengumumkan segala bentuk informasi terkait dengan perkembangan. Informasi mengenai pelaksanaan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19, dapat pemustaka atau masyarakat ketahui dengan mengunjungi akun resmi *Instagram* @dispusipkotacirebon.



Gambar 3. Infografis Terkait Pelayanan di Dispusip Kota Cirebon

Sumber: *Instagram* @dispusipkotacirebon, 2021

Pemberitahuan mengenai pembukaan atau pun penutupan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon selama pandemi Covid-19 akan diinfokan kepada masyarakat melalui bentuk postingan *Instagram*. Dengan adanya penyampaian informasi melalui *Instagram* tersebut harapannya pemustaka dan masyarakat bisa mengetahui kepastian lebih lanjut mengenai pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Cirebon.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan era *new normal* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon telah berjalan dengan cukup baik. Adanya inovasi ini membuat aktivitas pelayanan bisa tetap berjalan dalam kondisi pandemic Covid-19. Dari sini dapat disimpulkan bahwa bentuk inovasi layanan yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon dalam menghadapi era *new normal* adalah dengan membuat pelayanan *online* dengan beberapa jenis pelayanan dan program literasi kreatif berbasis *WhatsApp*. Jenis pelayanan pertama, berupa kunjungan perpustakaan secara *offline* dengan kuota kunjungan terbatas, yakni maksimal 50 orang. Hanya saja karena kasus Covid-19 yang semakin melonjak khususnya di Kota Cirebon, membuat

layanan *offline* ini akhirnya dihentikan hingga waktu yang masih belum dipastikan. Jenis pelayanan kedua, yaitu berupa layanan sirkulasi berbasis *online* yang bisa diakses melalui situs *website* resmi perpustakaan. Jenis pelayanan ketiga, yaitu berupa layanan pembuatan kartu anggota *online* yang bisa diakses melalui situs *website* resmi perpustakaan. Jenis pelayanan keempat, yaitu dengan menyediakan aplikasi perpustakaan digital “iCirebon” bagi para pengguna perpustakaan yang memiliki akses lokasi jauh dari perpustakaan. Jenis pelayanan lain, yaitu dengan mengadakan program literasi kreatif dengan berbasis *WhatsApp* grup. Program ini terdiri dari kegiatan *kids story telling*, kelas rajut, dan menjahit khusus untuk ibu-ibu yang dibuka untuk umum. Dalam *WhatsApp* grup akan diisi dengan materi-materi pembelajaran dan sebagai tempat diskusi. Adapun kendala yang dihadapi yaitu terkait sistem penunjang pelayanan yang mengalami eror, sehingga perpustakaan sering mendapatkan keluhan dari pengguna layanan *online*. Rekomendasi penelitian selanjutnya, diharapkan ada penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan berbasis *online* yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka anak-anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., & Arafah, N. (2020). Analisis manajemen SDM dalam mengembangkan strategi pembelajaran di era new normal. *Tafkir: Interdisciplinary Journal Of Islamic Education*, 1(1), 20–40. <https://doi.org/10.31538/tijie.v1i1.2>
- Buckland, M. K. (1986). *Library services in theory and context* (2nd ed.). Oxford: Pergamon Press.
- Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO declares Covid-19 a pandemic. *Acta Biomed*, 91(1), 157–160. <https://doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. (2019). Sejarah singkat DISPUSIP Kota Cirebon. Retrieved from <https://dispusip.cirebonkota.go.id/2019/08/09/sejarah-singkat-dispusip-kota-cirebon/>
- Haryanti, W. T. (2019). Perpustakaan berbasis inklusi sosial. *TALENTA Conference Series*, 2(2), 114–118. <https://doi.org/10.32734/lwsa.v2i2.728>
- Lin, Q., Zhao, S., Gao, D., Lou, Y., Yang, S., Musa, S. S., ... He, D. (2020). A conceptual model for the coronavirus disease 2019 (Covid-19) outbreak in Wuhan, China with individual reaction and governmental action. *International Journal of Infectious Diseases*, 93, 211–216. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.02.058>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. (R. Holland, Ed.) (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nafilah, E., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Saefudin, E. (2021). Inovasi pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama pandemi Covid-19. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(1), 33–44. <https://doi.org/10.24952/ktb.v3i1.3062>
- Nasihuddin, W. (2021). Strategi kemas ulang informasi untuk peningkatan pelayanan perpustakaan di era new normal. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 59–78. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.28767>
- Nurfatah, A., Khadijah, U. L., & Rosfiantika, E. (2016). Pengolahan bahan pustaka karya cetak

- di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah (KAPD). *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 4(1), 79–86. <https://doi.org/10.24198/jkip.v4i1.11050>
- Prabowo, A., & Heriyanto, H. (2013). Analisis pemanfaatan buku elektronik (e-book) oleh pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(2), 152–161. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/3123>
- Priyadi, D. H., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & CMS, S. (2020). Pandemi Covid-19 dan inovasi perpustakaan perguruan tinggi. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 2(1), 74–87. <https://doi.org/10.24036/ib.v2i1.92>
- Ramadhan, R. F., & 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/jasispol.v1i1.365>
- Rieswansyah, A. F. P., Sukaesih, Rukmana, E. N., & Rohman, A. S. (2021). Tantangan dan inovasi perpustakaan daerah Kabupaten Subang di masa pandemi Covid-19. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearifan*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.24952/ktb.v3i1.3045>
- Rodin, R. (2013). Peluang dan tantangan penerapan otomasi perpustakaan di Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 1(1), 73–79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v1i1.9613>
- Sekretariat Daerah Kota Cirebon. (2021). Surat edaran wali Kota Cirebon tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) darurat untuk pengendalian penyebaran corona virus disease 2019 di Kota Cirebon. Retrieved from <https://setda.cirebonkota.go.id/2021/07/surat-edaran-wali-kota-cirebon-tentang-pemberlakuan-pembatasan-kegiatan-masyarakat-ppkm-darurat/>
- Suharso, P., & Muntiah, A. (2020). Pemanfaatan media sosial Instagram pada perpustakaan perguruan tinggi. *Edulib: Journal Library and Information Science*, 10(1), 1–14.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 1 November 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129. Jakarta. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>