

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN PUSTAKAWAN
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**



Judul Penelitian:

Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi.
Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

Peneliti :

Fl. Agung Hartono, S.Sos
NIP.197310172001121002

**Dibiayai oleh DIPA ISI Yogyakarta tahun 2021
Nomor: DIPA-023.17.2.677539/2021 tanggal 23 November 2020
Berdasarkan SK Rektor Nomor: 186/IT4/HK/2021 tanggal 7 April 2021
Sesuai Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian
Nomor: 1063/IT4/PG/2021 tanggal 21 April 2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA
LEMBAGA PENELITIAN
November 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENELITIAN PUSTAKAWAN
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**

Judul Penelitian : Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi.
Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

Peneliti : Fl. Agung Hartono, S.Sos
NIP : 197310172001121002
No. HP : 0816855525
Email : ahaflorentinus@gmail.com

Biaya Penelitian : - DIPA ISI Yogyakarta : Rp.5.000.000
Tahun Pelaksanaan : 2021
Lokasi Penelitian : UPT. Perpustakaan ISI Yogyakarta

Yogyakarta, 22 November 2021.

Mengetahui,



Kepala UPT Perpustakaan
Agustiawan, S.S., M.IP.
NIP. 197907142003121003

Peneliti

Fl. Agung Hartono, S.Sos.
NIP. 197310172001121002

Menyetujui,

Pembantu Rektor I

Dr. Stepanus Hanggar Budi Prasetya, S.Sn., M.Si.
NIP. 196801021999031002

ABSTRAK

Penelitian tentang Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi. Studi kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Pandemi Covid-19 di awal tahun 2020 banyak berdampak terhadap aktivitas normal yang dilakukan manusia, termasuk kegiatan perpustakaan yang selama ini dilakukan. Aktivitas penghentian layanan perpustakaan secara manual untuk menghindari kontak langsung dengan pemustaka sebagai tindakan dalam pencegahan dan penularan Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan digital yang dilakukan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Analisis data yang penulis gunakan adalah Analisis data menggunakan teori evaluasi. Analisis tersebut (teori evaluasi) merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya. Layanan dalam jaringan (daring) menjadi solusi layanan yang tepat. Kebijakan layanan daring tersebut direspon oleh pemustaka dengan beragam pendapat dan saran. Dari evaluasi yang dilakukan pemustaka menghendaki layanan daring tetap dijalankan dengan terus berupaya mencari inovasi layanan yang berbasis teknologi digital agar dapat diakses pemustaka secara murah dan dapat dijalankan di manapun dan kapanpun. Selain terdapat keunggulan, juga terdapat kekurangan atau hambatan yang dijumpai seperti dibutuhkan adaptasi layanan, pemustaka kurang leluasa dalam hal akses informasi, masih banyak ditemui koleksi perpustakaan yang belum digitalkan meskipun sekarang ini informasi dalam bentuk elektronik (*e-resources*) telah menjadi kebutuhan. Terdapat usulan dari pemustaka tentang peningkatan kualitas layanan di tengah pandemi. Seperti ada yang mengusulkan layanan yang berbasis aplikasi layanan. Muncul pula harapan pemustaka agar semakin banyak database perpustakaan yang terhubung melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*).

Kata_kunci_:Layanan, Perpustakaan, Perguruan Tinggi Seni, Pandemi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pantas saya lambungkan kepada Tuhan Yang Maha Kasih, atas rahmat dan karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian pustakawan dengan judul Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi. Studi kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari penulisan yang sempurna. Ibarat pepatah, tiada gading yang tak retak. Penulis berharap mendapat kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi menuju kesempurnaan dalam penulisan.

Terselesaikannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang sangat mendukung. Akhirnya pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa terimakasih yang paling dalam penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi. Studi kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta yaitu kepada:

1. Dr. Stephanus Hanggar Budi Prasetya, S.Sn., M.Si selaku Pembantu Rektor I dan rewie penelitian
2. Dr. Nur Sahid, M.Hum selaku Ketua Lembaga Penelitian ISI Yogyakarta rewie penelitian
3. Agustiawan, S.S., M.IP selaku Kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
4. Para informan atau responden penelitian ini
5. Para pustakawan dan staf UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang menjadi bagian kerjasama dan mendukung dalam penulisan ini.

Tidak ada kata lain yang dapat penulis ucapkan kecuali ucapan banyak terimakasih.
Meminjam slogan koran tertua di Yogyakarta, semoga karya ini *Migunani Tumraping Liyan*.

Yogyakarta, 22 November 2021

Fl. Agung Hartono, S.Sos

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGATAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	..vii
.....	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Landasan Teori	7
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	11
A. Tujuan Penelitian.....	11
B. Manfaat Penelitian	11
C. Luaran Penelitian.....	11

BAB IV METODE PENELITIAN.....	13
A. Desain Penelitian	13
B. Lokasi Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel.....	13
D. Variabel Penelitian.....	14
E. Teknik Pengumpulan Data.....	14
F. Teknik Analisis Data	14
G. Uji Keabsahan Data.....	15
H.Sistematika Pelaporan.....	15
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN.....	17
A. Pengumpulan.....	18
B. Pendeskripsian.....	19
C. Penginterpretasikan.....	30
D. Penyajian.....	35
 BAB VI KESIMPULAN.....	37
 DAFTAR PUSTAKA.....	39
 LAMPIRAN.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Rekapitulasi Anggaran 70% dan anggaran 30%, 27
Lampiran	2	Jadwal Penelitian, 29
Lampiran	3	Surat Keterangan Publikasi Naskah, 30
Lampiran	4	Transkrip Wawancara, 31

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Informasi telah menjadi kebutuhan utama setiap manusia. Setiap saat bahkan setiap menitnya, individu dipastikan memiliki aktivitas dalam rupa mencari dan mendapatkan informasi terbaru. Apalagi saat ini ketika dunia sedang diguncang masalah global yakni adanya pandemi covid-19 yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, sebuah virus jenis baru berasal dari China, informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting. Adanya pandemi tersebut masyarakat dihimbau untuk melakukan *social distancing* dan *physical distancing* yang mengakibatkan masyarakat harus berada di rumah terus menerus dan dilarang berdekatan satu sama lain sehingga masyarakat khususnya pekerja dan mahasiswa mau tidak mau harus melakukan kegiatan online atau *Work from Home* (WfH). Lembaga internasional di bidang perpustakaan yakni IFLA (*International Federation of Library Associations and Institution*) telah mengeluarkan pedoman bagi perpustakaan seluruh dunia untuk tetap dapat memberikan layanan selama masa pandemi berlangsung (IFLA,2020).

Pandemi Covid-19 di awal tahun 2020 banyak memberikan dampak terhadap aktivitas normal yang dilakukan manusia, termasuk kegiatan perpustakaan yang selama ini dilakukan. Aktivitas penghentian layanan perpustakaan secara manual untuk menghindari kontak langsung dengan pemustaka sebagai tindakan dalam pencegahan dan penularan Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan dalam jaringan (daring) di perpustakaan perguruan tinggi seni. Dalam hal ini obyek penelitian adalah UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Layanan daring tersebut merupakan kebijakan (*policy*) lembaga untuk mencegah

dan memutus mata rantai penularan Covid-19. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dan sebagainya) pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) tersebut ternyata banyak sekali, tergantung dari sudut mana kita mengartikannya. Easton memberikan definisi kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah.

Kebijakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Carl Friedrich (2000) dalam Indiahono (2009) mengatakan bahwa kebijakan merupakan arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu yang memberikan hambatan dan kesempatan terhadap apa yang diusulkan dalam rangka mencapai tujuan atau merealisasi sasaran tertentu. Sedangkan Jones mendefinisikan bahwa kebijakan adalah perilaku yang tetap dan berulang dalam hubungan dengan usaha yang ada di dalam dan melalui pemerintah untuk memecahkan masalah umum. (Rusyani, 2013) Berdasarkan pengertian di atas, kebijakan adalah sebuah rancangan atau usaha dalam melaksanakan sebuah pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat

yang bisa diramalkan. Kebijakan publik harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Berkaitan dengan masa tanggap darurat akibat bencana yang diakibatkan wabah global tersebut, pihak lembaga (ISI Yogyakarta) mengeluarkan kebijakan dalam bentuk penerbitan Surat Edaran (SE) yang mengatur tata tertib pelayanan terhadap mahasiswa, karyawan dan tamu. Inti dari isi SE tersebut adalah mengatur pelayanan publik dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat yakni memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan.

Kebijakan publik yang tertuang dalam SE itu membuat layanan perpustakaan menjadi berbeda jika dibandingkan pada masa sebelum pandemi (saat normal). Kebijakan tersebut dibuat karena adanya akar permasalahan yakni terjadinya krisis kesehatan yang mendunia. Layanan perpustakaan harus tetap berjalan di tengah situasi yang abnormal. Meskipun situasi abnormal namun lembaga berusaha agar layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka) tetap berjalan semaksimal mungkin dan mampu memenuhi harapan yang diinginkan pemustaka.

Kebijakan pimpinan dalam manajemen layanan di tengah pandemi tersebut juga berimbas pada penurunan jumlah pengunjung perpustakaan secara fisik. Hal ini bisa dilihat dari tabel kunjungan perpustakaan tahun 2020, sebagai berikut:

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
JANUARI	1372
FEBRUARI	2334
MARET	976
APRIL	6
MEI	2
JUNI	25
JULI	16
AGUSTUS	10
SEPTEMBER	479
OKTOBER	83
NOVEMBER	98
DESEMBER	159
JUMLAH	5560

Sumber : Laporan tahunan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta tahun 2020

Berkaitan dengan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang layanan perpustakaan perguruan tinggi seni di tengah pandemi. Studi kasus layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Tujuan penelitian mengevaluasi pelaksanaan layanan dalam jaringan (daring) atau virtual selama pandemi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:
Bagaimanakah menemukan cara agar pelayanan tetap berjalan di tengah musibah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang penulis lakukan terhadap penelitian yang sejenis, penulis menemukan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, diantaranya:

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Syamsir (2020) yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis daring di Tengah Pandemi”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* tidak hanya dilakukan di ranah pemerintahan saja, namun juga dapat diterapkan di perguruan tinggi yaitu dengan penerapan *e-learning* dalam proses kegiatan belajar mengajar. Tentu apabila praktik *e-government* ini dapat berjalan dengan baik, maka para pemangku kepentingan di perguruan tinggi pun dapat merasakan manfaat yang besar sehingga dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pembelajaran secara daring sebagai bagian dari penerapan *e-government* dapat memberikan kontribusi positif dalam proses kegiatan belajar mengajar, dan menjadi media yang relevan untuk menciptakan kualitas pelayanan optimal kepada mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Sabirin (2017) dengan judul: “Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat Peminjaman Koleksi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk

mengetahui layanan perpustakaan keliling yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan kaitan antara layanan perpustakaan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan kuesioner/angket yang diberikan kepada 88 responden dari 700 populasi. Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan model deskriptif dan persentase. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dapat diketahui bahwa secara umum perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues telah memberi layanan yang baik terhadap pemustaka. Pemustaka yang merasa sangat puas mencapai 52,27% dan 47,73% puas terhadap layanan perpustakaan keliling. Selain itu, terdapat kaitan antara layanan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sangat besar, yaitu dengan adanya perpustakaan keliling ini menjadikan minat baca siswa-siswi dan masyarakat meningkat. Tingkat peminjaman koleksi sebesar 12% pada bulan Mei, dan meningkat mencapai 37% pada bulan Juni. Dengan demikian, membaca menjadi budaya keseharian siswa-siswi dan masyarakat di kabupaten Gayo Lues.

Dari kedua penelitian yang mengevaluasi layanan tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti dan mengevaluasi tentang kebijakan pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah subjek dan waktu penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

B. Landasan Teori

1. Teori Kebijakan Publik

Nasucha dalam Pasalong (2008:39) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah kewenangan pemerintah dalam pembuatan suatu kebijakan yang digunakan ke dalam perangkat peraturan hukum. Kebijakan tersebut bertujuan menyerap dinamika sosial dalam masyarakat, yang akan dijadikan acuan perumusan kebijakan agar tercipta hubungan sosial yang harmonis.

Dye dalam Hamdi (2014:36) mengungkapkan bahwa kebijakan publik dapat dilihat sebagai apapun yang pemerintah pilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Definisi dye ini memasukkan hampir semua kativitas, sehingga rasanya jauh lebih tepat untuk dikategorikan sebagai keputusan. Itulah sebabnya Lowi dalam Sentosa (2009:35) menentang pemikiran yang mempersamakan kebijakan dengan keputusan. Kebijakan (*policy*) adalah seperangkat atau pola aktivitas;bukan secara sederhana dirumuskan sebagai (*decision*) untuk melakukan sesuatu.

2. Teori Evaluasi Kebijakan

Menurut Lester dan Stewart dalam Agustino (2010:187), evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan. Dye dalam Hamdi (2014:107), mengatakan bahwa evaluasi kebijakan merupakan pembelajaran mengenai konsekuensi dari kebijakan publik (*Learning about the consequence of public policy*). sedangkan menurut Arikunto (2004:107), evaluasi

adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak pembuat kebijakan (*decision maker*) untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Kriteria Evaluasi Kebijakan terdiri atas a. Efektivitas b. Efisiensi c. Kecukupan d. Pemerataan e. Ketepatan dan f. Responsibilitas.

a. Efektivitas

Menurut Winarno (2002: 184): Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga dapat dimaknai apabila suatu kebijakan yang telah dikeluarkan tepat sasaran dan tujuan yang diinginkan. Harapan akan keluarnya kebijakan supaya nilai-nilai yang diinginkan sampai pada publik. Agar masalah-masalah yang ada di lingkungan masyarakat dapat diatasi dengan baik. Dengan demikian efektivitas dari sebuah kebijakan yang berkaitan dengan hasil yang diinginkan, apakah sebuah kebijakan telah mencapai sasaran. Indikator efektivitas dapat dilihat dari tujuan dan sasaran kebijakan.

b. Efisiensi (*efficiency*) berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim

dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha.

c. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

d. Pemerataan

Dalam istilah lain disebut pula pemerataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik.

e. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

f. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.

Hubungan teori kebijakan dengan penelitian yang dilakukan adalah ingin mengetahui akibat atau dampak dari kebijakan yang telah dilakukan dan kemudian mengevaluasi kembali kebijakan tersebut agar hasil yang diharapkan bisa lebih optimal dan mencapai efektifitas sasaran.

Tabel 1. Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya manfaat bersih Rasio biaya-manfaat
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap (tipe I) Efektivitas tetap (tipe II)
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda	Kreteria Pareto kreteria Kaldor-Hicks Kreteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan kebutuhan preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survei warga negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Program publik harus merata dan efisien

Sumber: Dunn dalam Winarno 2002

BAB III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perpustakaan dalam jaringan (daring) yang dijalankan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dalam tetap mewujudkan layanan yang optimal di tengah bencana serta mengevaluasi pelaksanaan layanan dalam jaringan (daring) atau virtual selama pandemi tersebut.

B. Manfaat Penelitian Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Mengetahui peran dan kebijakan yang dapat dilakukan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dalam mewujudkan layanan di tengah pandemi.
2. Merumuskan cara pelayanan yang dapat dilakukan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta di tengah pandemi dalam mewujudkan manajemen pelayanan yang baik.

C. Luaran Penelitian Luaran

Penelitian ini terdiri atas luaran wajib dan luaran tambahan. Luaran wajib, meliputi:

1. Hasil penelitian berupa laporan penelitian yang akan diserahkan ke Lembaga Penelitian ISI Yogyakarta.

2. Publikasi ilmiah hasil penelitian ini akan diunggah pada *webside* UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta <http://digilib.isi.ac.id>.

Publikasi ilmiah hasil penelitian ini akan diterbitkan dalam jurnal online “Abdi Pustaka”, UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta.

Luaran tambahan yang diharapkan adalah: hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi penyusunan kebijakan layanan perpustakaan di tengah bencana.

BAB IV. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Mereka ada yang berprofesi sebagai dosen, mahasiswa dan kepala perpustakaan. Pertimbangan dalam memilih isu penelitian ini adalah skill dan kesediaan untuk berbagi. Dosen, mahasiswa atau sivitas akademik dinilai mempunyai wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang memadai dalam hal penyelenggaraan kegiatan, keilmuan, dan aktivitas seni budaya. Sedangkan pengelola perpustakaan adalah orang yang terlibat dalam penyelenggaraan perpustakaan sehari-hari. Objek penelitian mengenai manajemen pengetahuan (*knowledge management*). Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ISI Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Parangtritis KM. 6.5, Sewon, Bantul, Yogyakarta.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika ISI Yogyakarta dengan jumlah sampel partisipan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penghentian pengumpulan data dilakukan apabila peneliti tidak lagi menemukan informasi baru. Pengambilan

partisipan dilakukan dengan metode purposive sampling. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria tertentu

D.Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada adalah peran perpustakaan dan manajemen pengetahuan (knowledge management seni budaya. dalam manajemen pengetahuan terdapat tahapan yang dapat menjadi dasar pengukuran penelitian, yaitu: mengidentifikasi (*indentifying*), menciptakan (*creating*), menyimpan (*storing*), membagi (*sharing*), dan mengaplikasikan (*applying*).

E. Teknik Pengumpulan

Data Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi (studi pustaka dan sumber data yang berasal dari dokumen, jurnal ilmiah dan lain-lain).

F.Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif dan berkelanjutan dengan model *grounded theory*, penulis berupaya menyikapi suatu situasi dengan akal sehat tanpa mengedepankan harapan yang sudah diduga sebelumnya. Analisis data kualitatif dilakukan sejak penulis menyusun proposal, mengumpulkan data di lapangan, sampai mendapatkan seluruh data. Hasil wawancara berupa data audio dibuatkan transkrip terlebih dahulu sebelum diolah. Analisis *grounded theory*, menurut Strauss dalam Pendit (2003:307), berupa kegiatan pemberian kode yang dilakukan dalam tiga tahap, yaitu:

- 1.Pemberian kode pembuka (*open coding*), yaitu memeriksa semua data penelitian (hasil

wawancara, observasi, dan dokumen tertulis). Kegiatan ini menghasilkan indikator dan konsep. Berbagai konsep yang tercipta kemudian dikelompokkan menjadi kategori. 2. Pemberian kode disekitar poros kategori (*axial coding*), sebagai kegiatan analisis terhadap data, indikator, konsep, dan kode yang dihasilkan *open coding*. Peneliti melihat kaitan antara indikator dan konsep dari sisi paradigma pemberian kode (kondisi, interaksi, strategi, dan konsekuensi). Kegiatan ini menjadi dasar peneliti membuat berbagai kategori konsep dan keterkaitan sehingga terbentuk kelompok kategori. 3. Pemberian kode secara terpilih (*selection coding*), sehingga kegiatan analisis sistematis dan terpusat pada kategori inti. Tujuannya untuk membentuk teori yang bersifat sementara dan terbatas, berfungsi sebagai penuntun bagi peneliti untuk memutuskan apakah perlu pengumpulan data berikutnya. Kategori inti digunakan untuk mengambil kesimpulan.

G. Uji Keabsahan Data Uji keabsahan data

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu data atau informasi dari satu pihak diperiksa kebenarannya dengan cara memperoleh informasi dari sumber lain dengan metode berbeda. Tujuannya adalah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak untuk menjamin tingkat kepercayaannya, sebagaimana dibahas dalam Saebani dan Nurjaman (2013: 183).

H. Sistematika Pelaporan

Penulis membagi hasil penelitian ini dalam beberapa bab dan sub bab. Terdiri dari:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang dan perumusan masalah.

BAB II Tinjauan pustaka, penelitian terdahulu dan landasan teori.

BAB III Tujuan dan manfaat hasil penelitian.

BAB IV Metodologi penelitian.

BAB V Hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI. Rencana tahapan berikutnya

BAB VII. Kesimpulan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan yang dirumuskan lembaga dapat menghasilkan dampak yang diinginkan. Evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, dalam hal ini tentang kebijakan layanan dalam jaringan selama pandemi. Selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak pembuat kebijakan (*decision maker*) untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Hasil penelitian ini didasarkan pada hasil observasi dan wawancara mendalam terhadap pengguna perpustakaan (pemustaka) di perpustakaan ISI Yogyakarta. Mereka yang dipilih oleh peneliti dapat memberikan informasi dalam menjawab permasalahan dalam kajian ini. Penelitian dilakukan dengan observasi dan wawancara dengan informan yaitu pengguna perpustakaan (pemustaka) di Perpustakaan ISI Yogyakarta. Analisis data menggunakan teori evaluasi.

Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya.

Evaluasi terdiri atas pengumpulan, pendeskripsian, peninterpretasian dan penyajian (Widoyoko 2012:6).

A. Pengumpulan

Peneliti mengumpulkan 8 (delapan) informan penelitian: Masing-masing identitas informan sebagai berikut:

- 1 .Nama : Salsabilla
Jurusan : Desain Komunikasi Visual
2. Nama : Andre Indrawan (02)
Pekerjaan: dosen jurusan musik
3. Nama : Widyatmoko (03)
Pekerjaan: dosen desain komunikas visual
- 4 .Nama : Agustiawan (4)
Pekerjaan: Kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
5. Muhammad Rafli Pradanto (5)
Jurusan : Pendidikan Musik
6. Nama: Pradani
Jurusan : Mahasiswa Program Pascasarjana ISI Yogyakarta
7. Nama: Juanita Elisabet Janis (7)
Jurusan: FSP Teater
8. Tyas Rinestu
Pekerjaan: Direktur Program Pascasarjana ISI Yogyakarta

B. Pendeskripsian

Informan 1 (satu) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Menurut saya kebijakan ini baik sebagai bagian upaya menekan laju penularan virus covid-19. Mau tidak mau adanya pembatasan pertemuan fisik dengan mengubah layanan dari tatap muka menjadi daring mendorong lembaga membuat kebijakan layanan di era new normal ini. Apa yang sudah dilakukan (kebijakan) lembaga dalam hal ini perpustakaan sudah sangat membantu kami, mahasiswa terutama seperti saya yang sedang mengerjakan tugas akhir.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Memang layanan dalam jaringan diciptakan untuk menekan laju penularan covid, butuh pembatasan. Apa yang sudah diterapkan lembaga selama ini saya kira sudah cukup membantu walaupun saya lebih suka hadir secara fisik. Karena dengan datang langsung dapat mengakses koleksi perpustakaan yang diinginkan secara bebas, dan ada alternatif pilihan di sana. Dengan daring kita hanya bisa pesan lewat aplikasi *chat* di WA kemudian baru bisa datang mengambil koleksi itu sesuai hari dan tanggal yang dijanjikan. Memang ini kendala, ada keterbatasan dengan layanan ini. Tapi ya harus bagaimana lagi kita harus mampu menyesuaikan.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Pandemi covid 19 seolah mengubah tatanan yang selama ini berlangsung, kehidupan yang berjalan begitu saja berubah menjadi satu kehidupan baru. Kehidupan baru dengan pembiasaan pembiasaan baru dengan hidup bersih, rajin mencuci tangan mengenakan masker jika keluar rumah, telah menjadi bagian kehidupan baru ini. Tatanan baru ini sebenarnya momentum untuk kita menekuni cara penyampaian materi, dalam hal ini materi berupa koleksi perpustakaan yang bisa diunggah atau diunduh. Proses semacam itu sering disebut dengan istilah *e-Learning*. Penyampaian materi semacam itu sebelum pandemi pun sudah berjalan namun saya berani menyebut proses e-Learning belum disosialisasikan secara baik. Kita masih terbiasa dengan cara belajar tatap muka. Ini kendala sekarang, ketika pandemi proses pembelajaran dalam jaringan tidak berjalan optimal. Tapi ya mau bagaimana lagi?. Tidak ada jalan lain untuk menekan penularan virus ini ya dengan pembatasan.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Tentu pelayanan yang tetap menerapkan protokol kesehatan, *pelayanan offline* yang selama ini sudah dilakukan perpustakaan dengan membuka layanan jam bukaperpustakaan sampai pukul 12.00 tetap dilanjutkan kalau perlu jam bukanya ditambah, mungkin sampai jam 14.00 Wib, tentu dengan pembatasan jumlah pemustaka yang ada di ruangan serta waktu berkunjung. Karena kalau bisa berkunjung secara fisik keinginan pemustaka akan akses informasi yang detail bisa terpenuhi. Kalau hanya online sih masih di awang-awang tetapi kalau datang langsung, pemustaka akan lebih banyak variasi pilihan informasi dan buku yang ingin dipinjam.

5. *Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?*

Ya tentunya motivasi membaca dan berkunjung tetap harus dibangun, mahasiswa perlu didorong agar memanfaatkan fasilitas perpustakaan untuk keperluan studinya. Dari awal pandemi sampai sekarang memang terjadi penurunan secara signifikan jumlah kunjungan secara fisik nah ini saya kira perlahan perlu dibangun motivasinya dengan membuka layanan offline lagi, tentunya pelayanan dengan aturan baru atau sering di sebut new normal.

Informan 2 (dua) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Layanan dalam jaringan (daring) perpustakaan erat kaitannya dengan proses pembelajaran online menurut saya sudah berjalan baik namun masih perlu dimaksimalkan. Di sini sosialisasi pembelajaran daring melalui e-learning perlu terus digalakan mengingat masih banyak dosen-dosen di sini belum memaksimalkan fasilitas *e-learning*. Ini soal kebiasaan, sudah lama kita mengenal proses belajar tatap muka, ketika pandemi melanda kebiasaan itu harus kita ubah. Saat ini kita banyak menggunakan aplikasi entah itu aplikasi pertemuan lewat *zoom meet* atau aplikasi pertemuan lain di *google* yang mendukung kegiatan e-learning mesti kita budayakan sebagai budaya baru dalam kegiatan belajar mengajar. Kalau konteks layanan perpustakaan ya bagaimana menciptakan aplikasi layanan yang memudahkan pengguna perpustakaan (pemustaka) mengakses layanan tanpa harus berkunjung secara langsung ke perpustakaan. Perpustakaan menyediakan akses informasi elektronik atau disebut *e-resources*. Sumber e-resource harus dimaksimal. Keberadaan perpustakaan harus dapat membantu atau berjalan seiring dengan proses *e-learning* tadi. Perpustakaan meski layanan menjadi online tapi harus mampu

menyediakan silabus atau materi perkuliahan. Saya pernah studi di Australia, perkuliahan di sana lebih ditekankan pada peran aktif mahasiswa mengakses koleksi perpustakaan baik itu koleksi penelitian, referens dan koleksi lainnya. Budaya ke perpustakaan baik itu akses secara online, terutama database elektroniknya (*e-resources*) atau layanan offline sudah dikembangkan menjadi budaya. Nah di tengah pandemi ini sebenarnya momentum untuk secara intens mengajak mahasiswa mengakses layanan perpustakaan secara maksimal dan bagi pengelola (perpustakaan) untuk secara kreatif menciptakan layanan berbasis online (*e-resources*). Di perpustakaan kita selama pandemi sudah ada peminjaman dan pengembalian menerapkan aplikasi *WhatsApp*, bagi mahasiswa yang mengerjakan tugas akhir juga diwajibkan mengupload karya tulis dan karya ciptanya ke *digital library*, saya kira ini sudah merupakan kebijakan yang tepat dan penerapannya perlu dimaksimalkan.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Ya itu tadi yang saya katakan, pandemi ini membawa paradigma baru dalam layanan, pandemi menciptakan suasana atau budaya baru dalam proses pembelajaran. Tidak seperlu sebelumnya yang mengaandalkan pembelajaran tatap muka, adanya pandemi membawa kebijakan baru pada pola pembelajaran dalam bentuk *e-learning*.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Kebijakan layanan secara online menjadi hal yang baru walaupun sebenarnya saat sebelum pandemi proses pembelajaran *e-learning* sudah ada namun masih banyak yang belum memanfaatkan metode pembelajaran *e-learning* secara baik dan maksimal. Kini setelah adanya aturan jaga jarak, proses pembelajaran semacam itu menjadi wajib untuk kita lakukan. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang kita lakukan dalam memanfaatkan perangkat atau teknologi membuat kita seakan tergap, karena perkembangan teknologi dalam hal ini aplikasi bersifat dinamis dan selalu berkembang tiap saat. Sosialisasi atau pemyarakatan cara pemanfaatan teknologi untuk pembelajaran jarak jauh musti kita lakukan secara kontinyu.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Sepertinya kita akan hidup bersama-sama dengan covid-19 ini karena memang tidak bisa hilang sama sekali. Kebijakan yang diterapkan ya seperti yang sudah dilakukan selama ini tetap menjalankan prokes. Kita pun bisa menjalankan layanan baik online ataupun offline. Ketika layanan tatap muka kita jalankan ya tentunya tetap menerapkan batasan-batasan dalam pelayanan. Itu wajib menurut saya.

Layanan online khan bisa diakses kapan saja dan dimana saja, nah ini saya kira merupakan bentuk kenyamanan tersendiri karena pemustaka tidak dibatasi waktu untuk akses layanan. Pembelajaran online di sini (ISI Yogyakarta) sudah bagus, menggunakan e-learning ,ini yang perlu dimaksimalkan karena fakta dosen-dosen di sini belum mengaplikasikan e-learning secara maksimal, ini masih butuh sosialisasi lagi.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Keterbatasan yang kita alami karena pandemi ini justru kita jadikan tantangan. Bagaimana tetap melayani mahasiswa, menciptakan kreativitas layanan di tengah pandemi. Ini motivasi yang perlu dibangun. Jangan sampai kita malah kendor karena kesulitan yang kita hadapai. Justru kita harus bersemangat.

Informan 3 (tiga) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentangi kebijakan layanana dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Mau tidak mau, suka tidak suka, layanan dalam jaringan atau daring harus dilakukan karena kita masih dalam kondisi bencana akibat wabah penyakit yang disebabkan virus covid-19 ini. Untuk memutus mata rantai penyebaran, kebijakan layanan secara online (daring) memang saya rasa tepat dan sambil menunggu kasus ini reda, kita juga menyiapkan kombinasi layanan antara layanan offline (tatap muka) dengan online. Permasalahan yang mengemuka ketika kita menerapkan layanan online menurut saya ada pada masalah sinkronisasi data. Dalam hal ini layanan buku di perpustakaan, mesti harus kita siapkan materi atau isi buku-buku di perpustakaan sudah kita digitalkan, agar ketika pemustaka mengakses sebuah buku misalnya, data digital buku itu sudah tersedia. Nah ini yang tidak mudah perlu waktu, tenaga dan biaya. Intinya koleksi perpustakaan mengarah pada sumber informasi elektronik. Tapi prinsip harus kita coba.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Tetap dapat mengakses koleksi perpustakaan, terutama bagi mahaiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir layanan online ini cukup membantu. Tapi ya itu tadi, antara isi buku teks dengan yang sudah digitalkan perlu disinkronisasi agar menjawab kebutuhan pemustaka.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Tantangan digitalisasi itu tadi menurut saya yang perlu segera direspon oleh pengelola. Koleksi perpustakaan baik itu buku, laporan penelitian, thesis, skripsi secara bertahap tapi kontinyu harus di alihmediakan (media online). Ini butuh proses yang panjang dan biaya yang tidak sedikit.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Ya lembaga harus kreatif lagi membuat kebijakan yang dirasakan menjadi layanan 'terobosan' atau kreativitas layanan. Modalnya menciptakan aplikasi peminjaman dan pengembalian buku lewat gadget. Layanan ini melengkapi layanan daring yang sudah ada. Bisa juga dicoba membuka kebijakan layanan offline dengan batasan-batasan atau persyaratan tertentu.

5. *Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?*

Harus didorong untuk menciptakan aplikasi layanan perpustakaan. Misalnya seperti layanan jasa antar atau transportasi seperti grab atau gojek, ada layanan yang langsung terinstal di hp android tanpa harus membuka web. Menciptakan terobosan model layanan seperti ini harusnya menjadi motivasi pustakawan dalam menyikapi layanan di tengah pandemi.

Informan 4 (empat) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Layanan online solusi mengurangi interaksi pada saat pandemi, layanan online ini memaksimalkan koleksi digitalnya, kemudian memanfaatkan layanan pesan secara online akan memudahkan pemustaka mengakses informasi perpustakaan. Tentu saja mengurangi interaksi luring/luar jaringan antara pustakawan dan pemustaka, sehingga dengan model layanan seperti ini layanan perpustakaan tetap berjalan walaupun tentu ada hal-hal yg sekiranya kurang maksimal.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Tentunya dengan kebijakan ini akan terjaga protokol kesehatannya. Karena sikon ya harus dimaklumi karena sekarang ini semua harus memposisikan diri saling menjaga menerapkan prokes masing-masing personalnya. Dari pengguna perpustakaan (pemustaka) sendiri ada kebijakan, yakni pembebasan berkaitan denda. Masa covid ini tida ada denda keterlamabatan. Ada pula dispensasi saat meminjam koleksi referensi dengan masa pinjam satu minggu. Dispensasi peminjaman yang dulu 4 eksemplar sekarang di saat pandemi bisa meminjam 5 eksemplar. Ini juga bagian solusi keterbatasan layanan dengan memberi kemudahan atau dispensasi tadi. Kelebihannya layanan semakin cepat karena semua bisa diselesaikan dimanapun dan kapanpun.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Secara umum program lembaga dapat berjalan kalau terdapat hambatan itu wajar karena dari kegiatan tatap muka digantikan kegiatan secara online. Layanan online kendalanya pemustaka tidak leluasa dalam menelusur informasi. Pemustaka secara langsung tidak dapat membaca di tempat terutama mahasiswa yang sedang TA tidak bisa mengakses secara full teks koleksi karya ilmiah.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Diperlukan evaluasi program-program kegiatan, perencanaan ke depan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Tetap mengacu pada misi visi dan renstra yang ada menghasilkan *output* dan *outcome* yang mendukung program rektor, kinerja dari perguruan tinggi. Perlu penyesuaian sesuai dengan situasi dan kondisi kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Ya kita harus menciptakan layanan yang inovatif kreati. Kebijakan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi agar program kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

Informan 5 (lima) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Saya rasakan pelayanannya cukup baik dan responsif. Di saat wabah masih melanda ini memang layanan online perpustakaan menjadi solusi, tetapi mahasiswa masih terbiasa menggunakan buku fisik dan masih terbatasnya judul buku digital yang dilayankan. Buku digital atau *e-books* atau sumber informasi *e-resources* ekarang ini menjadi kebutuhan. Secara progress penggunaan peningkatan pemakaian di saat pandemi ini nampak kenaikan yang cukup signifikan, hal ini sangat mungkin karena memang kondisi yang mengharuskan *Work From House* (WFH) maupun pengajaran tatap muka yang dilaksanakan secara daring.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Meski tanpa aktivitas pertemuan fisik, akses koleksi perpustakaan tetap dapat berjalan, terutama bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir layanan online ini cukup membantu. Kita juga menjadi familiar dengan aplikasi pertemuan seperti *zoom*, *google meet* dan penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi. Aktivitas online ini saya rasa juga dari sisi ekonomi biayane relatif murah.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Dalam pembelajaran atau layanan online tentunya kebutuhan sinyal internet yang stabil menjadi prioritas. Tidak setiap hari kondisi sinyal selalu 'on' sesuai yang diharapkan. Pembatasan pertemuan secara fisik juga mengakibatkan akses layanan informasi terutama akses akan bahan pustaka yang menunjang tugas-tugas akhir tidak bisa leluasa diakses karena koleksi yang dionlinekan tidak jarang 'ditutup' pada bagian tertentu dan hanya bab-bab tertentu yang dapat diakses. Intinya tidak bisa full text.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Kebijakan yang diperlukan tentunya kebijakan yang terus uptodate mengikuti perkembangan kasus covid-19. Jika dirasakan sesuai situasi dan kondisi memungkinkan untuk menggelar layanan offline ya segera saja dilaksanakan. Atau memadukan layanan online dan offline, tentunya tetap memerhatikan arahan pemerintah.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Kreatifitas menjadi kata kunci. Menciptakan aplikasi peminjaman dan pengembalian buku lewat *gadget*. Layanan ini melengkapi layanan daring yang sudah ada. Bisa juga dicoba membuka kebijakan layanan offline dengan batasan-batasan atau persyaratan tertentu.

Informan 6 (enam) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Menurut saya memang harus diakui layanan daring tidak seefektif layanan offline atau tatap muka, ada suasana yang hilang memang, terutama dalam hal intensitas komunikasi, karena komunikasi tatap muka tidak atau sulit tergantikan. Tapi ya karena sikon menyebabkan kita mau tidak mau suka tidak suka harus menggunakan media atau sarana online. Ini yang disebut tidak ada yang abadi dalam hidup ini. Saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat malah seakan datang bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman. Kita sudah mulai terbiasa melakukan kegiatan di berbagai bidang dengan bergantung pada teknologi seperti rapat melalui *zoom*. Termasuk dalam layanan perpustakaan, kini telah mengedepankan teknologi itu, karena dirasa kehadiran teknologi membuat pelayanan cepat murah meski kehadiran teknologi juga dapat menghadirkan masalah baru.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Kita jadi terbiasa dengan norma hidup baru, pola pembelajaran kita juga jadi menyesuaikan dengan norma baru tersebut. Kita lebih dekat dengan teknologi agar kita tetap bisa survive di tengah pandemi ini dan penyelenggara layanan dalam hal ini perpustakaan dituntut untuk selalu kreatif melakukan inovasi layanan.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Ya banyak yang belum siap dengan layanan yang beraplikasi teknologi karena kita sudah lama dengan pelayanan konvensional atau lebih mengandalkan fisik. Seperti

belum banyak konten-konten perpustakaan yang digitalkan, buku elektronik (e-book) misalnya kalau ada jumlahnya terbatas dan belum variatif dari sisi isi, topik atau judul. Perpustakaan di era dan kondisi seperti baik kalau memaksimalkan layanan *e-resources* (sumber-sumber informasi elektronik).

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Ya itu tadi seperti yang saya sampaikan harus ada kebijakan inovasi layanan misalnya lembaga dalam ini pimpinan institut harus mendorong perpustakaan makin meningkatkan layanan digital, mungkin ada kebijakan anggaran digitalisasi dokumen atau bahan perpustakaan agar dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh khalayak atau publik yang membutuhkan.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Tentunya tetap semangat tetat jaga kesehatan itu yang penting karena virus ini disinyalir tidak bisa hilang dari muka bumi jadi kita harus hidup bersama. Maka motivasi layanan yang tetap memerhatikan protokol kesehatan harus jadi prioritas. Kalau harus membuka layanan secara tatap muka ya pastikan semua harus sudah vaksin. Ini penting!

Informan 7 (tujuh) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Menurut aku daring memang solusi layanan di tengah pandemi ini. Meski seperti mahasiswa seperti saya ini sering terkendala soal jaringan internet jika layanan dilakukan online. Tapi syukurlah tenaga-tenaga pendidik di ISI ini cukup inovatif dan kreatif. Misalnya dosen-dosen sekarang sering memberi materi dalam buku-buku yang sudah di pdf kan atau materi kuliah sudah dimasukkan dalam database elektronik.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Materi-materi dari dosen yang sudah digitalkan sangat memberi perbedaan dalam suasana belajar. Lebih ada daya tarik tersendiri. Nah ini materi digital sekarang juga sudah disediakan oleh perpustakaan. Mahasiswa punya keleluasaan dalam hal akses koleksi.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Ya itu tadi kadang karena ini proses pembelajaran dalam jaringan, kadang jaringan trobel, kurang lancar akses internetnya. Terlebih saya dari luar Jawa masalah jaringan ini sering saya hadapi.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Layanan selama pandemi sudah baik. Daring dalam kegiatan perkuliahan, terkendala jaringan. Tapi dosen-dosen punya cara, meski jaringan buruk tapi tetap bisa belajar lewat buku-buku atau dokumen yang dikirim para dosen dalam bentuk pdf, sifatnya sudah dalam format informasi elektronik. Upata itu sudah baik dan memadai apalagi saya datang dari luar daerah yg mana literatur di daerah minim di sini saya sangat mengapresiasi ketika saya ke perpustakaan saya dilayani dengan baik dan respon para pustakawan dengan baik. Saya betah di sini (perpustakaan) ingin memanfaatkan kampus dengan baik, saya beruntung dapat kuliah di kampus dengan fasilitas yang baik. Jam layanan ditambah asal dengan layanan yang menerapkan prokes. Di depan harus mencuci tangan, menggunakan masker. Soal jam buka dan tutup lebih diperpanjang.

5. *Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?*

Ya lembaga berinovasi, seperti yang sudah dilakukan dosen di sini dengan mendigitalkan materi perkuliahan. Jadi materi itu sudah masuk dalam database elektronik. Berupaya menciptakan layanan yang inovatif kreatif. Kebijakan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi agar program kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

Informan 8 (delapan) saat menjawab pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Layanan online di kampus tanpa kecuali layanan bagi pengguna perpustakaan (pemustaka) selama ini sudah berjalan baik. Layanan ini juga mengacu pada penerapan protokol kesehatan, intinya mengurangi interaksi atau kerumunan. Maka layanan dalam jaringan sampai sekarang menjadi solusi. Seiring dengan situasi dan kondisi terutama dalam hal perkembangan kasus covid-19 yang mulai melandai, kebijakan itu perlu dievaluasi kembali, sudah mulai dipertimbangkan layanan daring dan luring. Baik jika sumber informasi atau bahan perpustakaan yang sudah digitalkan atau alih media dikembangkan sebagai kekayaan *e-resources* perpustakaan.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Ya tentunya meminimalkan resiko penularan, tapi justru layanan daring itu membuka kesempatan kita untuk belajar tentang berbagai aplikasi, aktif mengakses layanan *e-resources* perpustakaan. Teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Ketanggapan dan keluwesan merupakan suatu hal penting untuk dimiliki oleh lembaga. Karena itu, perlu kaji ulang, dievaluasi pelayanan publik di era digital ini sehingga masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Yang datang langsung ke perpustakaan itu pemustaka yang benar-benar punya kepentingan urgen ya, hanya yang ingin atau sangat membutuhkan. Padahal sebenarnya kita ke perpustakaan butuh teman untuk berdiskusi tapi karena kontak fisik ada pembatasan ya kita jadi *ngga* bisa leluasa lagi.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Sepertinya kita akan hidup bersama-sama dengan covid-19 ini karena memang tidak bisa hilang sama sekali. Kebijakan yang diterapkan ya seperti yang sudah dilakukan selama ini tetap menjalankan proses. Kita pun bisa menjalankan layanan baik online ataupun offline. Ketika layanan tatap muka kita jalankan ya tentunya tetap menerapkan batasan-batasan dalam pelayanan.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Kita dorong lembaga menciptakan layanan yang inovatif kreatif, seperti sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*) diupayakan maksimal aksesnya agar program-program kerja terutama berkaitan dengan perpustakaan tetap bisa dijalankan di tengah bencana ini. Kebijakan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi agar program kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

C. Penginterpretasikan

Interprestasi merupakan tanggapan atas data yang sudah diperoleh lewat narasumber (informan). Menurut penulis antara informan satu dengan informan tiga memiliki kesamaan saat ditanya pendapat ,mengenai kebijakan layanan online atau daring yang diterapkan lembaga.

Informan 1 (satu) menyatakan:

“Menurut saya kebijakan ini baik sebagai bagian upaya menekan laju penularan virus covid-19. Mau tidak mau adanya pembatasan pertemuan fisik dengan mengubah layanan dari tatap muka menjadi daring mendorong lembaga membuat kebijakan layanan di era new normal ini..”

Sedangkan informan 3 (tiga) berpendapat:

“Mau tidak mau, suka tidak suka, layanan dalam jaringan atau daring harus dilakukan karena kita masih dalam kondisi bencana akibat wabah penyakit yang disebabkan virus covid-19 ini. Untuk memutus mata rantai penyebaran, kebijakan layanan secara online (daring) memang saya rasa tepat dan sambil menunggu kasus ini reda..”

Menurut penulis antara informan 1 (satu) dan informan 3 (tiga) memiliki kecenderungan kesamaan pendapat bahwa layanan online atau daring dilaksanakan

oleh lembaga dalam hal ini perpustakaan bertujuan untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Sementara saat penulis menanyakan manfaat yang diperoleh adanya kebijakan layanan daring, informan 1 (satu) dan informan 2 (dua) memiliki kecenderungan pendapat yang sama. Mereka menyatakan bahwa layanan daring akibat pandemi memotivasi mereka untuk menyesuaikan dengan jenis layanan yang diterapkan lembaga. Seperti diungkapkan informan 1 (satu):

“Memang ini kendala, ada keterbatasan dengan layanan ini. Tapi ya harus bagaimana lagi kita harus mampu menyesuaikan..”

Senada dengan informan 1 (satu), informan 2 (dua) pun memberi tanggapan yang sama bahwa pandemi membawa perubahan pada cara mereka bertindak dan berperilaku. Pemustaka dituntut untuk mampu menghadapi perubahan yang ada dengan menghadapi layanan yang lebih mengedepankan penggunaan teknologi informasi.

“Pandemi menciptakan suasana atau budaya baru dalam proses pembelajaran. Tidak seperti sebelumnya yang mengadandalkan pembelajaran tatap muka, adanya pandemi membawa kebijakan baru pada pola pembelajaran dalam bentuk e-learning..”

Layanan daring selama pandemi diperoleh manfaat, yakni tanpa aktivitas pertemuan fisik namun kebutuhan akan bahan atau koleksi perpustakaan tetap dapat diakses melalui sumber-sumber informasi elektronik bahan perpustakaan yang telah digitalkan atau dialihmediakan. Seperti diungkap informan 5 (lima) sebagai berikut:

“Meski tanpa aktivitas pertemuan fisik, akses koleksi perpustakaan tetap dapat berjalan, terutama bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir layanan online ini cukup membantu. ..”

Pemustaka juga sangat terbantu dengan layanan online karena dilihat dari aspek ekonomi layanan daring lebih relatif murah. Seperti dituturkan informan 7 (tujuh):

“Kita juga menjadi familiar dengan aplikasi pertemuan seperti *zoom*, *google meet* dan penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi. Aktivitas online ini saya rasa juga dari sisi ekonomi biayanya relatif murah...”

Sementara itu informan lain ada yang mengungkapkan bahwa selama penerapan layanan daring, pemustaka yang terlambat mengembalikan buku dibebaskan dari sanksi denda. Selain itu bagi mahasiswa yang mengerjakan tugas akhir bisa mengakses bahan pustaka lebih dari empat eksemplar. Seperti diungkapkan informan 4 (empat):

“Dari pengguna perpustakaan (pemustaka) sendiri ada kebijakan, yakni pembebasan berkaitan denda. Masa covid ini tidak ada denda keterlambatan. Ada pula dispensasi saat meminjam koleksi referensi dengan masa pinjam satu minggu. Dispensasi peminjaman yang dulu 4 eksemplar sekarang di saat pandemi bisa meminjam 5 eksemplar. Ini juga bagian solusi keterbatasan layanan dengan memberi kemudahan atau dispensasi tadi...”

Informan 4 (empat) juga menyatakan layanan daring memiliki kelebihan berupa kecepatan aksesnya. Seperti diungkapkan dalam pernyataannya:

“Kelebihannya layanan semakin cepat karena semua bisa diselesaikan di manapun dan kapanpun..”

Di tengah manfaat yang diperoleh, ternyata pemustaka juga menghadapi kendala. Seperti informan 1 (satu) merasakan hambatan atau kendala selama layanan daring di tengah pandemi.

“Kita masih terbiasa dengan cara belajar tatap muka. Ini kendala sekarang, ketika pandemi proses pembelajaran dalam jaringan tidak berjalan optimal. Tapi ya mau bagaimana lagi?. Tidak ada jalan lain untuk menekan penularan virus ini ya dengan pembatasan..”

Menurut penulis apa yang diungkapkan informan satu tersebut mengandung arti bahwa layanan online tidak sepenuhnya berjalan lancar karena kendala perihal adaptasi layanan. Pemustaka sudah lama nyaman dengan layanan *offline* (tatap muka). Hal yang sama juga diungkap informan dua:

“Kebijakan layanan secara online menjadi hal yang baru walaupun sebenarnya saat sebelum pandemi proses pembelajaran *e-learning* sudah ada namun masih banyak yang belum memanfaatkan metode pembelajaran *e-learning* secara baik dan maksimal. Ini masalah adaptasi saya rasa...”

Kendala yang lain dengan tidak adanya pertemuan fisik adalah ketidatersediaan ruang untuk berdiskusi dengan teman kuliah. Pembatasan yang dilakukan membuat pemustaka kurang leluasa untuk menggelar kegiatan diskusi di kelas atau di perpustakaan. Seperti diungkap informan 8 (delapan).

“Ke perpustakaan itu pemustaka yang benar-benar punya kepentingan urgen ya, hanya yang ingin atau sangat membutuhkan. Padahal sebenarnya kita ke perpustakaan butuh teman untuk berdiskusi tapi karena kontak fisik ada pembatasan ya kita jadi nggak bisa leluasa lagi..”

Hal senada juga diungkap informan 6 (enam). Kebiasaan layanan perpustakaan secara konvensional atau tatap muka membuat pemustaka belum sepenuhnya siap dengan layanan yang berbasis teknologi informasi. Pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi tetapi membutuhkan ruang publik, salah satunya adalah ruangan perpustakaan untuk berdiskusi tentang isu-isu akademik.

“Ya banyak yang belum siap dengan layanan yang beraplikasi teknologi karena kita sudah lama dengan pelayanan konvensional atau lebih mengandalkan fisik...”

Kendala lain yang ditemui adalah pemustaka tidak dapat leluasa menelusur informasi terutama informasi dalam bentuk bahan pustaka yang berisi artikel karya ilmiah secara full teks. Mengingat dalam koleksi digital karya ilmiah terdapat bagian yang hanya bisa dibuka oleh admin atau petugas saja. Seperti dituturkan informan empat:

“Pemustaka tidak leluasa dalam menelusur informasi. Pemustaka secara langsung tidak dapat membaca di tempat terutama mahasiswa yang sedang tugas akhir (TA) tidak bisa mengakses secara full teks koleksi karya ilmiah...”

Selain kendala dalam soal penelusuran informasi juga ditemukan hambatan lain, seperti diungkapkan informan 6 (enam):

“Sepertinya belum banyak konten-konten perpustakaan yang digitalkan, buku elektronik (*e-book*) misalnya kalau ada jumlahnya terbatas dan belum variatif dari sisi isi, topik atau judul. Perpustakaan di era dan kondisi seperti baik kalau memaksimalkan layanan e-resources (sumber-sumber informasi elektronik)..”

Menurut penulis dalam menggali pendapat pengguna perpustakaan (pemustaka) terdapat hal yang menarik yakni pemustaka menawarkan beragam solusi layanan di tengah bencana atau pandemi. Mengingat pandemi ini belum bisa diprediksi kapan akan berakhir. Seperti diungkap informan 1 (satu):

“Tentu pelayanan yang tetap menerapkan protokol kesehatan, *pelayanan offline* yang selama ini sudah dilakukan perpustakaan dengan membuka layanan jam buka perpustakaan sampai pukul 12.00 tetap dilanjutkan kalau perlu jam bukanya ditambah, mungkin sampai jam 14.00 Wib, tentu dengan pembatasan jumlah pemustaka yang ada di ruangan serta waktu berkunjung. Karena kalau bisa berkunjung secara fisik keinginan pemustaka akan akses informasi yang detail bisa terpenuhi. Kalau hanya *online sih* masih di awang-awang tetapi kalau datang langsung, pemustaka akan lebih banyak variasi pilihan informasi dan buku yang ingin dipinjam...”

Menurut penulis, pendapat tersebut mengandung maksud selain pelayanan daring pelayanan tatap muka atau offline perlu menjadi solusi layanan di tengah pandemi dengan membuka layanan secara terbatas (dalam hal waktu dan jumlah pengunjung).

Sementara itu solusi layanan menarik lain diungkap informan dua (dua):

“Harus didorong untuk menciptakan aplikasi layanan perpustakaan. Misalnya seperti layanan jasa antar atau transportasi seperti *grab* atau *gojek*, ada layanan yang langsung terinstal di hp android tanpa harus membuka web. Menciptakan terobosan model layanan seperti ini harusnya menjadi motivasi pustakawan dalam menyikapi layanan di tengah pandemi...”

Menurut penulis, menciptakan aplikasi layanan perpustakaan menjadi solusi menarik di tengah pandemi. Seperti diungkap informan di atas, layanan perpustakaan yang terkoneksi dengan alat komunikasi berupa ponsel android seperti aplikasi layanan jasa antar yang populer di negeri ini (*Grab*, *Gojek*, dan sebagainya).

Solusi layanan menarik lain juga diungkap informan 6:

“Pimpinan lembaga harus mendorong perpustakaan makin meningkatkan layanan digital, mungkin ada kebijakan anggaran digitalisasi dokumen atau bahan perpustakaan agar dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh khalayak atau publik yang membutuhkan..”

Menurut penulis pernyataan informan enam tersebut mengandung maksud sebagai usulan kepada lembaga agar semakin meningkatkan layanan koleksi perpustakaan berbasis elektronik (*e-resources*)., Mengingat *e-resources* sekarang ini menjadi kebutuhan layanan informasi di tengah pandemi.

D .Penyajian

Dari data informan dan hasil tanggapan data tersebut di atas maka dapat disajikan informasi data sebagai berikut:

1. Layanan daring merupakan solusi layanan di tengah pandemi
2. Layanan daring memberikan layanan secara cepat kepada publik dalam hal akses informasi
3. Dengan layanan daring maka program-program lembaga tetap dapat dijalankan meski pandemi masih berlangsung
4. Di tengah keunggulan layanan daring terdapat kekurangan atau hambatan yang dijumpai seperti dibutuhkan adaptasi layanan, pemustaka kurang leluasa dalam hal akses informasi, masih banyak ditemui koleksi perpustakaan yang belum digitalkan meskipun sekarang ini informasi dalam bentuk elektronik (*e-resources*) telah menjadi kebutuhan.
5. Terdapat usulan dari pemustaka tentang peningkatan kualitas layanan di tengah pandemi. Seperti ada yang mengusulkan layanan yang berbasis aplikasi layanan jasa seperti *Gojek*, *Grab*, dan sebagainya. Selain itu juga harapan pemustaka agar semakin banyak database perpustakaan yang terhubung melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*).
6. Menggabungkan layanan daring dengan layanan luring (offline), membuka layanan tatap muka secara terbatas dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

BAB VI

KESIMPULAN

Pandemi Covid-19 yang sudah melanda dunia lebih dari satu setengah tahun banyak memberikan dampak terhadap aktivitas atau kegiatan manusia, tanpa kecuali berdampak pada sebuah kebijakan layanan perpustakaan. Ketika corona virus tersebut belum mewabah maka layanan perpustakaan dapat dilakukan secara tatap muka. Kegiatan peminjaman dan pengembalian di perpustakaan dapat dilakukan dalam bentuk fisik. Sekarang untuk memutus mata rantai penularan maka layanan dalam jaringan (daring) menjadi solusi layanan yang tepat. Kebijakan layanan daring tersebut tentunya direspon oleh pemustaka dengan beragam pendapat dan saran. Dari evaluasi yang dilakukan pemustaka menghendaki layanan daring tetap dijalankan dengan terus berupaya mencari inovasi layanan yang berbasis teknologi digital agar dapat diakses pemustaka secara murah dan dapat dijalankan dimanapun dan kapanpun.

Layanan daring mempunyai manfaat (keunggulan), antara lain kebutuhan akan bahan/koleksi perpustakaan tetap dapat diakses melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*), relatif lebih murah, dan pemustaka memiliki banyak kesempatan dalam hal akses informasi.

Di tengah keunggulan layanan daring terdapat kekurangan atau hambatan yang dijumpai seperti dibutuhkan adaptasi layanan, pemustaka yang sedang mengerjakan tugas akhir dalam pembuatan karya ilmiah kurang leluasa dalam hal akses informasi, masih banyak ditemui koleksi perpustakaan yang belum digitalkan meskipun sekarang ini informasi dalam bentuk elektronik (*e-resources*) telah menjadi kebutuhan.

Terdapat usulan dari pemustaka tentang peningkatan kualitas layanan di tengah pandemi. Seperti ada yang mengusulkan layanan yang berbasis aplikasi layanan jasa seperti *Gojek*, *Grap*, dan sebagainya. Selain itu juga harapan pemustaka agar semakin banyak database perpustakaan yang terhubung melalui sumber-sumber informasi elektronik (*e-resources*).

DAFTAR PUSTAKA

a. Sumber tertulis

Arikunto & Jabar. 2009. Evaluasi Program Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Agustino, Leo. 2010. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta

Dunn N, Willian. 2013. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.

Hartono Agung, 2021. Dari Balik Jendela Perpustakaan: Goresan Pena Pustakawan. Yogyakarta: Mitra Mekar Berkarya.

Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan Publik (Proses, analisis dan partisipasi). Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo

Widoyoko, Eko Putro. 2012. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

b. Webtografi

Christiana, Elisa, 2018. Kebijakan Penerapan Teknologi Informasi di Perpustakaan. Elisa's Project.

Diakses dari [Dhttps://elisachristianasproject.wordpress.com/2018/12/14/kebijakan-penerapan-teknologi-informasi-di-perpustakaan.html](https://elisachristianasproject.wordpress.com/2018/12/14/kebijakan-penerapan-teknologi-informasi-di-perpustakaan.html). Diakses pada 1 September 2021

<https://library.unila.ac.id/web/>

c. Sumber Lisan

Narasumber wawancara

1. Nama : Salsabilla
Jurusan : Desain Komunikasi Visual
2. Nama : Andre Indrawan (02)
Pekerjaan: dosen jurusan musik

3. Nama : Widyatmoko (03)
Pekerjaan: dosen desain komunikasi visual
4. Nama : Agustiawan (4)
Pekerjaan: Kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
5. Muhammad Rafli Pradanto (5)
Jurusan : Pendidikan Musik
6. Nama: Pradani
Jurusan : Mahasiswa Program Pascasarjana ISI Yogyakarta
7. Nama: Juanita Elisabet Janis (7)
Jurusan: FSP Teater
8. Tyas Rinestu
Pekerjaan: Direktur Program Pascasarjana ISI Yogyakarta

LAMPIRAN

REKAPITULASI PENGGUNAAN ANGGARAN 70% PENELITIAN PUSTAKAWAN ISI YOGYAKARTA TAHUN 2021

Judul Penelitian : Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi. Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

Peneliti :Fl. Agung Hartono, S.Sos

NIP :197310172001121002

Jurusan :UPT Perpustakaan :Rp.5.000.000,00

Dana 100% (disetujui)

Dana 70% :Rp.3.500.000,00

1. BAHAN					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1	Refill cartridge Hp Laser Jet P1102	kali	4	80,000	320,000
2	VCD blank GT pro	buah	6	5,000	30,000
3	Kertas HVS A4 Sinar Dunia 70 gram	rim	4	50,000	200,000
4	Kenko staples No.10-1M	pcs	1	40,000	40,000
5	Materai	buah	8	10,000	80,000
6	Max stapler HD-10D Mix	buah	4	22,000	88,000
7	TEAM OTG Flash Drive USB 3.0 16GBM132	buah	3	138,000	414,000
Sub total (Rp.).					1,172,000

2. PENGUMPULAN DATA					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1	Transport pengambilan data	OK	4	150,000	600,000
2	Paket data (Indosat internet unlimited)	paket	3	100,000	300,000
3					
Sub total (Rp.)					900,000

3. SEWA PERALATAN					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1					
2					
3					
Sub total (Rp.)					

4. ANALISIS DATA					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1	Honorarium pengolahan data	P	1	1,100,000	1,100,000
				Sub total (Rp.)	1,100,000

5. PELAPORAN, LUARAN WAJIB, LUARAN TAMBAHAN					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1	Pengadaan dan Penjilidan	bendel	8	41,000	328,000
Sub total (Rp.)					328,000
Total Penggunaan Anggaran (Rp.)					3,500,000



Mengerahui,
 Kepala Lembaga Penelitian
 Dr. Nur Sahid, M.Hum.
 NIP. 19620208198903 1 001

Yogyakarta, 17 September 2021
 Peneliti

FI. Agung Hartono S.Sos
 NIP. 197310172001121002

LAMPIRAN

REKAPITULASI PENGGUNAAN ANGGARAN 30% PENELITIAN PUSTAKAWAN ISI YOGYAKARTA TAHUN 2021

Judul Penelitian : Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi. Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

Peneliti : Fl. Agung Hartono, S.Sos
NIP : 197310172001121002
Jurusan : UPT Perpustakaan
Dana 100% (disetujui) : Rp.5.000.000,00
Dana 30% : Rp.1.500.000,00

1. BAHAN					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1	Refill cartridge Hp Laser Jet P1102	kali	4	80,000	320,000
2	VCD blank GT pro	buah	6	5,000	30,000
3	Kertas HVS A4 Sinar Dunia 70 gram	rim	4	50,000	200,000
4	Kenko staples No.10-1M	pcs	1	40,000	40,000
5	Materai	buah	8	10,000	80,000
6	TEAM OTG Flash Drive USB 3.0 16GBM132	buah	3	138,000	88,000
7	Max stapler HD-10D Mix	buah	4	22,000	414,000
Sub total (Rp.)					1,172,000

2. PENGUMPULAN DATA					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1					
2					
3					
Sub total (Rp.)					

3. SEWA PERALATAN					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1					
2					
3					
Sub total (Rp.)					

4. ANALISIS DATA					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1					

2					
3					
Sub total (Rp.)					

5. PELAPORAN, LUARAN WAJIB, LUARAN TAMBAHAN					
No.	Item	Satuan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
1	Pengadaan dan Penjilidan	bendel	8	41,000	328,000
2					
3					
Sub total (Rp.)					328,000

Total Penggunaan Anggaran (Rp.)	1.500.000
--	------------------



Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian

[Signature]
Dr. Nur Sahid, M.Hum.
NIP. 19620208 198903 4 001

Yogyakarta, 22 November 2021
Peneliti

[Signature]

Fl. Agung Hartono S.Sos
NIP.197310172001121002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA

Jl. Parangtritis Km. 6,5 Kotak Pos 1210 Yogyakarta 55001 Telp. (0274)379133, 373659
Rektor (0274)371233, Fax (0274)371233

**SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB BELANJA
PENELITIAN DOSEN ISI YOGYAKARTA
SKEMA PENELITIAN PUSTAKAWAN
TAHUN 2021**

Yang bertanda tangan dibawah ini

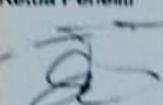
Nama : FL. AGUNG HARTONO, S.Sos.
NIP : 197310172001121002
Unit Kerja : Jurusan UPT. Perpustakaan, Fakultas Rektorat
Alamat : Garuman, Kalitengah, Wedi, Klaten 57461

Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Rektor Institut Seni Indonesia Yogyakarta Nomor: , tanggal tentang Pengangkatan Tenaga Peneliti "Penelitian Dosen ISI Yogyakarta" pada Lembaga Penelitian Institut Seni Indonesia Yogyakarta Tahun 2021 dan Perjanjian / Kontrak Penelitian Nomor: 1063 tanggal 17 September 2021 mendapatkan anggaran untuk kegiatan penelitian dengan judul EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI SENI DI TENGAH PANDEMI. STUDI KASUS LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN ISI YOGYAKARTA sebesar Rp 5.000.000,00, dengan ini menyatakan bahwa:

1. Rekapitulasi penggunaan anggaran kegiatan penelitian (70% dan 30%) yang termuat pada lampiran surat pernyataan ini, benar-benar dikeluarkan untuk pelaksanaan kegiatan penelitian dimaksud.
2. Bersedia menyerahkan surat pernyataan ini disertai seluruh bukti pengeluaran belanja kegiatan penelitian yang telah dilaksanakan kepada Lembaga Penelitian ISI Yogyakarta.
3. Bersedia untuk dilakukan pemeriksaan terhadap bukti-bukti pengeluaran belanja kegiatan penelitian oleh Aparat Pengawas Fungsional Pemerintah.
4. Apabila dikemudian hari, pernyataan yang saya buat ini mengakibatkan kerugian Negara maka saya bersedia dituntut penggantian kerugian Negara dimaksud, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

rt, 03 Desember 2021
Ketua Peneliti



FL. AGUNG HARTONO, S.Sos.
NIP 197310172001121002



JADWAL PENELITIAN

No	Nama Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pendaftaran/penyerahan proposal												
2	Pendaftaran/penyerahan proposal/unggah proposal												
3	Desk evaluasi proposal penelitian												
4	Pengumuman hasil desk evaluasi proposal												
5	Evaluasi pembahasan proposal penelitian												
6	Pengumuman hasil evaluasi/penetapan pemenang usulan												
7	Penandatanganan kontrak penelitian												
8	Pelaksanaan penelitian												
9	Penyerahan/unggah laporan kemajuan												
10	Monev.kegiatan penelitian												
11	Penyerahan/unggah lap.hasil penelitian												

Transkrip Wawancara:

Nama : Salsabilla (01)
Jurusan : Desain Komunikasi Visual
Tempat : UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
Hari/ Tanggal : Rabu, 09 Juni 2022
Waktu : 10.15 Wib.



1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Menurut saya kebijakan ini baik sebagai bagian upaya menekan laju penularan virus covid-19. Mau tidak mau adanya pembatasan pertemuan fisik dengan mengubah layanan dari tatap muka menjadi daring mendorong lembaga membuat kebijakan layanan di era new normal ini. Apa yang sudah dilakukan (kebijakan) lembaga dalam hal ini perpustakaan sudah sangat membantu kami, mahasiswa terurama seperti saya yang sedang mengerjakan tugas akhir.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Memang layanan dalam jaringan diciptakan untuk menekan laju penularan covid, butuh pembatasan. Apa yang sudah diterapkan lembaga selama ini saya kira sudah cukup membantu walaupun saya lebih suka hadir secara fisik. Karena dengan datang langsung dapat mengakses koleksi perpustakaan yang diinginkan secara bebas, dan ada alternatif pilihan di sana. Dengan daring kita hanya bisa pesan lewat aplikasi *chat* di WA kemudian baru bisa datang mengambil koleksi itu sesuai hari dan tanggal yang dijanjikan. Memang ini kendala, ada keterbatasan dengan layanan ini. Tapi ya harus bagaimana lagi kita harus mampu menyesuaikan.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Pandemi covid 19 seolah mengubah tatanan yang selama ini berlangsung, kehidupan yang berjalan begitu saja berubah menjadi satu kehidupan baru. Kehidupan baru dengan pembiasaan pembiasaan baru dengan hidup bersih, rajin mencuci tangan mengenakan masker jika keluar rumah, telah menjadi bagian kehidupan baru ini. Tatanan baru ini sebenarnya momentum untuk kita menekuni cara penyampaian materi, dalam hal ini materi berupa koleksi perpustakaan yang bisa diunggah atau diunduh. Proses semacam itu sering disebut dengan istilah *e-Learning*. Penyampaian materi semacam itu sebelum pandemi pun sudah berjalan namun saya berani menyebut proses e-Learning belum disosialisasikan secara baik. Kita masih terbiasa dengan cara belajar tatap muka. Ini kendala sekarang, ketika pandemi proses pembelajaran dalam jaringan tidak berjalan

optimal. Tapi ya mau bagaimana lagi?. Tidak ada jalan lain untuk menekan penularan virus ini ya dengan pembatasan.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Tentu pelayanan yang tetap menerapkan protokol kesehatan, *pelayanan offline* yang selama ini sudah dilakukan perpustakaan dengan membuka layanan jam buk a perpustakaan sampai pukul 12.00 tetap dilanjutkan kalau perlu jam bukanya ditambah, mungkin sampai jam 14.00 Wib, tentu dengan pembatasan jumlah pemustaka yang ada di ruangan serta waktu berkunjung. Karena kalau bisa berkunjung secara fisik keinginan pemustaka akan akses informasi yang detail bisa terpenuhi. Kalau hanya online sing masih di awang-awang tetapi kalau datang langsung, pemustaka akan lebih banyak variasi pilihan informasi dan buku yang ingin dipinjam.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Ya tentunya motivasi membaca dan berkunjung tetap harus dibangun, mahasiswa perlu didorong agar memanfaatkan fasilitas perpustakaan untuk keperluan studinya. Dari awal pandemi sampai sekarang memang terjadi penurunan secara signifikan jumlah kunjungan secara fisik nah ini saya kira perlahan perlu dibangun motivasinya dengan membuka layanan offline lag, tentunya pelayanan dengan aturan baru atau sering di sebut newnormal.

Nama : Andre Indrawan (02)
Jurusan : Dosen Jurusan Musik
Tempat : UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
Hari/ Tanggal : Jumat, 11 Juni 2021
Waktu : 11.07 Wib.



1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Layanan dalam jaringan (daring) perpustakaan erat kaitannya dengan proses pembelajaran online menurut saya sudah berjalan baik namun masih perlu dimaksimalkan. Di sini sosialisasi pembelajarandaring melalui e-learning perlu terus digalakan mengingat masih banyak dosen-dosen di sini belum memaksimalkan fasilitas e-learning. Ini soal kebiasaan, sudah lama kita mengenal proses belajar tatap muka, ketika pandemi melanda kebiasaan itu harus kita ubah. Saat ini kita banyak menggunakan aplikasi entah itu aplikasi pertemuan lewat zoom meet atau aplikasi pertemuan lain di google yang mendukung kegiatan e-learning mesti kita budayakan sebagai budaya baru dalam kegiatan belajar mengajar. Kalau konteks layanan perpustakaan ya bagaimana menciptakan aplikasi layanan yang memudahkan pengguna perpustakaan (pemustaka) mengakses layanan tanpa harus berkunjung secara langsung ke perpustakaan. Keberadaan perpustakaan harus dapat membantu atau berjalan seiring dengan proses e-learning tadi. Perpustakaan meski layanan menjadi online tapi harus mampu menyediakan silabus atau materi perkuliahan. Saya pernah studi di Australia, perkuliahannya di sana lebih ditekankan pada peran aktif mahasiswa mengakses koleksi perpustakaan baik itu koleksi penelitian, referensi dan koleksi lainnya. Budaya ke perpustakaan baik itu akses secara online atau offline sudah dikembangkan menjadi budaya. Nah di tengah pandemi ini sebenarnya momentum untuk secara intens mengajak mahasiswa mengakses layanan perpustakaan secara maksimal dan bagi pengelola (perpustakaan) untuk secara kreatif menciptakan layanan berbasis online. Di perpustakaan kita selama pandemi sudah ada peminjaman dan pengembalian menerapkan aplikasi whatsapp, bagi mahasiswa yang mengerjakan tugas akhir juga diwajibkan mengupload karya tulis dan karya ciptanya ke digital library, saya kira ini sudah merupakan kebijakan yang tepat dan penerapannya perlu dimaksimalkan.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Ya itu tadi yang saya katakan, pandemi ini membawa paradigma baru dalam layanan, pandemi menciptakan suasana atau budaya baru dalam proses pembelajaran. Tidak

seperlu sebelumnya yang ,engadandalkan pembelajaran tatap muka, adanya pandemi membawa kebijakan baru pada pola pembelajaran dalam bentuk e-learning.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Kebijakan layanan secara online menjadi hal yang baru walaupun sebenarnya saat sebelum pandemi proses pembelajaran e-learning sudah ada namun masih banyak yang belum memanfaatkan metode pembelajaran e-learnin secara baik dan maksimal. Kini setelah adanya aturan jaga jarak, prose pembelajaran semacam itu menjadi wajib untuk kita lakukan. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang kita lakukan dalam memanfaatkan perangkat atau teknologi membuat kita seakan teragap, karena perkembangan teknologi dalam hal ini aplikasi bersifat dinamis dan selalu berkembang tiap saat. Sosialisasi atau pemasyarakatan cara pemanfaatan teknologi untuk pembelajaran jarak jauh musti kita lakukan secara kontinyu.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaikai agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Sepertinya kita akan hidup bersama-sama dengan covid-19 ini karena memang tidak bisa hilangsama sekali. Kebijakan yang diterapkan ya seperti yang sudah dilakukan selama ini tetap menjalankan prokes. Kita pun bisa menjalankan layanan baik online ataupun offline. Ketika layanan tatapmuka kita jalankan ya tentunya tetap menerapkan batasan-batasan dalam pelayanan. Itu wajib menurut saya. Layanan online khan bisa diakses kapan saja dan dimana saja, nah ini saya kira merupakan bentuk kenyamanan tersendiri karena pemustaka tidak dibatasi waktu untuk akses layanan. Pembelajaran online di sini (ISI Yogyakarta) sudah bagus, menggunakan e-learning ,ini yang perlu dimaksimalkan karena fakta dosen-dosen di sini belum mengaplikasikan e-learning secara maksimal, ini masih butuh sosialisasi lagi.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Keterbatasan yang kita alami karena pandemi ini justru kita jadikan tantangan. Bagaimana tetap melayani mahasiswa, menciptakan kreativitas layanan di tengah pandemi. Ini motivasi yang perlu dibangun. Jangan sampai kita malah kendor karena kesulitan yang kita hadapai. Justru kita harus bersemangat.

Nama : Widyatmoko (03)
Jurusan : Dosen Desain Komunikas Visual
Tempat : UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
Hari/ Tanggal : Jumat, 14 Juni 2021
Waktu : 12.07 Wib.



1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?
Mau tidak mau, suka tidak suka, layanan dalam jaringan atau daring harus dilakukan karena kita masih dalam kondisi bencana akibat wabah penyakit yang disebabkan virus covid-19 ini. Untuk memutus mata rantai penyebaran, kebijakan layanan secara online (daring) memang saya rasa tepat dan sambil menunggu kasus ini reda, kita juga menyiapkan kombinasi layanan antara layanan offline (tatap muka) dengan online. Permasalahan yang mengemuka ketika kita menerapkan layanan online menurut saya ada pada masalah sinkronisasi data. Dalam hal ini layanan buku di perpustakaan, mesti harus kita siapkan materi atau isi buku-buku di perpustakaan sudah kita digitalkan, agar ketika pemustaka mengakses sebuah buku misalnya, data digital buku itu sudah tersedia. Nah ini yang tidak mudah perlu waktu, tenaga dan biaya. Tapi prinsip harus kita coba.
2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?
Tetap dapat mengakses koleksi perpustakaan, terutama bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir layanan online ini cukup membantu. Tapi ya itu tadi, antara isi buku teks dengan yang sudah digitalkan perlu disinkronisasi agar menjawab kebutuhan pemustaka.
3. *Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?*
Tantangan digitalisasi itu tadi menurut saya yang perlu segera direspon oleh pengelola. Koleksi perpustakaan baik itu buku, laporan penelitian, thesis, skripsi secara bertahap tapi kontinyu harus di alihmediakan ke media online. Ini butuh proses yang panjang dan biaya yang tidak sedikit.
4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?
Ya lembaga harus kreatif lagi membuat kebijakan yang dirasakan menjadi layanan 'terobosan' atau kreativitas layanan. Misalnya menciptakan aplikasi peminjaman dan pengembalian buku lewat gadget. Layanan ini melengkapi layanan daring yang sudah

ada. Bisa juga dicoba membuka kebijakan layanan offline dengan batasan-batasan atau persyaratan tertentu.

5. *Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?*

Harus didorong untuk menciptakan aplikasi layanan perpustakaan. Misalnya seperti layanan jasa antar atau transportasi seperti grab atau gojek, ada layanan yang langsung terinstal di hp android tanpa harus membuka web. Menciptakan terobosan model layanan seperti ini harusnya menjadi motivasi pustakawan dalam menyikapi layanan di tengah pandemi.



Nama : Agustiawan (4)
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan ISI
Tempat : UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
Hari/ Tanggal : Jumat, 30 Juni 2021
Waktu : 20.30 Wib.

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Layanan online solusi mengurangi interaksi pada saat pandemi, layanan online ini memaksimalkan koleksi digitalnya, kemudian memanfaatkan layanan pesan secara online akan memudahkan pemustaka mengakses informasi perpustakaan. Tentu saja mengurangi interaksi luring/luar jaringan antara pustakawan dan pemustaka, sehingga dengan model layanan seperti ini layanan perpus tetap berjalan walaupun tentu ada hal-hal yg sekiranya kurang maksimal.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Tentunya dengan kebijakan ini akan terjaga protokol kesehatannya. Karena sikon ya harus dimaklumi karena sekarang ini semua harus memposisikan diri saling menjaga menerapkan prokes masing2 personalnya. Dari pengguna perpustakaan (pemustaka) sendiri ada kebijakan, yakni pembebasan berkaitan denda. Masa covid ini tida ada denda keterlamabatan. Ada pula dispensasi saat meminjam koleksi referensi dengan masa pinjam satu minggu. Dispensasi peminjaman yang dulu 4 eksemplar sekarang di saat pandemi bisa meminjam 5 eksemplar. Ini juga bagian solusi keterbatasan layanan dengan memberi kemudahan atau dispensasi tadi. Kelebihannya layanan semakin cepat karena semua bisa diselesaikan dimanapun dan kapanpun

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Secara umum program lembaga dapat berjalan kalau terdapat hambatan itu wajar karena dari kegiatan tatap muka digantikan kegiatan secara online. Layanan online kendalanya pemustaka tiadk leluasa dalam menelusur informasi. Pemustaka secara langsung tidak

dapat membaca di tempat terutama mahasiswa yang sedang TA tidak bisa mengakses secara full teks koleksi karya ilmiah.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Diperlukan evaluasi program-program kegiatan, perencanaan ke depan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Tetap mengacu pada misi visi dan renstra yang ada menghasilkan output dan outcome yang mendukung program rektor, kinerja dari perguruan tinggi. Perlu penyesuaian sesuai dengan siklus kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Ya kita harus menciptakan layanan yang inovatif kreatif. Kebijakan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi agar program kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

Muhammad Rafli Pradanto (5)

Jurusan : Pendidikan Musik

Tempat : UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

Hari/ Tanggal : Jumat, 17 September 2021

Waktu : 10.15 Wib.

1. *Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?*

Saya rasakan pelayanannya cukup baik dan responsif. Di saat wabah masih melanda ini memang layanan online perpustakaan menjadi solusi, tetapi mahasiswa masih terbiasa menggunakan buku fisik dan masih terbatasnya judul buku digital yang dilayankan. Buku digital atau e-books ekarang ini menjadi kebutuhan. Secara progress penggunaan peningkatan pemakaian di saat pandemi ini nampak kenaikan yang cukup signifikan, hal ini sangat mungkin karena memang kondisi yang mengharuskan WFH maupun PTM dilaksanakan secara daring.

2. *Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?*

Meski tanpa aktivitas pertemuan fisik, akses koleksi perpustakaan tetap dapat berjalan, terutama bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir layanan online ini cukup membantu. Kita juga menjadi familiar dengan aplikasi pertemuan seperti zoom,ggogle meet dan penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi. Aktivitas online ini saya rasa juga dari sisi ekonomi biayane relatif murah.

3. *Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?*

Dalam pembelajaran atau layanan online tentunya kebutuhan sinyal internet yang stabil menjadi priritas. Tidak setiap hari kondisi sinyal selalu 'on' sesuai yang diharapkan. Pembatasan pertemuan secara fisik juga mengakibatkan akses layanan informasi terutama akses akan bahan pustaka yang menunjang tugas-tugas akhir tidak bisa leluasa diakses karena koleksi yang dionlinekan tidak jarang 'ditutup' pada bagian tertentu dan hanya bab-bab tertentu yang dapat diakses. Intinya tidak bisa full text.

4. *Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?*

Kebijakan yang diperlukan tentunya kebijakan yang terus uptodate mengikuti perkembangan kasus covid-19. Jika dirasakan sesuai situasi dan kondisi memungkinkan untuk menggelar layanan offline ya segera saja dilaksanakan. Atau memadukan layanan online dan offline, tentunya tetap memerhatikan arahan pemerintah.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Kreatifitas menjadi kata kunci. Menciptakan aplikasi peminjaman dan pemngembalian buku lewat gadget. Layanan ini melengkapi layanan daring yang sudah ada. Bisa juga dicoba membuka kebijakan layanan offline dengan batasan-batasan atau persyaratan tertentu.



Pradani (6)
Jurusan : Program Pascasarjana ISI Yogyakarta
Tempat : UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta
Hari/ Tanggal : Jumat, 1 September 2021
Waktu : 10.15 Wib.

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Menurut saya memang harus diakui layanan daring tidak seefektif layanan offline atau tatap muka, ada suasana yang hilang memang, terutama dalam hal intensitas komunikasi, karena komunikasi tatap muka tidak atau sulit tergantikan. Tapi ya karena sikon menyebabkan kita mau tidak mau suka tidak suka harus menggunakan media atau sarana online. Ini yang disebut tidak ada yang abadi dalam hidup ini. Saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat malah seakan datang bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman. Kita sudah mulai terbiasa melakukan kegiatan di berbagai bidang dengan bergantung pada teknologi seperti rapat melalui zoom. Termasuk dalam layanan perpustakaan, kini telah mengedepankan teknologi itu, karena dirasa kehadiran teknologi membuat pelayanan cepat murah meski kehadiran teknologi juga dapat menghadirkan masalah baru.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Kita jadi terbiasa dengan norma hidup baru, pola pembelajaran kita juga jadi menyesuaikan dengan norma baru tersebut. Kita lebih dekat dengan teknologi agar kita tetap bisa survive di tengah pandemi ini dan penyelenggara layanan dalam hal ini perpustakaan dituntut untuk selalu kreative melakukan inovasi layanan.

3. *Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?*

Ya banyak yang belum siap dengan layanan yang beraplikasi teknologi karena kita sudah lama dengan pelayanan konvensional atau lebih mengandalkan fisik. Seperti belum banyak konten-konten perpustakaan yang digitalkan, buku elektronik (e-book) misalnya kalau ada jumlahnya terbatas dan belum variatif dari sisi isi, topik atau judul.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Ya itu tadi seperti yang saya sampaikan harus ada kebijakan inovasi layanan misalnya lembaga dalam ini pimpinan institut harus mendorong perpustakaan maskin meningkatkan layanan digital, mungkin adanya kebijakan anggaran digitalisasi dokumen atau bahan perpustakaan agar dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh khalayak atau publik yang membutuhkan.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Tentunya tetap semangat tetap jaga kesehatan itu yang penting karena virus ini disinyalir tidak bisa hilang dari muka bumi jadi kita harus hidup bersama. Maka motivasi layanan yang tetap memerhatikan protokol kesehatan harus jadi prioritas. Kalau harus membuka layanan secara tatap muka ya pastikan semua harus sudah vaksin. Ini penting!



Nama : Juanita Elisabet Janis (7)
Jurusan : FSP Teater
Hari/ Tanggal : Jumat, 1 September 2021
Waktu : 10.15 Wib.

1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Menurut aku daring memang solusi layanan di tengah pandemi ini. Meski seperti mahasiswa seperti saya ini sering terkendala soal jaringan internet jika layanan dilakukan online. Tapi syukurlah tenaga-tenaga pendidik di ISI ini cukup inovatif dan kreatif. Misalnya dosen-dosen sekarang sering memberi materi dalam buku-buku yang sudah di pdf kan.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Materi-materi dari dosen yang sudah digitalkan sangat memberi perbedaan dalam suasana belajar. Lebih ada daya tarik tersendiri. Nah ini materi digital sekarang juga sudah disediakan oleh perpustakaan. Mahasiswa punya keleluasaan dalam akses koleksi.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Ya itu tadi kadang karena ini proses pembelajaran dalam jaringan, kadang jaringan trobel, kurang lancar akses internetnya. Terlebih saya dari luar Jawa masalah jaringan ini sering saya hadapi.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Layanan selama pandemi sudah baik. Daring dalam kegiatan perkuliahan, terkendala jaringan. Tapi dosen-dosen punya cara, meski jaringan buruk tapi tetap bisa belajar Lewat buku atau dokumen yang dikirim para dosen dalam bentuk pdf kebanyakan. Sudah baik dan memadai apalagi saya datang dari luar daerah yang mana literatur di daerah minim di sini saya sangat mengapresiasi ketika saya ke perpustakaan saya dilayani dengan baik dengan respon para pustakawan dengan baik. Saya betah di sini (perpustakaan) ingin memanfaatkan

kampus dengan baik saya beruntung dapat kuliah di kampus dengan fasilitas yg baik. Jam layanan ditambah asal dg layanan proses. Di depan harus mencuci tangan, menggunakan masker . Soal jam buka dan tutup lebih diperpanjang.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Ya lembaga berupaya menciptakan layanan yang inovatif kreatif. Kebijakan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi agar program kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

TYAS RINESTU (8)

Jurusan : Direktur Program Pascasarjana ISI Yogyakarta
Tempat : Kampus Pascasarjana ISI Yogyakarta
Hari/ Tanggal : Selasa, 28 Agustus 2021
Waktu : 10.15 Wib.



1. Bagaimana tanggapa Anda tentang kebijakan layanan dalam jaringan yang dilakukan perpustakaan selama ini?

Layanan online di kampus tanpa kecuali layanan bagi pengguna perpustakaan (pemukim) selama ini sudah berjalan baik. Layanan ini juga mengacu pada penerapan protokol kesehatan, intinya mengurangi interaksi atau kerumunan. Maka layanan dalam jaringan sampai sekarang menjadi solusi. Seiring dengan situasi dan kondisi terutama dalam hal perkembangan kasus covid-19 yang mulai melandai, kebijakan itu perlu dievaluasi kembali, sudah mulai dipertimbangkan layanan daring dan luring.

2. Manfaat apa yang Anda peroleh dengan kebijakan layanan daring selama ini?

Ya tentunya meminimalkan resiko penularan, tapi justru layanan daring itu membuka kesempatan kita untuk belajar tentang berbagai aplikasi layanan daring. Teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Kita bisa menyaksikan bagaimana gojek, bukalapak, tokopedia dan lain-lain telah merubah banyak hal dari sisi kehidupan. Ketanggapan dan keluwesan merupakan suatu hal penting untuk

dimiliki oleh organisasi pemerintah. Karena itu, perlu kaji ulang atas pelayanan publik di era digital ini sehingga masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan.

3. Kendala yang Anda hadapi dengan penerapan tatanan baru ini?

Yang datang langsung ke perpustakaan itu pemustaka yang benar-benar punya kepentingan urgen ya, hanya yang ingin atau sangat membutuhkan. Padahal sebenarnya kita ke perpustakaan butuh teman untuk berdiskusi tapi karena kontak fisik ada pembatasan ya kita jadi nggak bisa leluasa lagi.

4. Pandemi ini sulit untuk diprediksi berakhir sampai kapan, menurut Anda kebijakan seperti apa yang perlu diperbaiki agar pemustaka memperoleh pelayanan yang mendekati kenyamanan di tengah pandemi?

Sepertinya kita akan hidup bersama-sama dengan covid-19 ini karena memang tidak bisa hilangnya sekali. Kebijakan yang diterapkan ya seperti yang sudah dilakukan selama ini tetap menjalankan proses. Kita pun bisa menjalankan layanan baik online ataupun offline. Ketika layanan tatap muka kita jalankan ya tentunya tetap menerapkan batasan-batasan dalam pelayanan.

5. Motivasi seperti apa yang perlu dibangun di tengah situasi ini?

Kita *dorong* lembaga menciptakan layanan yang inovatif kreatif agar program-program kerja terutama berkaitan dengan perpustakaan tetap bisa dijalankan di tengah bencana ini. Kebijakan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi agar program kegiatan berjalan efektif efisien dan tepat sasaran dan tidak terpengaruh banyak oleh pandemi.

