

## Layanan Perpustakaan Pasca Covid-19 di Perpustakaan Pusat dan Fakultas Peternakan Universitas Gadjah Mada

*Uminurida Suciati*

Perpustakaan Fakultas Peternakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Email: [uminurida@ugm.ac.id](mailto:uminurida@ugm.ac.id)

Diajukan: 10-02-2023 Direvisi:05-06-2023 Diterima: 09-06-2023

### INTISARI

Kondisi pandemi COVID-19 sebagai kondisi darurat kesehatan masyarakat di seluruh dunia, diperlukan mitigasi kebencanaan akan ketersediaan literatur tentang pandemi dan dampaknya terhadap perpustakaan akan terus meningkat. Tulisan ini membahas proses tahun terakhir 2021 hingga September 2022 dalam mengembangkan layanan perpustakaan yang sederhana dan memberi gambaran yang lebih luas tentang program dan inisiatif kegiatan pustakawan sebelum, selama, dan pandemi COVID-19 normal (November 2021–September 2022). Program dan inisiatif kegiatan pustakawan selama pandemi menunjukkan bahwa karakteristik akses ruang yang dibatasi oleh langkah-langkah keamanan protokol kesehatan, digitalisasi koleksi, dan layanan online. Penulisan ini juga mengkaji inisiatif dan program tahun sebelumnya serta membahas prosedur “new normal” tahap selanjutnya. Tulisan ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana Perpustakaan Pusat UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM menanggapi pandemi baru-baru ini, dan menginformasikan aktivitas perpustakaan dan upaya untuk lebih siap mengambil tindakan penting, cepat, dan tegas di era pasca-COVID-19.

**Kata kunci:** Layanan Perpustakaan; Pandemi COVID-19; Layanan Ruang Baca; Pengadaan buku

### ABSTRACT

In 2020 the world felt the COVID-19 Pandemic as a public health emergency worldwide. Disaster mitigation of COVID-19 and literature on the pandemic and its impact on libraries will continue to increase. This article discusses the process from 2021 to September 2022 in developing simple library services and provides a broader description of librarian activity programs and initiatives before, during and during the normal COVID-19 pandemic (November 2021–September 2022). Programs and initiatives The activities of librarians during the pandemic show that the characteristics of space access are limited by health protocol security measures, digitization of collections, and online services. This writing also reviews the previous year's initiatives and programs and discusses the next stage of "new normal" procedures. This paper will provide insight into how the UGM Central Library and the UGM Faculty of Animal Science Library have responded to the recent pandemic, and inform library activities and efforts to be better prepared to take important, swift and decisive actions in the post-COVID-19 era.

**Keywords:** Library Services; COVID-19 pandemic; Reading Room Service; Procurement of books

### PENDAHULUAN

Koleksi perpustakaan di era sebelum COVID-19 sebagian besar mengarah kepada pengembangan koleksi cetak, namun tidak dipungkiri beberapa perpustakaan sudah memulai melakukan pengembangan dengan pengadaan koleksi digital, seperti database elektronik, jurnal elektronik (*e-journal*), maupun buku elektronik (*e-book*). Pelayanan perpustakaan secara tatap muka dan kunjungan fisik terhadap fasilitas perpustakaan bukan menjadi masalah dengan tidak adanya pembatasan akses pada masa tersebut. Merebaknya COVID-19 dan

pelaksanaan pembelajaran jarak jauh secara *online* menimbulkan tantangan bagi layanan perpustakaan secara tatap muka. Untuk beberapa perpustakaan perguruan tinggi, Pandemi COVID-19 menjadi salah satu ketidakpastian dan memerlukan titik fokus pada modifikasi, perluasan dan penambahan layanan, dengan tetap mempertimbangkan keselamatan staf dan pemustaka. Menghadapi pandemi COVID-19 di seluruh dunia, perpustakaan perguruan tinggi di berbagai negara telah mengeksplorasi cara mengatasi situasi tersebut (Brine & Knight, 2021). Berbagai penelitian, artikel, dan sumber literatur lainnya mengungkapkan solusi, pengalaman, dan praktik-praktik terbaik menghadapi situasi tersebut. Dari literatur tersebut, beberapa memberikan gambaran komprehensif tentang berbagai perpustakaan dengan layanan khas yang berkembang sebelum COVID-19, serta perubahan layanan selama era normal baru. Sebagian literatur lainnya mendeskripsikan berbagai cara perpustakaan menanggapi transformasi spesifik menghadapi pandemi termasuk layanan ruang fisik, pengembangan koleksi, dan berbagai program layanan yang dapat menghasilkan perubahan arah layanan perpustakaan secara menyeluruh.

Sebelum adanya pandemi COVID-19, telah banyak penelitian tentang *learning commons* dan layanan perpustakaan secara daring, pengembangan koleksi cetak dan layanan sirkulasi, serta penyampaian layanan informasi secara online. Merebaknya Pandemi COVID-19 beberapa tahun terakhir berdampak pada peningkatan penelitian tentang tanggapan perpustakaan perguruan tinggi terhadap Pandemi COVID-19. Literatur menunjukkan bahwa pengalaman perpustakaan perguruan tinggi berpusat pada transisi dari layanan informasi fisik menuju layanan informasi *online* untuk memastikan layanan perpustakaan tidak terputus (Wijayasundara, 2021). Selama situasi pandemi, perpustakaan perguruan tinggi telah mengambil tindakan untuk menyediakan sumber daya, layanan, dan program dengan cara yang inovatif, seperti memindahkan layanan offline ke cara online dan menyediakan akses jarak jauh ke sumber daya digital (Abubakar, 2021). Perpustakaan menyediakan layanan referensi virtual seperti *pop-up* otomatis, bertanya kepada pustakawan melalui situs web dan media sosial (Abubakar, 2021). Akses terhadap sumber daya digital yang berisiko pada informasi tidak kredibel dan maraknya berita-berita bohong, menempatkan perpustakaan agar memberikan bekal kepada pemustaka terhadap informasi hoax/berita palsu melalui program literasi *online* (Bangani, 2021).

Perpustakaan perguruan tinggi secara ketat mengikuti protokol kesehatan dan mematuhi pedoman keselamatan universitas untuk menjaga keselamatan pemustakanya dan tetap terus melayani pada saat yang sama (Devan NV & Tripathi Dr, 2021). Selama satu dekade terakhir sebelum masa Pandemi COVID-19, ada perkembangan dan diskusi yang signifikan tentang transformasi ruang perpustakaan terkait dengan konsep konstruksi seperti "*learning commons*" (Oliveira, 2018), "*library as place*" (Garnar & Tonyan, 2021), "*learning and social space*" (Ojennus & Watts, 2017), area yang tenang untuk studi individu dan ruang diskusi, perpustakaan sebagai ruang kolaboratif dan inovatif. Perpustakaan juga menawarkan akses koleksi cetak dan elektronik, serta berbagai layanan seperti layanan referensi, sirkulasi, dan layanan bimbingan pemustaka. Akibat COVID-19, sebagian besar gedung perpustakaan ditutup sementara pada bulan-bulan awal pandemi. Untuk mengurangi penyebaran virus, perpustakaan beralih dari menyediakan layanan di tempat dan tatap muka menjadi layanan

virtual atau digital. Mulai dari penutupan total hingga pembukaan kembali, ada spektrum praktik yang luas, seperti mengkonfigurasi ulang, melepas furnitur, dan membatasi akses ke ruang belajar kelompok untuk persyaratan jarak social (Bullington et al., 2021), sebagian layanan terbuka dan sosial dibuat kebijakan jaga jarak (Heady et al., 2021), atau mengurangi jam buka perpustakaan (Fasae et al., 2020). Situasi ini berdampak pada cara penyajian layanan mode campuran dari benar-benar tertutup dengan semi-tertutup atau akses terbatas (Rafiq et al., 2021).

Sumber daya perpustakaan dan penyediaan layanan merupakan komponen yang penting dan diperlukan di perpustakaan. Pengembangan situs web dan koleksi perpustakaan berkembang menjadi kegiatan penting (Holley, 2005). Munculnya berbagai inisiatif, teknologi, dan pendekatan baru dalam mengelola dan mengembangkan koleksi, mengalami perkembangan dalam beberapa tahun terakhir. Perpustakaan perguruan tinggi bekerja lebih kolaboratif dengan pemustaka, vendor, dan kemitraan lainnya melalui rencana kerjasama atau *MoU*, program kerja pustakawan, program akuisisi berbasis permintaan pemustaka, saran pembelian, pinjaman antar perpustakaan, dan pengiriman dokumen. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan contoh bagaimana konsep “*collections as a service*” dapat diwujudkan (Linden et al., 2018).

Era digital memberikan banyak peluang untuk mengembangkan layanan inovatif, memberikan akses ke berbagai sumber informasi, dan mempromosikan pemberian layanan *online*, seperti perpustakaan digital (Chisita & Chizoma, 2021), akses *e-resources* di dalam dan di luar kampus, layanan referensi virtual (Abubakar, 2021), instruksi literasi informasi *online* (Guo & Huang, 2021), dan aktivitas *online* lainnya melalui portal situs web, media sosial, dan *platform e-learning*. Transisi menuju layanan digital telah terjadi, namun pandemi COVID-19 memperkuat dan mempercepat proses menuju lingkungan digital skala besar yang mendukung tujuan pembelajaran dan penelitian dari seluruh komunitas pemustaka. Pada masa ini, hampir semua perpustakaan yang ada di perguruan tinggi terutama perpustakaan fakultas, menerapkan layanan digital untuk dapat terus mendukung pembelajaran, penelitian dan pengajaran (Chisita & Chizoma, 2021). Sebagian besar perpustakaan menangguk konsultasi tatap muka dan menawarkan konsultasi *online* (Heady et al., 2021), memfasilitasi materi kursus *e-learning*, *virtual*, dan sesi dukungan studi atau penelitian *online* (Thorpe & Howlett, 2021).

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Perpustakaan UGM) dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM bersinergi dalam memberikan pelayanan perpustakaan bagi sivitas akademika di UGM baik sebelum, masa, maupun pasca pandemi COVID-19. Gambaran awal sebelum masa pandemi, baik Perpustakaan UGM maupun Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM telah melakukan penambahan sarana prasarana ruang belajar. Perpustakaan UGM memaksimalkan ruangan yang ada untuk mencukupi ketersediaan ruang belajar dan diskusi pemustaka yang semakin meningkat. Demikian pula, Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM melakukan penambahan ruang belajar karena cukup banyak praktikum-praktikum yang harus diambil mahasiswa yang berdampak pada peningkatan kebutuhan ruang dan waktu untuk berdiskusi, mengerjakan tugas berkelompok dan belajar bersama setelah praktikum usai.

Selama masa pandemi, kedua perpustakaan melakukan berbagai penyesuaian, baik dari segi akses, pelayanan, maupun koleksi yang dilayankan. Seiring dengan kebutuhan informasi dan meredanya Pandemi COVID-19, layanan terbatas mulai dibuka dengan menerapkan prosedur kesehatan.

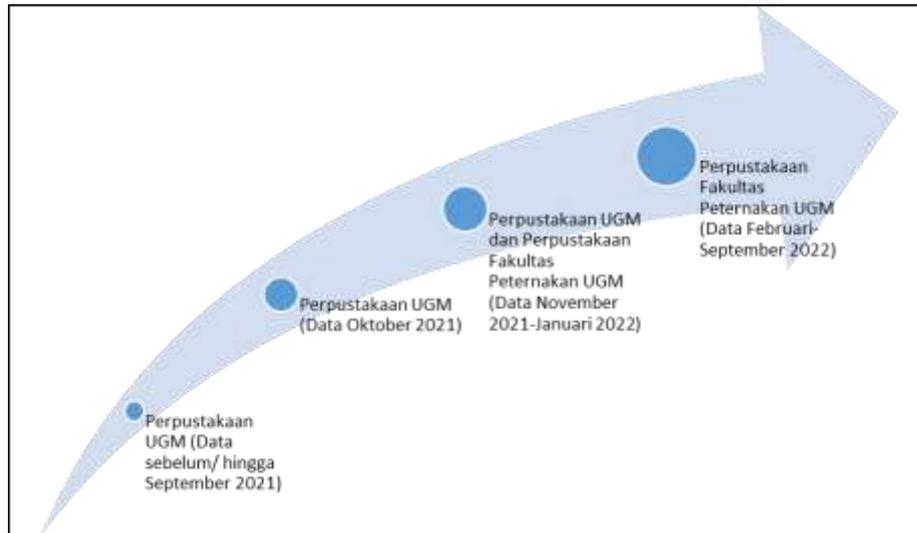
Penelitian ini menggambarkan tanggapan dan perubahan layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Perpustakaan UGM) dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM pasca Pandemi COVID-19. Topik tersebut menarik untuk dibahas mengingat pengalaman Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM dalam menghadapi pandemi dan berbagai penyesuaian pelayanan pasca pandemi dapat dijadikan sebagai sebagai upaya pembelajaran dan bahan pertimbangan bagi perpustakaan lain maupun sebagai mitigasi bila terjadi kebencanaan di masa yang akan datang. Belajar dari pengalaman kedua perpustakaan ini, perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat lebih bersikap responsif dalam membuat keputusan yang tepat terhadap peristiwa yang kritis tentang peningkatan layanan perpustakaan yang berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini, bagaimanakah layanan Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM pasca Pandemi COVID-19?

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara jelas dan detail terkait dengan layanan perpustakaan Pasca Covid-19 di Perpustakaan Pusat dan Fakultas Peternakan Universitas Gadjah Mada. Metode penelitian menggunakan pendekatan analisis konten atau analisis isi. Analisis konten merupakan teknik penelitian yang tidak mengganggu kinerja objek penelitian sehingga memungkinkan peneliti menganalisis data yang relatif tidak terstruktur mengingat makna, kualitas simbolis, dan konten ekspresif yang mereka miliki dan peran komunikatif yang mereka mainkan dalam kehidupan sumber data (Krippendorff, 2019). Alasan penggunaan metode ini adalah data dan informasi dari obyek penelitian merupakan data hidup atau masih bergerak aktif pada periode pengumpulan data. Data perpustakaan sebelum pandemi diamati sebagai gambaran awal penelitian yang dilakukan. Pada kurun waktu November 2021 hingga September 2022, dilakukan pengamatan pada kedua perpustakaan yang diteliti untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait praktik dan pergeseran inovatif yang dilakukan. Gambar 1 mengilustrasikan tiga fase pengumpulan data penelitian, meliputi: 1) sebelum dan awal pandemi COVID-19 hingga Bulan September 2020 dengan data di Perpustakaan Pusat; 2) masa Pandemi COVID-19 Bulan Oktober 2021 hingga Januari 2022 dengan data pada kedua perpustakaan; dan 3) masa setelah Pandemi COVID 19 Bulan Februari 2022 hingga September 2022 dengan data pada kedua perpustakaan.

Data dikumpulkan dari situs web perpustakaan, dan komunikasi tidak langsung melalui pesan *Whatsapp* perpustakaan mengenai operasional perpustakaan (ruang, sumber daya, dan layanan) yang dilakukan oleh kedua perpustakaan tersebut. Transisi sumber daya perpustakaan, layanan, pemrograman, dan ruang, serta karakteristik dan dampak dari setiap layanan di Perpustakaan UGM ditelusuri dan didokumentasikan untuk periode 2020 hingga

2021, dilanjutkan dengan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM mulai tahun 2021 hingga 2022 (Gambar 1).



Sumber: Data diolah, 2023

Gambar 1. Kurun Waktu dan Lokasi Penelitian

Data dan informasi dianalisis secara komprehensif untuk menelusuri dan mencatat tanggapan layanan dan perubahan yang dilakukan melalui kunjungan ke universitas dan situs web perpustakaan, analisis literatur, dan korespondensi dengan perpustakaan yang diteliti. Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan informasi terbaru tentang sumber daya, layanan, sistem, dan ketersediaan ruang perpustakaan melalui situs web perpustakaan, diskusi menggunakan *Whatsapp*, sumber-sumber literatur, dan pengalaman pustakawan. Pengumpulan data berikutnya meliputi ruang, layanan, dan koleksi melalui situs web universitas, situs web perpustakaan, akun resmi *WhatsApp* perpustakaan, dan informasi lain yang tersedia di media sosial perpustakaan. Data penelitian dibagi menjadi tiga kategori berikut: 1) ruang fisik dan tindakan pencegahan, 2) pengembangan koleksi, dan 3) layanan pemustaka, meliputi sirkulasi bahan cetak, akses sumber daya elektronik, referensi, pengajaran, dan sesi pelatihan, serta pengiriman dokumen dan pinjam antar perpustakaan.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian Sebelum Pandemi

Sebelum pandemi, Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM menyediakan beragam ruang pelayanan yang dapat digunakan secara bersama, meliputi ruang belajar kelompok dengan area yang cukup luas, ruang belajar mandiri, ruang baca bersama, ruang ibadah, dan kantin perpustakaan. Perpustakaan melakukan perpanjangan jam pelayanan untuk memfasilitasi pemustaka yang memerlukan lebih banyak waktu di berbagai kegiatan dengan memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Kegiatan tersebut misalnya menyelesaikan pekerjaan akademis, pembelajaran kolaboratif, terlibat dalam lokakarya dan kegiatan kelompok, dan fasilitas belajar lainnya. Perpustakaan memberikan kesempatan luas bagi pemustaka untuk menggunakan media cetak yang disediakan, seperti layanan buku sirkulasi

maupun buku-buku lain yang dapat dibaca di tempat, selain sumber-sumber literatur yang dapat diakses secara *online*, seperti *database* dilanggan, *e-journal*, dan *e-book*.

Sebelum pandemi COVID-19, baik Perpustakaan UGM dan Fakultas Peternakan UGM menyediakan layanan informasi seperti materi cetak dan koleksi digital di dalam dan di luar kampus melalui sarana hybrid. Layanan sirkulasi, peminjaman antar perpustakaan, dan layanan pengiriman dokumen, layanan referensi (konsultasi tradisional dan referensi virtual), instruksi literasi informasi tatap muka (yaitu, lokakarya di tempat, pendidikan pemustaka, orientasi mahasiswa baru, dan pelatihan) antara lain. Juga, diamati bahwa koleksi dan layanan berbasis cetak dan berorientasi fisik.

Seluruh layanan di Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM dilakukan secara tatap muka. Kedua perpustakaan tidak membatasi jumlah pengunjung yang akan mengakses fasilitas perpustakaan secara *on site*. Perpustakaan juga menyediakan layanan bimbingan pemanfaatan sumber referensi secara tatap muka, literasi informasi, maupun sosialisasi layanan perpustakaan yang dilakukan melalui tatap muka dalam sebuah kelas bimbingan maupun di ruang pelayanan. Jam pelayanan pada Perpustakaan Pusat UGM antara pukul 08.00 hingga pukul 16.00, dan dilakukan perpanjangan pelayanan hingga pukul 20.00. Sedangkan Perpustakaan Fakultas Peternakan membuka layanan sirkulasi pukul 07.15 hingga pukul 15.30, sedangkan ruang baca dibuka dari pagi pukul 07.30 sampai dengan pukul 20.00. Selama jam pelayanan tersebut, pemustaka dari UGM maupun pemustaka non UGM dengan syarat tertentu dapat memanfaatkan seluruh fasilitas yang disediakan seluas-luasnya.

### **Ruang Fisik dan Tindakan Pencegahan**

Pandemi COVID-19 berdampak penutupan sepenuhnya pada kedua lokasi penelitian, dari Maret 2020 hingga akhir tahun 2021. Staf perpustakaan memindahkan pekerjaan tatap muka sepenuhnya virtual dan jarak jauh atau daring selama periode puncak pandemi. Pertengahan tahun 2021, Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM membatasi pemustaka masuk sebesar 50% dari kapasitas sebelum pandemi, dengan lebih mengutamakan mahasiswa semester akhir yang akan mengakses PKL, MBKM, dan tugas akhir. Pembukaan kembali perpustakaan ini dengan mempertimbangkan perkembangan kesehatan masyarakat dan mematuhi pedoman keselamatan yang ditetapkan universitas. Pertimbangan tersebut meliputi akses hanya dengan janji temu, memakai masker, persyaratan jarak fisik, penutupan atau pembatasan jam operasional kantin atau cafe, langkah-langkah pembersihan & keselamatan infeksi, dan menambahkan beberapa fasilitas perpustakaan yang dapat diakses jarak jauh. Suhu tubuh pengunjung *onsite* tidak boleh melebihi 37,2 C, sementara itu penggunaan AC dan lift selama pandemi tidak diperkenankan. Pandemi juga mengakibatkan pembatasan jam pelayanan. Pembatasan berdampak pada ketidaknyamanan pemustaka. Sebagai solusi, perpustakaan meningkatkan berbagai fasilitas yang dapat diakses secara jarak jauh, seperti layanan *online* dan sumber daya *online* yang melimpah bagi pemustaka, layanan pengiriman atau penjemputan peminjaman dan pengembalian koleksi cetak, dan perpanjangan masa peminjaman koleksi cetak. Fasilitas dan prosedur tindakan keselamatan merupakan proses operasional yang paling sering berubah seiring dengan perkembangan Pandemi COVID-19.

Fasilitas dan prosedur keamanan meliputi termometer inframerah di pintu masuk untuk pemeriksaan suhu, garis tanda satu meter dan kaca *plexiglass* di area petugas, sarana cuci tangan, dan ketersediaan cairan desinfektan. Demi keselamatan dan kesehatan, perpustakaan secara ketat dan terus menerus mematuhi protokol kesehatan COVID.

Saat ini, seiring dengan berhasilnya penanggulangan Pandemi COVID-19, pembukaan ruang perpustakaan secara luas berangsur-angsur meningkat, dengan disertai dengan berbagai tindakan pencegahan dan pengendalian virus, termasuk tindakan protokol kesehatan, prosedur pembersihan dan sanitasi, serta prosedur pemeriksaan kesehatan. Sepanjang pengamatan, ada transisi dari pra-pandemi terbuka penuh ke periode awal penguncian COVID-19. Kemudian, transisi dari pembukaan kembali (dari pembukaan kembali sebagian, pembukaan termodifikasi, dan status buka penuh) dengan pembatasan era COVID, dan/atau penutupan dan pembukaan kembali institusi individual. Alur kerja pustakawan perlu disesuaikan selama periode ketidakpastian dan stres yang tinggi (Salvesen & Berg, 2021). Juga, perpustakaan menanggapi masalah ruang dan akses dalam berbagai cara dengan demikian, tujuan utama pembukaan kembali adalah untuk membuat perpustakaan seaman dan sebersih mungkin dan untuk meningkatkan pengalaman pemustaka selama pasca-pandemi.

Perpustakaan merupakan ruang komunal di mana mahasiswa dapat belajar dengan tenang atau berkelompok, serta ruang sosial di mana mereka dapat berkolaborasi dan bersosialisasi dengan teman sebayanya. Menurut survei, ruang telah terkena dampak signifikan oleh pandemi COVID-19, penutupan, dan pembukaan kembali dengan pembatasan, seperti penurunan kapasitas untuk masing-masing area meja belajar dan ruang belajar kelompok. Seperti yang terjadi sebelum COVID-19, banyak perpustakaan telah secara aktif bekerja untuk membuat ruang mereka lebih fleksibel dan terbuka (yaitu, tempat duduk yang lebih santai, perabotan bergerak, dan makanan dan minuman diizinkan) (Bullington et al., 2021), dan kelompok ruang belajar merupakan salah satu ruang perpustakaan yang paling sering digunakan (Ojennus & Watts, 2017). Seperti Bullington et al., (2021) dengan tepat menyatakan, “langkah menuju pembatasan yang lebih ketat mungkin berdampak pada keinginan mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan,”. Juga, studi terbaru oleh Garnar dan Tonyan (2021) menunjukkan pentingnya perpustakaan sebagai tempat di masa depan dalam konteks pengajaran online dan sumber daya akses jarak jauh. Untuk mengimbangi efek negatif ini, langkah-langkah untuk meningkatkan keselamatan (penyaringan udara, pasokan sanitasi, dan pembersihan). Selain mendesain ulang perabotan perpustakaan sesuai dengan protokol kesehatan yang berkembang dari waktu ke waktu (lebih banyak kursi tunggal, interaksi dengan orang lain), dan penekanan yang lebih besar pada 'pemandangan yang baik' (yaitu, ruang 'penampilan estetika' dan 'pemandangan jendela' yang terletak di dekat jendela ). Hal-hal ini meningkatkan emosi positif dan merupakan komponen kepuasan yang signifikan (Hidayati & Suciati, 2020). Sejumlah penelitian, termasuk yang dilakukan oleh Garnar dan Tonyan (2021) dan McGinnis dan Kinder, (2021), mengamati bahwa itu tergantung pada kemampuan kita untuk menguatkan kebersamaan dan inspirasi yang sama dalam pembelajaran, kreativitas, dan interaksi di *new normal social distancing*. Dan perpustakaan harus berperan dalam menjadikan perpustakaan “sebagai tempat” — pusat komunitas kampus yang dinamis, dinamis, dan interaktif.

## Pengembangan Koleksi

Sebelum Pandemi COVID-19, baik Perpustakaan UGM maupun Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM mengembangkan koleksi cetak terutama melalui pengadaan barang dan jasa, dengan mempertimbangkan usulan dari pemustaka. Menyusul Pandemi COVID-19, perpustakaan menghentikan pengadaan barang dan jasa melalui tatap muka dan mengutamakan pengadaan secara *online*. Secara bersamaan, volume koleksi cetak yang diperoleh menurun, sedangkan volume koleksi digital meningkat. Secara rinci, hasil survei menunjukkan bahwa model akuisisi bahan tradisional sebagian telah ditinggalkan dan beralih ke program akuisisi *online* melalui pameran buku online. Pergeseran ini mencerminkan kebutuhan untuk mendukung berbagai upaya pengembangan koleksi, termasuk pengembangan koleksi tradisional dan akuisisi berbasis permintaan yang ditetapkan dan ditingkatkan, di samping inisiatif baru lainnya untuk memenuhi kebutuhan patron dalam "normal baru" .

Selama masa *lockdown*, baik Perpustakaan UGM maupun Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM berfokus pada pemeliharaan dan promosi sumber daya elektronik yang ada. Kedua perpustakaan memperkaya koleksi digital mereka dengan penambahan dan pelayanan sumber daya elektronik lainnya, terutama yang terkait dengan buku teks dengan sumber daya elektronik di luar *database* dilanggan. Selain itu, banyak penyedia dan vendor konten digital komersial telah melonggarkan pembatasan lisensi dan membuatnya tersedia secara bebas untuk jangka waktu terbatas. Pustakawan telah mengumpulkan tautan ke materi elektronik dan *e-book* gratis ini dan memperbarui dan merilisnya secara berkala ke situs web dan media sosial. Sebagian besar perpustakaan mendapatkan lebih banyak sumber daya elektronik dan memperluas penawaran digital mereka untuk memasukkan lebih banyak sumber daya akses terbuka dan uji coba gratis, dan perluasan buku teks elektronik (*e-textbooks*) untuk metodologi pengajaran hibrida di era normal baru, serta memfasilitasi sumber daya berbagi dan langganan konsorsium melalui konsorsium perpustakaan.

## Layanan Pemustaka

Sebelum pandemi, baik Perpustakaan UGM maupun Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM menyediakan rak koleksi cetak yang dapat diakses pemustaka secara terbuka. Saat Pandemi COVID-19, kedua perpustakaan tersebut menghentikan sementara sirkulasi koleksi cetak, mengumumkan pembebasan denda keterlambatan pengembalian koleksi tersebut, mengabaikan pemberitahuan otomatis dari sistem sirkulasi, dan memperpanjang periode peminjaman hingga tanggal yang tidak ditentukan. Sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan UGM, maka Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM juga mengikuti aturan denda dan layanan dengan pertimbangan bahwa kedua perpustakaan tersebut berada pada sistem layanan yang sama yaitu SIPUS UGM.

Saat pandemi, layanan sirkulasi pada kedua perpustakaan yang diteliti dilakukan melalui perjanjian. Pemustaka memilih buku dari katalog dan mengirim permintaan mereka ke perpustakaan melalui email, panggilan telepon, atau permintaan OPAC. Pustakawan

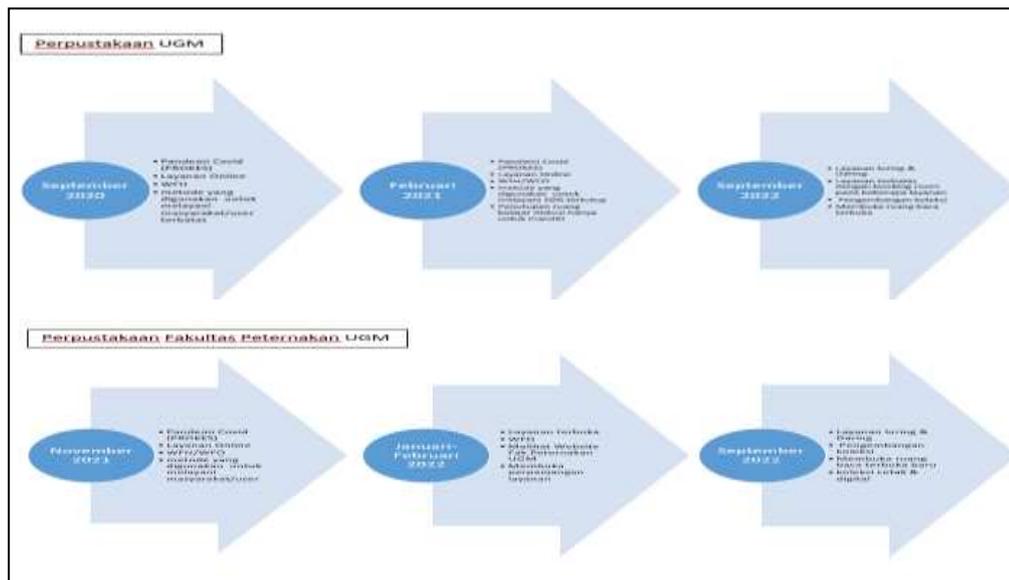
menyiapkan paket buku dan meninggalkannya di pintu masuk utama perpustakaan atau lokasi penjemputan yang ditentukan di kampus. Pemustaka harus mengenakan penutup wajah dan mengikuti semua instruksi. Dalam beberapa kasus, perpustakaan menggunakan layanan pengiriman barang secara *online*. Demikian pula, untuk pengembalian buku dengan mesin pengembalian mandiri atau *dropbox* dan melalui jasa kurir, buku-buku tersebut tidak disentuh selama 1 jam dan setelahnya disimpan kembali.

Baik sebelum maupun masa pandemi, Perpustakaan UGM dan perpustakaan Fakultas Peternakan UGM telah memanfaatkan akun *SSO* atau *Single Sign On* untuk mengakses beberapa layanan yang disediakan. Penelitian ini juga mengamati penggunaan akun *SSO* sebagai sarana akses masuk layanan pada kedua perpustakaan yang diteliti. Penggunaan *username* dan sandi atau *password* dengan otentikasi melalui pendaftaran email digunakan untuk mengakses sejumlah fasilitas, termasuk akses database elektronik dilanggan, *ebook* dilanggan, dan koleksi jenis lain pada perpustakaan yang sudah terintegrasi. Semua perpustakaan menutup layanan bimbingan referensi dan menanggihkan konsultasi tatap muka pada awal pandemi hingga periode pembukaan kembali awal. Untuk layanan referensi bantuan secara *online* terus diberikan melalui layanan obrolan dan email. Bahkan, layanan ini diberikan baik pada saat jam pelayanan maupun di luar jam pelayanan yang telah ditentukan. Akses dengan VPN juga dikembangkan, sesuai dengan penelitian Corpuz, (2021) bahwa untuk mengakomodasi “*new normal*”, selain referensi tatap muka dan online, pengembangan layanan akun VPN sangat penting karena infrastruktur VPN memiliki kapasitas terbatas.

Menanggapi COVID-19, semua perpustakaan memerlukan serangkaian kerja sama antara perpustakaan, departemen TI, dan penyedia/vendor luar untuk menyediakan sumber daya elektronik untuk akses di luar kampus. Secara khusus, pendekatan akses jarak jauh yang diperluas dan ditingkatkan meliputi: 1) Sering mengumumkan atau memperbarui pemberitahuan di situs web perpustakaan dan media sosial kepada pemustaka perpustakaan tentang akses jarak jauh, 2) Beberapa perpustakaan memperluas kapasitas server dan meningkatkan kualitas infrastruktur TIK VPN, 3) Mengadopsi alat akses jarak *SSO*. Instruksi literasi informasi dan kegiatan lainnya Pra-COVID-19, Pelatihan dilakukan di antara semua perpustakaan fakultas, dengan hampir semua kuliah literasi informasi (yaitu, seminar atau lokakarya atau pelatihan atau orientasi mahasiswa baru) dan kursus literasi informasi (termasuk sarjana dan kurikulum pascasarjana) yang ditawarkan secara langsung. Sedangkan perpustakaan Fakultas juga melakukan tapi masih lebih sedikit, juga menawarkan pembelajaran virtual online, yang dapat dalam bentuk asinkron (seperti video dan tutorial web dan materi lain yang disediakan).

Layanan baru termasuk layanan tanpa kontak seperti penggunaan *book drop*, peminjaman atau pengiriman buku, dan jenis pemrograman, acara virtual seperti webinar, dan layanan lain melalui semua saluran *online* yang tersedia (*website*, akun media sosial, dan platform *e-learning*), atau dapat dikatakan bahwa layanan perpustakaan tidak pernah “ditutup”. Transisi ke layanan digital telah terjadi, namun, COVID-19 mempercepat prosesnya (Pryce et al., 2022). Untuk itu diperlukan penguatan infrastruktur TI dan

literasi/skill digital pustakawan (Winata et al., 2021), sekaligus memastikan staf perpustakaan beradaptasi dengan normal baru, menawarkan layanan online berkualitas tinggi (yaitu, mode hybridisasi literasi informasi dan layanan referensi), terlibat dalam desain atau pengembangan pendidikan dan pelatihan online, dan menjangkau fakultas dan mahasiswa lebih efektif dan inovatif. Selain itu, ada tren yang berkembang seputar tanggung jawab sosial dan peran pustakawan perguruan tinggi, termasuk mengatasi berita hoax (Rafiq et al., 2021), mendukung kesehatan mental dan kesejahteraan mahasiswa (Bladek, 2021), dan mempromosikan kebiasaan membaca dan bahan bacaan yang baik untuk membantu orang dalam isolasi (Rafiq et al., 2021). Gambar 2 menunjukkan transisi layanan perpustakaan sebelum, masa, dan sesudah Pandemi COVID-19 di Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM.



Sumber: Data diolah, 2023  
 Gambar 2. Transisi Layanan Perpustakaan Sebelum, Masa, dan Sesudah Pandemi COVID-19 di Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM

Refleksi yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan perpustakaan sekarang ke arah masa depan berdasarkan temuan dan penelitian sebelumnya, meliputi: 1) membuat perencanaan bencana dan kesiapsiagaan yang komprehensif bekerja sama dengan perpustakaan di seluruh dunia (Wijayasundara, 2021), 2) menerapkan perubahan permanen dan berkelanjutan pada layanan dan operasi perpustakaan (Heady et al., 2021), 3) memanfaatkan teknologi digital seperti meningkatkan infrastruktur akses jarak jauh dan keterampilan digital, dengan segera mengintegrasikan lebih banyak sumber daya digital ke dalam koleksi dan lebih banyak layanan virtual ke dalam alur kerja, 4) mengembangkan koleksi repositori unik yang dapat mengarsipkan dan melestarikan dokumen lapangan, pemikiran, peristiwa, dan literatur dari pengalaman situasi yang belum pernah terjadi sebelumnya seputar COVID-19 dan bencana sebelumnya di mana generasi mendatang dapat belajar dari generasi sebelumnya dan akhirnya, 5) mengembangkan manajemen darurat agenda “normal baru” untuk kepustakawanan baik sebagai bagian dari persyaratan kursus dan sebagai pelatihan industri wajib di antara perpustakaan dan pustakawan.

## KESIMPULAN

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Pandemi COVID-19 telah membawa banyak tantangan pelayanan perpustakaan. Hasil analisis terhadap Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM dalam menangani COVID-19 pada tahap yang berbeda menemukan bahwa pandemi COVID-19 berpengaruh pada ruang fisik, pengembangan koleksi, dan layanan perpustakaan. Untuk mencegah dan mengendalikan penyebaran virus, kedua perpustakaan yang diteliti telah banyak melakukan penyesuaian fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan, dan berbagai inovasi layanan perpustakaan untuk langkah-langkah dan prosedur keselamatan. Baik Perpustakaan UGM maupun Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM secara aktif telah melakukan perubahan adaptif dan mengambil tindakan pencegahan yang sesuai dengan kondisi masing-masing.

Perubahan tersebut meliputi penyesuaian situasi pandemi dengan kondisi ruangan di Perpustakaan UGM dan Perpustakaan Fakultas Peternakan UGM. Informasi penyesuaian kondisi ruang pelayanan disampaikan melalui media sosial dan situs web pada masing-masing perpustakaan yang diteliti. Dalam hal pengembangan koleksi, pembelian buku cetak didukung melalui pengadaan secara *online*, dengan lebih memfokuskan pada pengayaan koleksi digital. Banyak perubahan telah terjadi dalam memberikan layanan kepada pemustaka melalui berbagai mode pelayanan, seperti layanan sirkulasi buku cetak melalui prosedur yang ketat, penyediaan buku elektronik, peningkatan pinjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen, akses jarak jauh, layanan referensi *online* dan berbagai pelatihan perpustakaan melalui media online (webinar). Instruksi perpustakaan dan literasi informasi yang sebelumnya dilakukan secara *onsite*, telah bertransformasi menjadi literasi informasi *online*. Langkah-langkah perubahan adaptif tersebut bertujuan untuk mengantisipasi dengan lebih baik berbagai risiko Pandemi COVID-19. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan cara-cara inovatif secara terus menerus untuk tetap meningkatkan pelayanan secara fisik dan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, M. K. (2021). *Implementation and Use of Virtual Reference Services in Academic Libraries during and post COVID-19 Pandemic: A Necessity for Developing Countries*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- Bangani, S. (2021). The fake news wave: Academic libraries' battle against misinformation during COVID-19. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102390>
- Bladek, M. (2021). Student well-being matters: Academic library support for the whole student. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(3), 102349. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102349>
- Brine, A., & Knight, A. (2021). Acquisitions and the Accelerated Shift to Digital in Academic Libraries in the UK: Reflecting on the Covid Experience at De Montfort University and Imperial College London. In *New Review of Academic Librarianship* (Vol. 27, Issue 3, pp. 380–396). Routledge. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1976231>
- Bullington, J., Farne, S., Gersch, B., & Murphy, J. A. (2021). *COVID-19 protocols in academic libraries in Canada and the United States*.

- Chisita, C. T., & Chizoma, U. S. (2021). Rethinking academic library space amidst the COVID-19 pandemic in South Africa: preparing for the future. *Information Discovery and Delivery*, 49(2), 105–113. <https://doi.org/10.1108/IDD-07-2020-0087>
- Corpuz, J. C. G. (2021). Adapting to the culture of ‘new normal’: an emerging response to COVID-19. *Journal of Public Health*, 43(2), e344–e345. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab057>
- Devan NV, N., & Tripathi Dr, A. K. (2021). Rethinking Academic Library Services during Covid-19 pandemic: A case study on Father Moses Library, Rajagiri College of Social Sciences (Autonomous), Ernakulam, India. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- Fasae, J. K., Adekoya, C. O., & Adegbilero-Iwari, I. (2020). Academic libraries’ response to the COVID-19 pandemic in Nigeria. *Library Hi Tech*, 39(3), 696–710. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2020-0166>
- Garnar, M., & Tonyan, J. (2021). Library as place: Understanding contradicting user expectations. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102391. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102391>
- Guo, J., & Huang, J. (2021). Information literacy education during the pandemic: The cases of academic libraries in Chinese top universities. *Journal of Academic Librarianship*, 47(4). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102363>
- Heady, C., Vossler, J., & Weber, M. (2021). Risk and ARL Academic Library Policies in Response to COVID-19. *Journal of Library Administration*, 61(7), 735–757. <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1972725>
- Hidayati, S., & Suciati, U. (2020). Kecerdasan emosi pustakawan saat WFH (work From Home): Pustakawan, Perpustakaan dan Kebencanaan Jilid 2. In *Inspirasi Pustakawan di Masa Pandemi Covid-19*.
- Holley, R. P. (2005). Fundamentals of collection development and management. In *Library Resources & Technical Services* (Vol. 49, Issue 1). <http://digitalcommons.wayne.edu/slisfrp/39>
- Krippendorff, K. (2019). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781071878781>
- Linden, J., Tudesco, S., & Dollar, D. (2018). Collections as a service: A research library’s perspective. *College and Research Libraries*, 79(1), 86–99. <https://doi.org/10.5860/crl.79.1.86>
- McGinnis, R., & Kinder, L. S. (2021). The library as a liminal space: Finding a seat of one’s own. *Journal of Academic Librarianship*, 47(1). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102263>
- Ojennus, P., & Watts, K. A. (2017). User preferences and library space at Whitworth University Library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(3), 320–334. <https://doi.org/10.1177/0961000615592947>
- Oliveira, S. M. (2018). Trends in Academic Library Space: From book boxes to learning commons. *Open Information Science*, 2(1), 59–74. <https://doi.org/10.1515/opis-2018-0005>
- Pryce, T. L., Russell, J., Crawford, M. N., McDermott, J. O., & Perkins, A. C. N. (2022). Experiences, perspectives, and emerging frameworks: COLINET libraries response to the COVID-19 pandemic. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 71(8–9), 754–771. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2021-0055>
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *Journal of Academic Librarianship*, 47(1). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Salvesen, L., & Berg, C. (2021). “Who says I am coping”: The emotional affect of New Jersey academic librarians during the COVID-19 pandemic. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102422>
- Thorpe, C., & Howlett, A. (2021). Visualising the Pandemic Pivot: Using Evidence-based Practice to Capture and Communicate an Academic Library’s COVID-19 Response. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 70(3), 313–321. <https://doi.org/10.1080/24750158.2021.1943772>
- Wijayasundara. (2021). Disaster preparedness in sri lankan university libraries: Before COVID-19. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 70(3), 246–262.
- Winata, A. P., Fadelina, R., & Basuki, S. (2021). New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 77–84. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>