

Perubahan Sistem Pelayanan Bebas Perpustakaan Selama COVID-19 di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang

Tri Utami Kusuma Putri
Universitas Negeri Semarang
e-mail: triutamikusumaputri@mail.unnes.ac.id

Triastuti Sulistyaningsih
Universitas Negeri Semarang
e-mail: triastuti@mail.unnes.ac.id

Khrisna
Universitas Negeri Semarang
e-mail: khrisnapecil69@mail.unnes.ac.id

M. Furqon Adli
UIN FAS Bengkulu
e-mail: furqon.adli@iainbengkulu.ac.id

Abstrak:

Masa pandemi COVID-19 membawa dampak yang cukup besar pada sistem pelayanan diseluruh instansi negeri maupun swasta. Artikel ini membahas terkait perubahan sistem pelayanan bebas perpustakaan selama masa pandemi COVID-19 di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang yang semula bisa *face to face* menjadi *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis respon pengguna (Pemustaka) terhadap pelayanan bebas perpustakaan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. Objek penelitian ini adalah 508 responden yang merupakan mahasiswa yang mengajukan bebas perpustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah 72% responden menyatakan setuju terhadap aspek kemudahan informasi, 86,6% pada proses bebas perpustakaan, 49% pada layanan *helpdesk*, 84,1% pada aspek *upload* dokumen skripsi, 77,8% pada aspek kejelasan informasi, 72% pada aspek kelengkapan dokumen skripsi, 81,3% pada aspek validator dokumen, 84,3% pada aspek kemudahan, 76,2% pada aspek layanan 24 jam, 87,6% pada aspek bebas perpustakaan *online*, dan 87,8% pada aspek pelaksanaan 5M. Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah perubahan sistem layanan bebas perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang mempermudah dalam melaksanakan tugas karena dapat dikerjakan baik di rumah atau di kantor, sehingga pelayanan bebas perpustakaan di masa pendemi COVID-19 tetap dapat berjalan normal.

Kata kunci : layanan bebas perpustakaan; perpustakaan perguruan tinggi; pandemic COVID-19.

Abstract:

The COVID-19 pandemic had a considerable impact on service systems in all public and private agencies. This article discusses the changes in the library-free service system during the COVID-19 pandemic at the UPT Library of Semarang State University which was originally able to face to face to be online. The purpose of this study is to analyze the response of users (Pemustaka) to library-free services provided by upt library of Semarang State University. The research method used in this study is the mixed method. The object of this study was 508 respondents who were students who applied for free libraries. The results of this study were 72% of respondents expressed agreement with the aspect of ease of information, 86.6% on the library free process, 49% on helpdesk services, 84.1% on the aspect of uploading thesis documents, 77.8% on the aspect of clarity of information, 72% on the aspect of completeness of documents, 81.3% on the aspect of validators of thesis documents, 84.3% on the aspect of thesis document uploads, 76.2% on the aspect of 24-hour services, 87.6% on the free aspect of online libraries, and 87.8% on the implementation aspect of 5M. The conclusion obtained from the results of this study is that the change in the library-free service system at UPT Library of Semarang State University makes it easier to carry out tasks because it can be done anywhere either at home or in the office, so that library-free services in the COVID-19 outbreak period can still run normally.

Keywords : library-free services; college libraries; pandemic COVID-19

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Yang salah satu implikasinya adalah setiap pihak baik itu unsur pemerintah maupun non-pemerintah wajib untuk bekerja dari rumah. Menjadikan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang melakukan beberapa langkah kebijakan untuk terpenuhinya pelayanan kepada pemustaka baik Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang menyikapi pandemi ini dengan membuat perubahan terkait dengan sistem pelayanan yang semula bisa *face to face* maka dialihkan secara *online*. Tahapan yang akan kami teliti pelayanan bebas perpustakaan di masa pandemi COVID-19 dan era kebiasaan baru dengan pembandingan pelayanan bebas perpustakaan sebelum pandemi. Harapannya dengan adanya perubahan sistem pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang tetap memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan diterima dengan baik, jika pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang baik.

Kita ketahui bahwa di masa pandemi COVID-19 banyak larangan untuk menghindari menyebarnya virus *corona*. Kontak langsung untuk zona merah penyebaran virus sangat dilarang. Namun pelayanan harus tetap berlangsung, terutama pelayanan yang menyangkut pelayanan kepada pemustaka baik Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan. Untuk itu protokol kesehatan harus

dijalankan untuk mengatasinya. Bahkan ketika Pembatasan Sosial Berskala Besar dilaksanakan semua tempat yang dipastikan akan terjadi kerumunan ditutup untuk sementara waktu.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang menyikapi pandemi ini dengan membuat perubahan terkait dengan sistem pelayanan yang semula bisa *face to face* maka dialihkan secara *online*.

Sistem pelayanan yang kami teliti disini adalah pelayanan bebas perpustakaan karena layanan bebas perpustakaan digunakan sebagai syarat pendaftaran wisuda.

Tahapan yang akan kami teliti pelayanan bebas perpustakaan di masa pandemi COVID-19 dan era kebiasaan baru dengan pembandingan pelayanan bebas perpustakaan sebelum pandemi. Harapannya dengan adanya perubahan sistem pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang tetap memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan diterima dengan baik, jika pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang baik.

Sebuah layanan dinilai prima jika mematuhi beberapa prinsip. Prinsip merupakan tata nilai yang harus melekat pada layanan prima. Daryanto (2015:2) menyebutkan terdapat tujuh konsep dasar pelayanan prima yaitu pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, penampilan serasi, berpikir positif, sikap menghargai, perhatian, perbaikan mutu, dan siklus *deming*.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63

Tahun 2003¹, mengatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan analisis tersebut, maka peneliti mengusulkan suatu penelitian terkait dengan layanan bebas perpustakaan yaitu "Perubahan Sistem Pelayanan Bebas Perpustakaan Selama Masa Pandemi COVID-19 di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang".

Saat ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang sudah memiliki Instagram official yaitu Unnes_Library, Web : library.unnes.ac.id dan Nomor WhatsApp : 085540452709 Ini adalah salah satu langkah UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang dalam memberikan informasi terkait pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Masa Pandemi COVID-19

Setelah kasus pertama Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) ditemukan pada akhir desember 2019 di Wuhan, Tiongkok, *World Health Organization* (WHO) pada 11 Maret 2020 secara resmi mengumumkan bahwa wabah COVID-19 tersebut merupakan sebuah pandemic global yang berdampak pada penetapan status darurat kesehatan internasional². Pernyataan tersebut tentunya beralasan, mengingat hingga saat ini berdasarkan data dari, pandemi COVID-19

telah menyerang 181 negara di dunia termasuk Indonesia dengan jumlah korban yang terinfeksi lebih dari 2 juta kasus. Melihat situasi yang cukup kritis tersebut, Pemerintah Indonesia pun tidak tinggal diam dan merespon hal tersebut dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19). Selain itu, Presiden Joko Widodo juga menunjukkan sikap tegasnya dengan menyatakan bahwa COVID-19 adalah sebuah penyakit yang dapat menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat dan tepat jika dijadikan sebagai suatu bencana berskala nasional.

Data Covid-19 di Semarang per tahun 2021 menunjukkan bahwa total kasus aktif sebanyak 69.536, dengan kasus sembuh sebanyak 64.688 dan kasus meninggal sebanyak 4.848.³ Pemerintah Kota Semarang beberapa kali mengeluarkan Peraturan Walikota tentang penanggulangan Covid-19 diantaranya Adalah Instruksi Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 2 dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Corona Virus Disease (Covid-19) di Kota Semarang, Instruksi Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 1

¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

² who.int, 2020

³ Kota Semarang Siaga Corona.
<https://siagacorona.semarangkota.go.id/>

Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19) di Kota Semarang, dan Instruksi Walikota Semarang Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pencegahan Penyebaran dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Pada Saat Natal Tahun 2021 dan Tahun Baru Tahun 2022 Di Kota Semarang.⁴

Salah satu implikasi besar dari diberlakukannya sejumlah aturan tersebut adalah bahwa setiap Institusi Pemerintah dan non-Pemerintah baik yang berada di Pusat maupun Daerah diharuskan untuk menyesuaikan segala bentuk aktivitas, kegiatan, dan sistem kerja dengan memperhatikan prinsip *physical distancing*⁵. Prinsip *physical distancing* ini mengandung makna bahwa dalam rangka menjaga diri dari COVID-19, setiap elemen masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga diharapkan mereka dapat mengurangi aktivitas di luar rumah, tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian⁶. Oleh karena itu, melalui PSBB ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas di tempat umum dibatasi. Pelaksanaan PSBB ini tentu memiliki dampak luas pada perubahan aktivitas kehidupan masyarakat, yang diantaranya adalah muncul istilah *Work from Home* (WFH). WFH sendiri adalah hasil

dari kebijakan yang diatur dalam Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

2. Layanan Perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang sebagai penyedia informasi bagi civitas akademika baik dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dalam masa pandemi tetap harus bisa menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Situasi dan kondisi dimasa pandemi yang berbeda dengan sebelum pandemi. Pada masa pandemi dimana civitas akademika diharuskan melakukan aktivitas dari rumah, termasuk belajar atau kuliah dari rumah, dan pelayanan kepada pemustaka juga dilakukan secara *online* sehingga akan merubah metode pelayanan perpustakaan yang semula dilakukan secara langsung (*face to face*) menjadi pelayanan perpustakaan secara *online*, baik pelayanan sumber informasi maupun pelayanan administrasi. Menurut Rahayu (2014)⁷, hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka

⁴ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Semarang. <https://jdih.semarangkota.go.id/>

⁵Aulia. (2020). *Diskursus Penanganan COVID-19 oleh Pemerintah Pusat dan Daerah: Efektifkah Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Diterapkan*. Fh. Unpad.

⁶Margareth, R. (2020). Pengertian Physical Distancing Cegah Corona.

⁷Rahayu, Lisda. 2014. *Pelayanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

yang dibutuhkan pemustaka, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasi.

3. Salah satu unsur utama untuk melihat baik buruknya perpustakaan dapat diketahui dari kepuasan layanannya. Oleh karena itu kepuasan layanan di perpustakaan menjadi unsur utama yang harus diperhatikan begitu juga dengan kualitas layanan. Pemustaka yang puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan akan menjadikan citra positif bagi perpustakaan.
4. Sebaliknya pemustaka yang tidak puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan akan mengakibatkan citra negative bagi perpustakaan. Berikut ini adalah jenis layanan perpustakaan yang dapat dilakukan secara *online* yaitu (1) Layanan Penelusuran *online*, (2) Layanan *E-Resources*, (3) Layanan *Repository* Institusi, (4) Layanan Cek Plagiasi *Online*, (5) Layanan Bebas Pustaka *Online*, (6) Tutorial *Online*, (7) Literasi Informasi *Online*, (8) Webinar, dan (9) Konsultasi Perpustakaan dan Kepustakawanan *Online*.

3. Layanan *online* yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Negeri

Semarang sebelum pandemi meliputi layanan *Katalog online*, layanan *E-resources*, *Repository* Unnes, Layanan Literasi Informasi. Ketika Pandemi Covid -19 maka UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang meningkatkan layanan *online*-nya sehingga

layanan *online* saat ini meliputi: (1) *Katalog online*, (2) *eBook*, (3) Akses Jurnal, (4) *Repository* Unnes, (5) Cek Turnitin, (6) Layanan Bebas Pustaka, (7) Pencatatan karya Dosen, (8) Literasi Informasi *Online*, dan (9) Webinar.

Layanan *online* yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka di masa pandemi COVID-19. Termasuk didalamnya adalah layanan bebas perpustakaan yang sekarang dilakukan secara *online*.

Mulyadi (2016:188) mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sebagai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Layanan diberikan kepada pemustaka dengan menggunakan beberapa prinsip antara lain, yaitu :

- Mengutamakan pelanggan
Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan
Pelayanan bagi pelanggan eksternal harus lebih diutamakan
Pelayanan bagi pelanggan tak langsung perlu lebih diutamakan.
- Sistem yang efektif
Sebuah sistem yang nyata, yaitu suatu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit organisasi.

Sebuah sistem yang “HALUS”, yaitu satu tatanan yang mempertemukan manusia dengan yang lain. Pertemuan semacam itu melibatkan sentuhan sentuhan emosi, perasaan, harapan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku.

Agar berhasil merebut hati pelanggan, proses pelayanan harus berjalan efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan pada diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

- Melayani dengan hati nurani
Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan yang utama adalah kesatuan sikap dan perilaku sesuai hati nurani.
- Perbaikan berkelanjutan
Pelanggan dapat belajar mengenali kebutuhan dari proses pelayanan.
- Memberdayakan pelanggan
Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya/perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari.

4. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di Perguruan Tinggi maupun lembaga berafiliasi dengan Perguruan Tinggi. Perpustakaan jurusan, perpustakaan fakultas, perpustakaan universitas, perpustakaan institusi dan perpustakaan akademik adalah bagian dari

perpustakaan Perguruan Tinggi (Hartono, 2016: 231)⁸.

Adapun tujuan utama dari didirikannya Perpustakaan Perguruan Tinggi, yakni membantu Perguruan Tinggi mencapai tujuannya dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat). Sedangkan tujuan khususnya adalah:

- a. Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Perguruan Tinggi
- b. Menyediakan bahan rujukan pada semua tingkat akademis
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemustaka
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna untuk berbagai jenis pemustaka
- e. Menyediakan jasa informasi secara aktif yang tidak terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industri lokal

Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang yang berada di Gedung Rumah ilmu saat ini memiliki 8 Pustakawan, 5 Pramubakti dengan bidang ilmu perpustakaan dan 6 Staff yang terdiri dari staff akademik dan IT yang semua berkolaborasi di bawah arahan dan bimbingan Ka.UPT Perpustakaan untuk memberikan pelayanan sepenuh hati dan yang terbaik.

⁸Hartono, Jogyanto. 2016. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Kesepuluh. Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed method*. Objek penelitian ini adalah mahasiswa yang mengajukan bebas perpustakaan. Adapun pelaksanaan metode penelitian yang dilaksanakan terdiri dari : 1) tahap pengambilan data, 2) olah data, 3) pelaporan hasil olah data. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data respon pemustaka terhadap layanan bebas perpustakaan dimasa pandemi. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 pertanyaan dan 1 saran. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 508 mahasiswa. Pada penelitian ini analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25 untuk melakukan perhitungan hasil respon pemustaka terhadap layanan bebas perpustakaan dimasa pandemi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perubahan Layanan Bebas Perpustakaan Layanan Bebas Perpustakaan Luring (Sebelum Pandemic)

Untuk mendapat surat bebas perpustakaan universitas mahasiswa harus datang ke perpustakaan dengan membawa *softfile* skripsi/ tugas akhir dalam bentuk *word* dan pdf.

Prosedur Lepas Anggota Perpustakaan:

1. Menyerahkan *softcopy* skripsi
2. Entry data di komputer yang tersedia
3. Minta tanda terima *softcopy*
4. Tanda terima diisi kelengkapannya, selanjutnya
5. Tanda terima dibawa ke bagian layanan sirkulasi

6. Surat bebas perpustakaan di terima.

Kelebihannya adalah ketika terjadi kesalahan petugas bisa langsung menyampaikan jika ada yang harus diperbaiki.

Kelemahannya adalah terjadinya antrian dan menunggu, sehingga ruang layanan bebas perpustakaan menjadi penuh oleh mahasiswa yang akan mengajukan bebas perpustakaan. Selain itu jam istirahat petugas jadi terganggu.

2. Layanan Bebas Perpustakaan Daring (Masa Pandemic)

Surat bebas perpustakaan pada masa pandemic bisa didapatkan melalui layanan *online*. Sehingga mahasiswa tidak harus datang ke perpustakaan. Layanan *online* ini bisa dilihat melalui library.unnes.ac.id pada menu bebas perpustakaan. Sebelum mengisi form sudah disampaikan informasi terkait syarat dan ketentuan antara lain :

1. Tidak ada tanggungan buku yang dipinjam.
2. File skripsi sudah lengkap bentuk .pdf
3. Nama file adalah NIM yang bersangkutan (Contoh : 53012074.pdf)
4. Tanda tangan persetujuan pembimbing, pengesahan dan pernyataan keaslian harus ditandatangani, harus distempel dan di-*scan* full satu lembar
5. Letak untuk penomoran romawi adalah di tengah bawah dan untuk letak penomoran setiap awal bab sampai daftar pustaka adalah di tengah bawah dan selanjutnya kanan atas

Langkah-lamgkah pengisian form :

1. Masukan akun email yang masih aktif

2. Isi form dengan benar
3. Konfirmasi hasil bebas perpustakaan akan dikirim ke email masing-masing

Pelayanan *online* diproses pada hari dan jam layanan perpustakaan kurang lebih satu hari kerja.

3. Respon Pemustaka pada Layanan Bebas Perpustakaan dimasa Pandemi

Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data respon pemustaka terhadap layanan bebas perpustakaan dimasa pandemi. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 pertanyaan dan 1 saran. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 508 mahasiswa dengan data sebagai berikut.

Kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa selanjutnya diolah untuk mendapatkan hasil analisis deskriptif. Pada penelitian ini analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25 untuk melakukan perhitungan hasil respon pemustaka terhadap layanan bebas perpustakaan dimasa pandemi.

Dari total 508 jawaban responden, tidak ada data yang salah (*missing*) artinya proses pengolahan data dapat dilakukan. Berikut adalah hasil analisis deskriptif menggunakan aplikasi SPSS 25 :

1. Respon pemustaka pada aspek Kemudahan mendapatkan informasi

Tabel 1. Respon pemustaka pada aspek Kemudahan mendapatkan informasi

		Frequency	Percent
Valid	STS	6	1,2
	TS	8	1,6
	S	128	25,2

	SS	366	72,0
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, sejumlah 366 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 72% , 128 Setuju persentase 25,2%, 8 orang Tidak Setuju 1,6 % dan 6 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (1,2%).

2. Respon pada aspek kemudahan dalam proses bebas perpustakaan

Tabel 2. Respon pemustaka pada aspek kemudahan dalam proses bebas perpustakaan

		Frequency	Percent
Valid	STS	5	1,0
	TS	3	0,6
	S	60	11,8
	SS	440	86,6
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah berkaitan dengan sudah adanya kemudahan dalam proses bebas perpustakaan. Sejumlah 440 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 86,6% , 60 Setuju persentase 11,8%, 3 orang Tidak Setuju 0,6 % dan 5 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (1,0%).

3. Respon dengan adanya layanan *helpdesk*

Tabel 3. Respon pemustaka pada aspek layanan *helpdesk*

		Frequency	Percent
Valid	STS	6	1,2
	TS	30	5,9
	S	223	43,9
	SS	249	49,0
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, responden menjawab dengan sudah adanya layanan *helpdesk*. Sejumlah 249 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 49% , 223 Setuju persentase 43,9%, 30 orang Tidak Setuju 5,9% dan 6 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (1,2%).

4. Respon fasilitas upload dokumen skripsi

Tabel 4. Respon pemustaka pada aspek upload dokumen skripsi

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	1	0,2
	S	77	15,2
	SS	427	84,1
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, responden telah menjawab adanya fasilitas *upload* dokumen skripsi. Sejumlah 427 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 84,1% , 77 Setuju persentase 15,2%, 1 orang Tidak Setuju 0,2% dan 3 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (0,6%).

5. Respon berkaitan dengan informasi disampaikan dengan jelas dan transparan

Tabel 5. Respon pemustaka pada aspek ketransparan informasi

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	9	1,8
	S	101	19,9
	SS	395	77,8
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, responden telah menjawab berkaitan dengan informasi disampaikan dengan jelas dan transparan. Sejumlah 395 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 77,8% , 101 Setuju persentase 19,9%, 9 orang Tidak Setuju 1,8% dan 3 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (0,6%).

6. Respon adanya penjelasan kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan

Tabel 6. Respon pemustaka pada aspek penjelasan kelengkapan

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	4	0,8
	S	114	22,4
	SS	387	76,2
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, sejumlah 387 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 76,2% , 114 Setuju persentase 22,4%, 4 orang Tidak Setuju 0,8 % dan 3 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (0,6%).

7. Respon adanya kesesuaian kelengkapan dokumen

Tabel 7. Respon pemustaka pada aspek kesesuaian kelengkapan dokumen

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	5	1,0
	S	80	15,7
	SS	420	82,7
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, sejumlah 366 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 72% , 128 Setuju persentase 25,2%, 8 orang Tidak Setuju 1,6 % dan 6 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (1,2%).

8. Respon adanya fasilitas validator dokumen skripsi

Tabel 8. Respon pemustaka pada aspek fasilitas validator

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	3	0,6
	S	89	17,5
	SS	413	81,3
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada aspek adanya validator, sejumlah 413 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 81,3% , 89 Setuju dengan persentase 17,5%, 3 orang Tidak Setuju dengan persentase 0,6 % dan 3 orang menjawab Sangat Tidak Setuju dengan persentase 0,6%.

9. Respon pada aspek kemudahan penggunaan dimana saja dan kapan saja

Tabel 9. Respon pemustaka pada aspek kemudahan

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	6	1,2
	S	71	14,0
	SS	428	84,3
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada aspek kemudahan dari segi tempat dan waktu, sejumlah 428 orang menjawab Sangat Setuju

dengan persentase 84,3% , 71 Setuju persentase 14%, 6 orang Tidak Setuju 1,2 % dan 3 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (0,6%).

10. Respon dengan layanan bebas perpustakaan dapat diakses 24 jam

Tabel 10. Respon pemustaka pada aspek layanan 24 jam

		Frequency	Percent
Valid	STS	4	0,8
	TS	17	3,3
	S	100	19,7
	SS	387	76,2
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada aspek layanan akses 24 jam, sejumlah 387 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 76,2% , 100 Setuju persentase 19,7%, 17 orang Tidak Setuju 3,3 % dan 4 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%).

11. Respon dengan layanan bebas perpustakaan online tetap dijalankan

Tabel 11. Respon pemustaka pada aspek layanan bebas perpustakaan online

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	8	1,6
	S	52	10,2
	SS	445	87,6
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada aspek untuk meneruskan layanan bebas perpustakaan online, sejumlah 445 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 87,6%, 52 Setuju dengan persentase 10,2 % , 8 orang Tidak Setuju dengan persentase 1,6 % dan

3 orang menjawab Sangat Tidak Setuju dengan presentase 0,6%.

12. Respon terhadap layanan bebas perpustakaan mendukung pelaksanaan 5M

Tabel 12. Respon pemustaka pada aspek pelaksanaan 5M

		Frequency	Percent
Valid	STS	3	0,6
	TS	2	0,4
	S	57	11,2
	SS	446	87,8
	Total	508	100,0

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada aspek kemudahan mendapatkan informasi yaitu 72% dan kemudahan dalam proses bebas perpustakaan yaitu 86.6% diketahui bahwa layanan satu pintu melalui library.unnes.ac.id memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan pengurusan bebas perpustakaan secara *online*. Respon pemustaka pada aspek kemudahan mendapatkan informasi dengan hasil 72% sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sigiuro, Bambang, dan Darminto (2017) bahwa indikator penelusuran informasi di perpustakaan menunjukkan angka 6.1 yang berarti cukup. Penelitian lain yang dilakukan oleh Darmana (2020) menunjukkan bahwa hasil evaluasi secara bersama-sama terhadap penerapan sistem Layonsari (layanan *online* satu jari) ditinjau dari *context, input, process, product* diperoleh hasil sangat efektif.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2014) yang menunjukkan bahwa manajemen berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,862. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi layanan manajemen yang diberikan perpustakaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Disisi lain, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sari dan Jamil (2016) menunjukan dimana 68 responden (71,6%) menyatakan Sangat puas dan 27 responden (28,4%) menyatakan Puas. Anggota merasa puas karena pegawai sudah melakukan pelayanan yang maksimal untuk melayani para pengguna perpustakaan, baik mengenai jawaban yang diberikan oleh pegawai, maupun dari keramahan pegawai perpustakaan yang dianggap anggota sudah maksimal.

Sementara itu, 49% layanan *helpdesk* juga dianggap telah memberikan respon yang sangat tinggi dan cepat oleh responden ini bisa dilihat dari penyampaiannya yaitu pelayanannya memuaskan dan *fast* respon. Melalui nomor (*WhatsApp*) 085540452704 dan email perpustakaan.mail.unnes.ac.id serta IG : [unnes_library](https://www.instagram.com/unnes_library) petugas bisa secepatnya memantau secara *online*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, *et al* (2020) pada aspek kemudahan informasi. Pada penelitian Setiawan, *et al* (2020) mayoritas responden memberikan respon setuju pada aspek “informasi diperoleh lebih cepat”, yaitu mencapai 93 orang (46,5%), mayoritas setuju “informasi dapat

diterima secara *mobile*", yaitu mencapai 111 orang (55,5%), mayoritas responden juga setuju "tidak ketinggalan informasi", yaitu mencapai 80 orang (40%). Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa implementasi mesin pesan berbasis SMS memberikan layanan lebih cepat, lebih mobile dan lebih menjamin tidak ketinggalan informasi. Berdasarkan temuan di atas, secara empiris dapat diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden memandang positif implementasi mesin pesan berbasis SMS di Perpustakaan Universitas Riau.

Aspek selanjutnya adalah terkait dengan dokumen skripsi, penjelasan kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan, kesesuaian kelengkapan dokumen dan fasilitas validator dokumen skripsi dirasakan sangat baik dan jelas. Responden menyampaikan sudah saatnya digitalisasi diterapkan, agar mempermudah pengaksesan dan mengurangi penggunaan kertas. Ada harapan dari responden untuk kedepannya UPT Perpustakaan UNNES bisa memberikan tutorial terkait format penomoran dalam skripsi.

Aspek terhadap layanan bebas perpustakaan mendukung pelaksanaan 5M sejumlah 87.8 % ini juga dilihat dari respon responden yang menyatakan sangat setuju dengan pengurusan bebas perpustakaan tanpa tata muka. Dirasa sangat efisien dan dapat mengurangi penyebaran COVID-19. Layanan bebas perpustakaan dapat diakses 24 jam juga menjadi harapan dari para responden. Hasil 87.6% pada aspek layanan bebas perpustakaan *online* dapat terlihat dari respon yang masuk salah satunya adalah harapan untuk

mempertahankan sistem *online* karena sangat membantu dan lebih efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahardika (2014) yang menunjukkan bahwa 98% pengguna setuju penerapan program bebas pustaka *online* pada perpustakaan UNDIKSHA dengan indikator relevansi (100%), efesiensi (99,33%), keakuratan (97%), Kepuasan (99%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan , diperoleh simpulan sebagai berikut. Bagi pustakawan, perubahan sistem layanan bebas perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang mempermudah dalam melaksanakan tugas, karena dapat dikerjakan dimana saja baik di rumah atau di kantor. Sehingga pelayanan bebas perpustakaan di masa pandemi COVID-19 tetap dapat berjalan normal.

Harapan pelatihan terkait penataan skripsi juga diharapkan oleh responden, karena tidak semua responden bisa menyusun tata letak skripsi/ tugas akhir dengan baik. Pelayanan bebas perpustakaan secara *online* dipertahankan. Perpustakaan buka layanan jam malam juga menjadi harapan responden.

REFERENSI

- Ahmad, dkk. 2014. *Layanan Cinta : Perwujudan layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Aulia. (2020). *Diskursus Penanganan COVID-19 oleh Pemerintah Pusat dan Daerah: Efektifkah Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Diterapkan*. Fh. Unpad.
- Bryson, J.1990. *Effective Library and Information Centre Manajemen*. Vermont: Gower Publishing Company

- Cramfor, S. "Information Needs and User" *Annual Reviews of Information Service and Technology*. 1978(21):3-13
- Darmana, I. (2020). *EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYONSARI (LAYANAN ONLINE SATU JARI) DI FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA*. (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA).
- Hartono, Jogiyanto. 2016. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Kesepuluh. Yogyakarta.
- Husna, J. Perubahan dan Problematika Perpustakaan Menghadapi Normal Baru. *ANUVA Volume 4 (3)*: 309-316, 2020.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Semarang. (2021). *Instruksi Walikota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 2 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19) di Kota Semarang*. Diakses pada 11 Februari 2022 dari https://jdih.semarangkota.go.id/ildis_v2/public/pencarian/1220/detail
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kota Semarang Siaga Corona. (2021, 31 Desember). *Informasi Coronavirus (Covid-19) Semarang tahun 2021*. Diakses pada 11 Februari 2022 dari https://siagacorona.semarangkota.go.id/ha_laman/covid19pertahun/2021
- Kurdi, M. 2020. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid19. Edisi 07 No04 Oktober-Desember. p. 04-0. *Jurnal Lingkar Widya Iswara*. ISSN : 2355-4118
- Mahardika, I. M. P. (2014). Pengembangan Program Layanan Bebas Pustaka Online Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi layanan Perpustakaan (Studi Kasus: Universitas Pendidikan Ganesha). *JST (Jurnal Sains dan Teknologi)*, 3(1).
- Margareth, R. (2020). *Pengertian Physical Distancing Cegah Corona*.
- Ningrum, R. F. (2014). *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Riani, Nur dan Nurul Setyawati Handayani. Dampak Stres Kerja Pustakawan Pada Masa Pandemi COVID-19 Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *FIHRIS : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vo. 5, No.1, Januari-Juni 2020.
- Rosiyani, N. R. dan Rahmadani Ningsih Maha. Layanan Perpustakaan . Perpustakaan di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0 : Studi Kasus PDDI LIPI. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* Vol.5 No 2 Tahun 2020. ISSN (online) 2528-021X
- Rahayu, Lisda. 2014. *Pelayanan Perpustakaan*. Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter & Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 1-15.
- Setiawan, Y., Zulkarnain, Z., & Nurjanah, N. (2020). Pengaruh Komunikasi Berbasis Komputer Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dan Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Riset Komunikasi*, 3(1), 1-17.
- Sigiro, N., Purwanggono, B., & Pujotomo, D. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan. *Industrial Engineering Online Journal*, 6(2).
- Suharti AD. Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2) 2020, 53-64
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Services, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Wijayanti, L., dkk. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- World Health Organization. (2020, 13 Maret). *WHO, UN Foundation and partners launch first-of-its-kind COVID-19 Solidarity Response Fund*.

Diakses pada 20 Mei 2021 dari
<https://www.who.int/news/item/13-03-2020-who-un-foundation-and-partners-launch-first-of-its-kind-covid-19-solidarity-response-fund>