

LAYANAN SOCIETY 5.0 PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA RESERVASI BUKU “BY REQUEST”

Rosalia Istiyarini

Universitas Atma Jaya Yogyakarta
rosalia.isti@uajy.ac.id

Abstract

“The Covid-19 pandemic has had an impact on library service activities. Visitor habits, engaging in library activities, suddenly all face-to-face services were stopped. The implementation of government policies in the era of the new normal in the library field and the principles of education policy during the Covid-19 pandemic have generated innovations and transformations in library services. The squest.uajy.ac.id application is one of the Society 5.0 services that serves as evidence of the transformation of online book lending services. The purpose of this paper is to present the application of technology for sustainable library services, the enhancement of library resources, strategies, the flow of borrowing by request, and the role of librarians in providing book borrowing services by request. The methodology of this paper involves literature studies in library science and services. The results of the paper consist of innovations, strategies, and the role of Atma Jaya University Yogyakarta Library in providing book borrowing services using the squest.uajy.ac.id application.”

Keywords: service innovation; reservation; society 5.0; post-pandemic era

Abstrak

Pandemi Covid-19 membawa dampak terhadap kegiatan layanan di perpustakaan. Kebiasaan-kebiasaan pemustaka berkunjung, beraktivitas di perpustakaan, tiba-tiba semua layanan tatap muka dihentikan. Implementasi dari kebijakan pemerintah dalam era tatanan adaptasi baru di bidang perpustakaan dan prinsip kebijakan pendidikan di masa pandemi Covid-19 melahirkan inovasi-inovasi dan transformasi layanan dari perpustakaan. Aplikasi squest.uajy.ac.id salah satu layanan society 5.0 yang menjadi bukti tranformasi layanan peminjaman buku secara *online*. Tujuan penulisan makalah memaparkan penerapan teknologi untuk pelayanan perpustakaan yang berkelanjutan, peningkatan sumber daya perpustakaan, strategi, alur peminjaman *by request* serta peran pustakawan dalam memberikan layanan peminjaman buku *by request*. Metode penulisan makalah ini melalui studi literatur dalam ilmu perpustakaan dan layanan. Hasil penulisan makalah berupa inovasi, strategi dan peran Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam memberikan layanan peminjaman buku menggunakan aplikasi squest.uajy.ac.id.

Kata kunci : inovasi layanan; reservasi; society 5.0; era pasca pandemi

Pendahuluan

Di era pasca pandemi ini, transformasi digital dan masyarakat 5.0 saling terhubung. Hubungan erat antara masyarakat 5.0 dan transformasi digital dapat dilihat dari peran aktif masyarakat dalam mengadopsi teknologi terkini untuk menciptakan kolaborasi antara manusia dan mesin, memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat, serta mempromosikan interaksi yang lebih kompleks dan terintegrasi antara individu, perangkat, dan lingkungan, menjadikan transisi menuju masyarakat 5.0 sebagai landasan bagi perubahan mendalam dalam cara kita berinteraksi, bekerja, dan memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan kualitas hidup. Perpustakaan Perguruan tinggi berperan penting menyediakan sumber daya informasi relevan dan berkualitas. Perpustakaan perlu mengadopsi strategi, inovasi dan transformasi layanan yang tepat untuk meningkatkan layanan. Sejak pandemi Covid 19, transformasi digital di Indonesia khususnya di perpustakaan sudah mengalami pengembangan pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya layanan perpustakaan berubah ke ranah digital, bentuk pelayanan maupun operasional tanpa tatap muka.

Salah satu unsur utama dalam pencapaian keberhasilan perpustakaan adalah layanan pemustaka. Layanan ini berhubungan langsung dengan pemustaka

dalam penyebaran informasi, pemanfaatan jasa layanan dan fasilitas di perpustakaan. Layanan sirkulasi menjadi ujung tombak keberhasilan perpustakaan salah satu layanannya adalah peminjaman koleksi. Melalui koleksi inilah perpustakaan memberi sumbang saran atas kinerja akademik dosen dan mahasiswa. Koleksi perpustakaan dalam era society 5.0 tidak terbatas pada buku cetak, juga mengakomodasi konten digital, data, serta sumber informasi dari berbagai platform. Perpustakaan mengembangkan koleksi yang lebih beragam dan multi-platform untuk mencerminkan kebutuhan masyarakat yang semakin terhubung secara digital. Koleksi tersebut meliputi *e-book*, jurnal online, data digital, akses ke *platform e-learning*, dan sumber informasi digital lainnya yang memfasilitasi pengetahuan, inovasi, dan aksesibilitas informasi tanpa batas ruang dan waktu. Dengan demikian, hubungan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan era society 5.0 adalah evolusi menuju integrasi yang lebih luas dari berbagai jenis sumber informasi, dalam bentuk fisik dan digital, dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital

Pandemi covid-19 menjadi *trigger* bagi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta melakukan berbagai inovasi layanan. Salah satu inovasi layanan adalah peminjaman buku *by*

request dengan cara reservasi dengan menggunakan aplikasi. Layanan inovasi ini menyesuaikan perkembangan di era society 5.0 sehingga bermanfaat untuk layanan kepada pemustaka.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan inovasi layanan peminjaman buku *by request* dalam lingkungan masyarakat Society 5.0 dapat mempengaruhi pengembangan layanan di Perpustakaan UAJY?
2. Bagaimana peran pustakawan dalam mempromosikan layanan peminjaman buku *by request*?

Tinjauan Pustaka

Menurut buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004), layanan perpustakaan ialah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan mendapatkan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Dalam memberikan layanan perlu diperhatikan bahwa layanan berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna, dilakukan secara optimal dan dilandasi peraturan yang

jelas serta dilakukan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat. Layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan sirkulasi dan layanan referensi. Kegiatan Proses layanan sirkulasi meliputi: peminjaman, pengembalian, pencatat pesanan, tagihan keterlambatan buku, sanksi dan pemberian bebas pustaka. Layanan referensi atau rujukan membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subyek dalam menemukan informasi dengan cepat dengan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Layanan di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

1. Layanan jasa sirkulasi. Layanan peminjaman serta pengembalian koleksi, pendaftaran anggota, pemungutan denda, penagihan pinjaman koleksi.
2. Layanan jasa referensi. Pelayanan dengan memberikan bantuan kepada pemustaka untuk menemukan informasi sesuai dengan kebutuhannya, memberikan bimbingan agar pemustaka mampu menggunakan dan menemukan informasi menggunakan koleksi referensi.
3. Layanan jasa penelusuran informasi. Membantu pemustaka dalam hal penelusuran informasi untuk menemukan informasi atau koleksi yang dibutuhkan.

4. Layanan jasa bimbingan pemustaka. Bimbingan cara memanfaatkan jasa perpustakaan dapat dilakukan secara individual maupun kelompok, yang dilaksanakan secara periodik atau atas permintaan kelompok tertentu.
5. Layanan jasa pelatihan literasi informasi. Perpustakaan mengadakan pelatihan di bidang perpusdokino dan teknologi informasi bagi pemustaka juga pustakawan.
6. Layanan jasa cek similarity Turnitin. Layanan cek similarity dilakukan untuk menjaga keaslian karya tulis civitas akademika agar bebas dari plagiarisme dan dilakukan secara mandiri maupun dikirim ke petugas melalui email.
7. Layanan jasa publikasi. Perpustakaan menerbitkan majalah yang berisi artikel tentang perpustakaan dokumentasi dan informasi. Publikasi ini membantu pustakawan dalam menerbitkan karya ilmiah yang digunakan dalam penilaian angka kredit untuk kenaikan jabatan pustakawan.
8. Jasa scanning, printing dan fotokopi. Memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi dan sumber informasi

Istilah-istilah yang berkaitan dengan layanan di masa pandemi:

1. **Pustakawan** adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan. Tugas pokok pustakawan di bidang kepastakawan: pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, pengembangan sistem kepastakawan yang dilakukan oleh setiap pustakawan sesuai jenjang jabatannya. (Jabatan Fungsional Pustakawan, 2015:5)
2. **Layanan daring.** Memiliki arti terhubung melalui jejaring komputer, internet dan sebagainya. Layanan ini dilakukan tanpa tatap muka secara langsung antara pemustaka dan pustakawan tetapi dilakukan melalui *online* yang menggunakan jaringan internet (Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI)
3. **Inovasi** adalah penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk (Undang-undang Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional)
4. **Era society 5.0** menekankan pada pemahaman dan penerapan teknologi untuk kepentingan sosial,

termasuk pendidikan, kesehatan, lingkungan, dan keberlanjutan, sehingga menciptakan harmoni antara perkembangan teknologi dengan kesejahteraan manusia. Fokusnya pada penggunaan teknologi untuk memecahkan masalah sosial, memperbaiki layanan masyarakat, dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

5. **Transformasi digital** adalah proses yang diterapkan organisasi untuk mengintegrasikan teknologi digital di semua bidang bisnis. (Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 1 Juni 2022 Fadia Puja Ainun¹, Heni Setya Mawarni)

Pembahasan

Sebelum pandemi Covid-19 Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta menggunakan layanan secara langsung atau tatap muka kepada pemustaka. Perpustakaan menyediakan dan meningkatkan sarana dan prasarana untuk kenyamanan pemustaka. Ruang Digital Library dengan fasilitas *discussion room*, *leisure room* yang berbasis *co-working space* dengan akses wifi yang kuat. Ruang audiovisual dengan fasilitas komputer yang dapat digunakan selama jam buka layanan. Koleksi digital yang dapat diakses secara online membuat mahasiswa betah berdiskusi dan belajar.

Semua jenis layanan sudah dapat berjalan dengan baik.

Hasil penelitian internal kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan UAJY tahun 2019 dihitung dari kunjungan, frekuensi kunjungan dan frekuensi akses sumber informasi menunjukkan pemustaka sangat memanfaatkan keberadaan perpustakaan untuk mencari sumber informasi dan menjadi tempat belajar yang nyaman. (Agnes Karya Wijayanti dan Rosalia Istiyarini, 2019). Berdasarkan statistik pengunjung Tahun 2019, kunjungan rata-rata per hari 743 pemustaka. Secara statistik pengunjung Perpustakaan Atma Jaya Yogyakarta sudah memenuhi standar akreditasi dan perpustakaan menjadi tempat belajar bagi mahasiswa dengan fasilitas koleksi yang mencukupi.

Sejak pandemi Covid-19, tanggal 16 Maret 2020 Perpustakaan tidak dapat memberikan layanan secara langsung kepada pemustaka. Perpustakaan yang berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi, dengan tujuan meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa menjadi tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik (Zulkarnain, 2020). Universitas Atma Jaya Yogyakarta menyikapi pandemi ini dengan mengeluarkan kebijakan seperti tertuang dalam Surat Edaran Rektor no.89/

In/R tanggal 23 Maret 2020 tentang pemberitahuan bekerja dari rumah. Perpustakaan menutup segala aktifitasnya. Pustakawan yang semula melayani pemustaka secara langsung, saat pandemi harus bekerja dari rumah. Pustakawan dengan segala keterbatasan berupaya memberikan layanan secara online. Berbagai upaya dilakukan perpustakaan untuk tetap dapat melayani kebutuhan pemustaka secara daring melalui media : Instagram, Website, email, WhatsApp, itelepon juga aplikasi-aplikasi bantuan. Kerja keras Pustakawan dan pendukung sistem informasi telah menghasilkan inovasi-inovasi layanan yang dapat dilakukan secara daring.

Inovasi layanan selama masa pandemi-19 di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dibagi dalam empat kategori layanan yaitu :

1. Layanan koleksi : akses *e-resources*, fasilitas mobile (Atma Jogja I-Pustaka), aplikasi peminjaman buku (*siquest.uajy.ac.id*) dan pengembalian buku melalui *bookdrop*
2. Layanan administrasi : cek similaritas menggunakan *turnitin*, pengumpulan skripsi, cek bebas pustaka, layanan bebas pustaka, member area (*website perpustakaan*), email, update informasi di website dan instagram, call center melalui WhatsApp

3. Layanan bimbingan pemustaka (literasi informasi melalui aplikasi, tutorial, clinic *e-resources*)
4. Media komunikasi melalui instagram, website, email, call center (WhatsApp), potcast

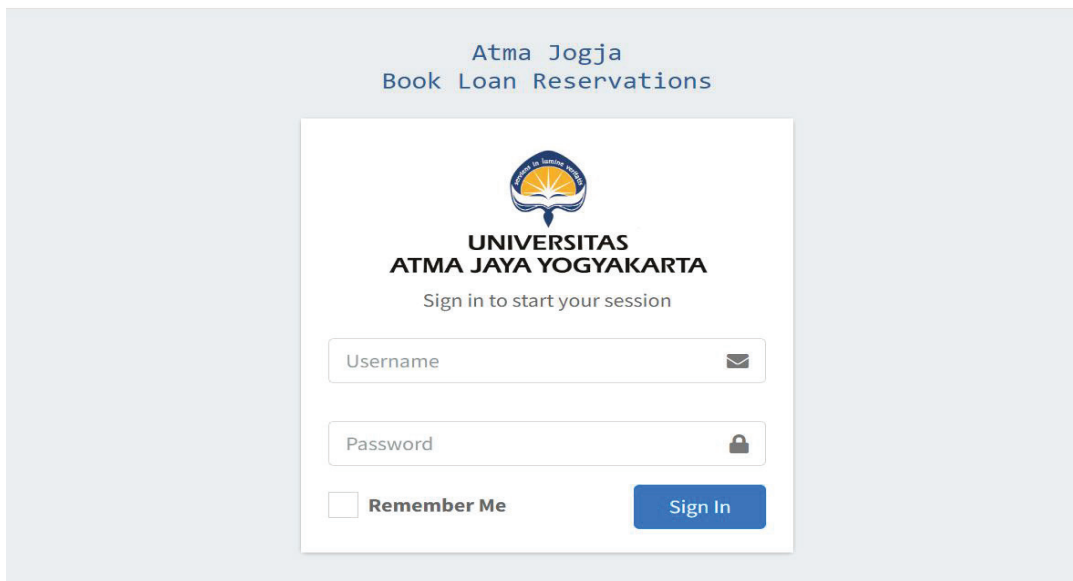
Transformasi Layanan

Layanan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sudah tercantum dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 24 Ayat 3 : “perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat mengimbangi era informasi yang tersebar begitu cepat serta tuntutan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan akurat”. Layanan ini fokus untuk menunjang aktivitas proses belajar mengajar, dengan target meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi layanan perpustakaan secara daring. Sesuai undang-undang tersebut Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta menciptakan inovasi layanan peminjaman buku *by request* dengan cara reservasi buku dengan aplikasi *siquest.uajy.ac.id*. Aplikasi ini menjadi salah satu layanan *society 5.0* diberi nama *Atma Jogja Book Loans Reservations* dan diluncurkan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta tanggal 22 Juli 2020.

Layanan ini dapat diakses kapan dan dimana saja secara *online*. Pemustaka dapat melakukan reservasi buku untuk dipinjam tanpa harus datang ke perpustakaan. Buku akan dikirim melalui jasa pengiriman dengan biaya ditanggung peminjam. Pemustaka cukup membuka aplikasi *siquest.uajy.ac.id* dan login menggunakan situs kuliah. Pilih buku yang akan dipinjam klik di keranjang. Isi nomor whatsapp yang dapat dihubungi, tulis alamat untuk pengiriman dan alamat email. Buku akan diproses petugas dan pemustaka

mendapatkan email pemberitahuan buku yang dipesan. Setelah buku diproses peminjaman, petugas akan menghubungi pemustaka untuk pengambilan buku. Saat pandemi buku dikirim menggunakan jasa pengiriman dan area yang dilayani sekitar Yogyakarta dengan pertimbangan biaya pengiriman yang ditanggung pemustaka kemungkinan akan memberatkan. Layanan untuk era pasca pandemi ini pemustaka dapat langsung mengambil buku di perpustakaan.

Berikut capture aplikasi *siquest.uajy.ac.id*



Atma Jogja
Book Loan Reservations

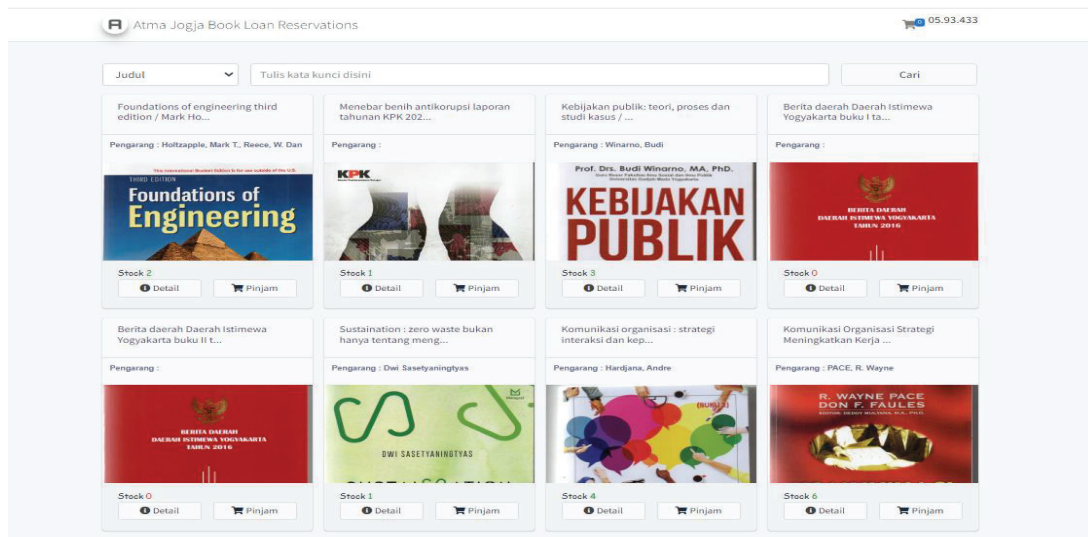

**UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**
Sign in to start your session

Username 

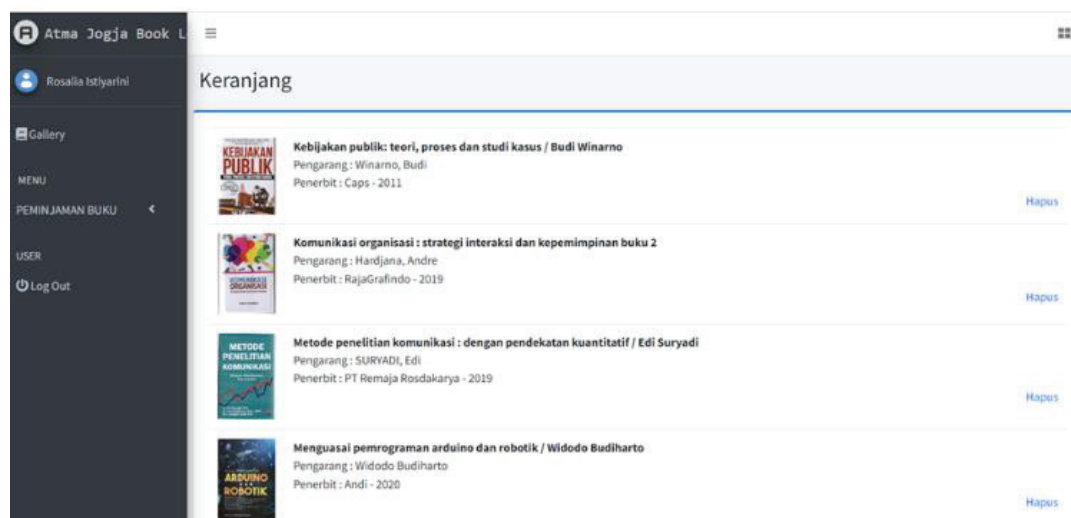
Password 

☐ Remember Me

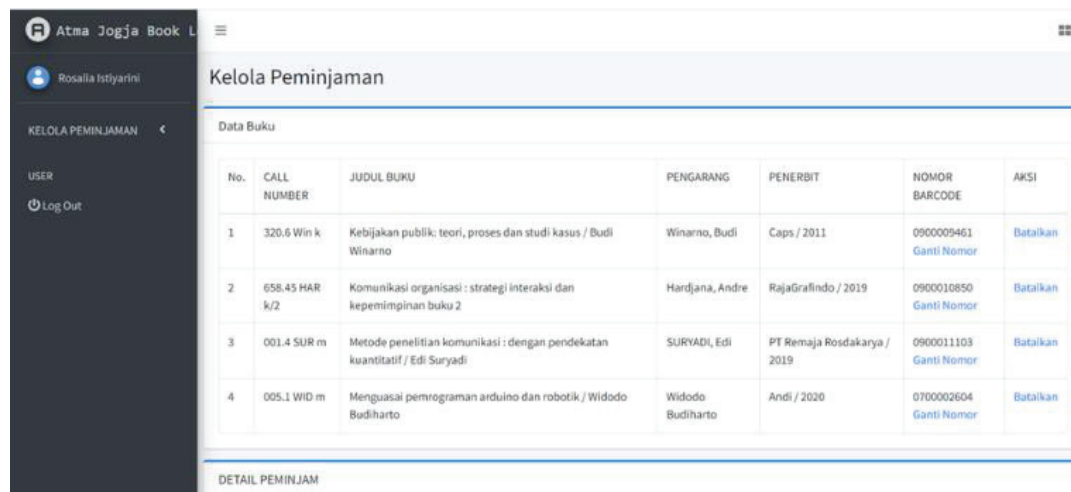
Gambar 1. Aplikasi *siquest* login dengan situs kuliah



Gambar 2. Pemustaka memilih judul buku yang akan dipinjam



Gambar 3. Contoh buku yang akan dipinjam oleh pemustaka



Gambar 4. Buku dipesan dan siap dikirimkan ke pemustaka

Keberlanjutan Layanan Perpustakaan

Perpustakaan memiliki peran penting dalam memperkenalkan, mempromosikan layanan baru dan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pustakawan sebagai garda terdepan, menjadi duta layanan yang inovatif dan berharga bagi pemustaka, berperan sebagai penyampai informasi, mengedukasi pengguna tentang keberadaan dan manfaat layanan baru yang ditawarkan. Layanan baru ini diperlukan buku manual layanan sebagai pedoman pustakawan memberikan layanan kepada pemustaka.

Strategi Pustakawan UAJY dalam mengoptimalkan layanan peminjaman buku *by request*:

1. Informasi diunggah di instagram perpustakaan @libraryuajy
2. Informasi diunggah di Website perpustakaan lib@uajy.ac.id
3. Informasi diblasting email ke segenap dosen dan mahasiswa
4. Membuat promosi pembuatan kantong plastik ramah lingkungan bertuliskan informasi layanan peminjaman buku *by request*
5. Membuat video testimoni peminjaman buku dari dosen dan mahasiswa diposting di instagram
6. Membuat informasi bentuk banner, leaflet

7. Layanan tepat waktu, respon yang cepat
8. Mengevaluasi untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan

Penelitian layanan peminjaman "*by request*" dilakukan oleh pustakawan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan peminjaman buku *by request* yang diberikan pustakawan, tingkat kepuasan terhadap sistem informasi dan akses informasi *siquest.uajy.ac.id* dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan peminjaman buku *by request* (Rosalia Istiyarini dan Edhi Heri Rumpaka, 2021). Hasil penelitian tersebut dapat memberikan kontribusi kepada pimpinan dan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sebagai sarana memperbaiki, meningkatkan dan mempertahankan layanan yang akan datang. Dengan berbagai peran penting ini, pustakawan menjadi kunci kesuksesan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan memperkenalkan layanan baru di perpustakaan. Pustakawan terus beradaptasi dan berinovasi agar perpustakaan tetap relevan sebagai pusat pengetahuan yang dinamis dan berdaya guna bagi seluruh masyarakat yang dilayani.

Kesimpulan

Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah bertransformasi dari layanan langsung ke layanan

berbasis daring. Kolaborasi pimpinan unit, pustakawan dan tenaga IT telah melahirkan inovasi yang sangat cepat dan tetap menyesuaikan kebutuhan pemustaka. Perpustakaan selama Pandemi Covid-19 telah mengambil tindakan dengan melahirkan inovasi terbaru untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Perpustakaan meningkatkan dan mengoptimalkan layanan daring dengan menyediakan akses ke sumber daya digital yang luas, dan menyediakan fitur-fitur seperti pencarian yang canggih, peminjaman dan pengembalian daring, serta layanan bantuan *online* yang mudah digunakan dan ramah pemustaka.

Peminjaman buku “*by request*” dengan nama *Atma Jogja Book Loans Reservation* dengan aplikasi *siquest.uajy.ac.id* adalah sistem berbasis daring yang dilakukan beriringan dengan layanan tatap muka. Sistem ini sangat membantu mahasiswa yang ingin memanfaatkan buku perpustakaan tanpa harus ke perpustakaan. Sistem ini menjawab keluhan pemustaka yang mengalami kesulitan meminjam buku di perpustakaan selama perpustakaan tidak ada layanan *offline*. Hasil penelitian 97 % pemustaka menyatakan puas terhadap kecepatan, keramahan dan kemudahan yang diberikan perpustakaan (Rosalia Istiyarini dan Edhi Heri Rumpaka, 2021)

Pustakawan menjadi duta layanan yang inovatif berperan sebagai penyampai

informasi, mengedukasi pengguna tentang keberadaan dan manfaat layanan baru yang ditawarkan. Pustakawan terus beradaptasi dan berinovasi agar perpustakaan tetap relevan sebagai pusat pengetahuan yang dinamis dan berdaya guna bagi pemustaka yang dilayani. Pandemi Covid-19 menjadi *trigger* Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam menciptakan berbagai inovasi layanan yang tersistem dengan meniadakan batas ruang dan waktu salah satunya layanan *society 5.0* peminjaman buku “*by request*”.

Daftar Pustaka

- Agnes Karya Wijayanti, Rosalia Istiyarini (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta (Kajian Tentang Pemustaka Perpustakaan Kampus Pusat Tahun 2019)
- Fadia Puja Ainun, Heni Setya Mawarni. Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 1 Juni 2022 Identifikasi Transformasi Digital Dalam Dunia Pendidikan Mengenai Peluang dan Tantangan Di Era Disrupsi
- Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya (2015), Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Luki Wijayanti, Aditya Nugraha, Ida Fajar P, dkk (2004). Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman. Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi

Rosalia Istiyarini, Edhi Heri Rumpaka (2021). Analisis Kualitas Layanan Peminjaman *Buku by Request* Menggunakan Aplikasi “Siquest.uajy.ac.id” di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (Kajian Tentang Pemustaka Bulan Juli 2020 – April 2021)

Zulkarnain. 2020. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.” Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat. <https://dpk.kalbarprov.go.id/undang-undang-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/3>