INOVASI LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MASA PANDEMI COVID-19 STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN NASIONAL RI

Syaifuddin[1], Susmelawati Rosya[2], Santi Wamea[3], Yustinus Sudono Sigit[4], Edi Wiyono[5], Hamka[6]
Politeknik STIA LAN Jakarta[1,2,3,4,5,6]
laiccahamka@gmail.com[6]

Abstract

The National Library of the Republic of Indonesia (Perpusnas) as a non-ministerial government institution that provides public services in the library sector. The new normal era as a result of the Covid-19 pandemic requires the National Library to innovate so that excellent service can be provided to the community. This research aims to provide an overview of the application of best practice at the National Library in innovating to develop services during the Covid-19 pandemic and the new normal. This study uses a qualitative approach with in-depth interviews with structural officials, functional officials and the community as users of the National Library's services. The results of the research are at least two things, namely 1). The National Library is a public institution that provides services in the new normal era to meet people's expectations regarding the certainty of library services, service responsiveness and clarity of service information for the public based on Prokes to prevent the spread of the Covid-19 virus so that service innovations are needed; 2). The service innovation made is to compile guidelines and guidelines for library services in the new normal period (covid-19 pandemic) by making special SOPs for national library services during a pandemic and providing online services, optimizing the use of existing digital collections and online services , such as iPusnas, e-resources, IOS, and Khastara, strengthening the readiness of network systems, infrastructure, and human resources to support the availability of online services, Providing bookdrop facilities for returning books, providing free zoom meetings for people who wish to organize online seminars and providing services reference through the "Ask the Librarian" feature.
***Keywords**: Innovation, library services, Covid-19 pandemic*

Abstrak

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sebagai lembaga pemerintah non kementerian yang memberikan layanan publik di bidang Perpustakaan. Era new normal sebagai akibat dari pendemi covid-19 mengharuskan Perpustakaan Nasional untuk berinovasi agar layanan prima dapat diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penerapan best practice di Perpustakaan Nasional dalam berinovasi mengembangkan layanan pada masa pandemi Covid-19 dan kenormalan baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap pejabat structural, pejabat fungsional dan masyarakat sebagai pengguna layanan Perpustakaan Nasional. Hasil penelitian minimal ada dua hal yaitu 1). Perpustakaan Nasional merupakan Lembaga publik yang memberikan pelayanan di era kenormalan baru untuk memenuhi harapan masyarakat terkait adanya kepastian pelayanan perpustakaan, responsivitas pelayanan dan kejelasan informasi pelayanan untuk umum yang berbasis Prokes untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 sehingga diperlukan adanya inovasi-inovasi layanan; 2).Inovasi layanan yang dibuat adalah menyusun panduan dan pedoman layanan Perpustakaan di masa kenormalan baru (pandemi covid-19) dengan membuat SOP khusus pelayanan perpustakaan nasional di masa pandemi dan menyediakan layanan secara online, mengoptimalkan pemanfaatan koleksi digital dan layanan online yang sudah ada, seperti iPusnas, e-resources, IOS, dan Khastara, memperkuat kesiapan sistem jaringan, sarana prasarana, dan SDM untuk mendukung ketersediaan layanan online, Penyediaan fasilitas bookdrop untuk pengembalian buku, penyediaan zoom meeting gratis bagi masyarakat yang ingin menyelenggarakan seminar online dan penyediaan layanan referensi melalui fitur "Tanya Pustakawan".
Kata kunci: Inovasi, pelayanan perpustakaan, pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Pandemi Covid-19 selain memaksa masyarakat beradaptasi dengan kebiasaan baru, juga mendorong lahirnya inovasi yang mudah bertahan dalam situasi krisis. Inovasi banyak dilakukan baik dalam level individu maupun level Lembaga. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sebagai salah satu Lembaga pelayanan publik harus berinovasi secara cermat dan tepat dalam upaya tetap memberikan pelayanan.

Beberapa statement dari pemerintah seperti yang disampaikan oleh Presiden Jokowi dalam pidatonya merespon pendemi covid-19 dikaitkan dengan layanan publik bahwasannya, kondisi pandemi ini harus dijadikan semangat untuk melakukan perubahan dan lompatan-lompata dalam perbaikan layanan. “Kita bukan hanya ingin keluar dari krisis, tetapi ingin melakukan banyak lompatan walaupun dalam kondisi krisis (akibat pandemi),“ *(Presiden Joko Widodo)*. Dalam kesempatan berbeda, Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) mewajibkan dan mengharuskan kepada ASN dan Lembaga-lembaga layanan publik untuk berinovasi. “Inovasi menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Pelayanan publik secara online baginya adalah inovasi penting yang wajib dijalankan*” (Bima Haria Wibisana (Kepada BKN).*

Apa yang disampaikan Presiden dan Kepala BKN tersebut mendorong Perpustakaan Nasional untuk berinovasi dan melakukan langkah-langkah strategis dalam mempertahankan layanan yang selama ini telah diberikan ke masyarakat. Bahkan harus lebih baik lagi dalam hal kepuasan yang diperoleh masyarakat. Sejalan hal tersebut dan dengan pendekatan legal formal, yaitu Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, dilatari oleh minimal 3 (tiga) hal yaitu: 1). Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publikyang berkualitas. 2). Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan. 3). Diperlukan adanya standar pelayanan di tiap unit pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.

Sementara itu, Ombusman Republik Indonesia sebagai Lembaga yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun derah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, mensyaratkan bahwa layanan publik di era pandemi Covid-19 harus memenuhi beberapa hal yaitu: 1). Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan; 2). Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online; 3). Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan; 4). Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

Tantangan Lembaga publik di era kenormalan baru adalah harus mampu memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik, yaitu: adanya kepastian pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kejelasan informasi pelayanan. Dalam era kenormalan baru (new normal) menuju masyarakat yang aman, sehat, dan produktif di tengah pandemi virus Corona (Covid-19), Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sebagai salah satu lembaga layanan publik sudah membuka kembali

layanannya untuk umum, sehingga penting untuk membuat inovasi-inovasi pelayanan publik yang berbasis prokes untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan inovasi antara lain Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Bela Puspasari, Cahyo Sasmito) Penelitian ini Menggunakan pendekatan Standar Pelayanan Publik, oleh KemenPAN RB. Analisis dari penelitian ini adalah da perbedaan dengan penelitian yang menganalisis inovasi di Perpustakaan nasional, dimana SOP hanya menjadi proses/cara. Tapi strategi yang diperkuat dalam inovasinya. Selanjutnya ada penelitian dengan judul Pengembangan dan inovasi untuk peningkatan layanan Perpustakaan, (Misdar, Piliang). Penelitian ini tentang inovasi yang dilakukan dalam hal pengemasan informasi. Menggunakan teori Chandler, tentang format-format informasi yang dapat dikembangkan dalam memberikan layanan. Penelitian tentang inovasi yang akan dilakukan lebih luas cakupannya. Tidak hanya dalam hal pengelolaan informasi tetapi pada strategi layanan juga.

Layanan Perpustakaan Dalam Kondisi Pandemi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan supporting unit dalam mewujudkan visi misi perguruan tinggi dalam mengemban tri dharma perguruan tinggi meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian. Tujuan utamanya adalah menunjang kesejahteraan civitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasinya dan menjadi pusat belajar atau *learning space* (Suharso et al., 2020). Kondisi apapun dalam menjalankan fungsinya perpustakaan memiliki prosedur didalam memberikan layanan. Kondisi pandemi mengharuskan perpustakaan dan pustakawan mengubah paradigma didalam layanan. Penutupan terhadap perpustakaan secara total dikarenakan suatu kondisi pandemi bukan berarti pustakawan tidak bisa melakukan layanan. Hal ini pun tidak tertuang didalam UU No. 43 Tahun 2007 pada Bab V tentang layanan Perpustakaan. Menurut Wong dan Green (2007) *The Library of Congressmenyampaikan "an emergency, which is out of control, so what we prepare for are emergencies and if our planning is successful we will not have disaster*". Membuka kembali layanan perpustakaan bukan berarti memberikan layanan seperti saat sebelum pandemi tetapi pustakawan yang memberikan layanan harus memiliki inovasi didalam memberikan layanan di era pandemi.

KAJIAN LITERATUR

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik: Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Prinsip Pelayanan Publik: Keadilan (*Fairness*), Partisipasi (*participation),* Akuntabilitas (*accountability),* Transparansi (*transparency*), Berdayaguna (*useful*), Aksesibilitas (accessibility).

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Menurut Deddy Mulyadi, dkk (2018: 69) inovasi dalam administrasi publik adalah proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur pembaharuan dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik. Berdasarkan pemaknaan tersebut maka inovasi dalam administrasi publik. Bertujuan agar mampu menjawab beragam persoalan dalam praktik tata kelola ke pemerintahan, termasuk dalam peran pemerintah untuk pelayanan yang baik dan perwujudan kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya. Adapun Jenis Inovasi Menurut Djamaludin Ancok dalam Deddy Mulyadi, dkk (2018: 70) ada delapan jenis inovasi yaitu:1. Inovasi proses 2. Inovasi metode 3. Inovasi struktur organisasi 4.Inovasi dalam hubungan 5.Inovasi strategi 6.Inovasi pola pikir (*mindset*) 7.Inovasi produk 8.Inovasi pelayanan.

1. Sedangkan menurut Robertson dalam Simon (2018: 27) jenis-jenis inovasi antara lain: Inovasi Terus Menerus Adalah perubahan dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh dapat mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. 2.Inovasi Terus Menerus Secara DinamisPenciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetap pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk itu sendiri. 3.Inovasi TerputusMelibatkan pengenaan suatu produk yang sepenuhnya baru dan menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

   Inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menhasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk menghemat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaaan, (Hult, Hurley, & Knight, 2004) studi yang dilakukan oleh Ojasalo (2008). Inovasi proses dibagi kedalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi. Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diprodusi dengan memperkenalan perubahan teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, srategi dan proses administrasi, (Damanpour & Aravind, 2012) studi yang dilakukan oleh Ojasalo (2008).

Analisis Model Inovasi

Tabel 1. Analisis Model Inovasi

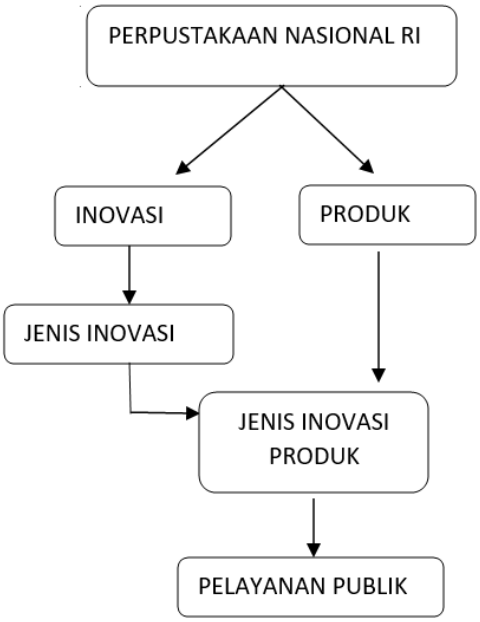
NO	TIPE/MODEL INOVASI & REFERENSI	TEMUAN	ANALISIS
1	Inovasi pelayanan (Asgher, 2018; Barrett, Davidson, Prabhu, & Vargo, 2015; Casidy, Nyadzayo, & Mohan, 2019)	Inovasi layanan terdiri dari kegiatan, seperti transportasi dan logistik, informasi dan layanan berbasis pengetahuan. Secara umum, layanan dicirikan oleh intangibilitas, heterogenitas, dan ketidakterpisahan.	Model inovasi yang diadopsi Perpustakaan Nasional dalam upaya tetap memberikan pelayanan terbaik, tercepat dan tepat sasaran.
2	Inovasi radikal (Baković, Cingula, Lazibat, & Sutić, 2013; Bourreau, Gensollen, & Moreau, 2012)	Inovasi radikal lebih kepada "mengubah aturan permainan" dan terjadi di luar bidang standar yang sudah dikenal. Yaitu inovasi yang benar benar baru dipasar.	Tidak sesuai dengan tipe inovasi yang telah dan akan dibangun di Perpustakaan Nasional. Karena invosi layanan selama masa pandemi- covid-19 tidak benar2 menggantikan yang ada, tetapi menambah dan mengkombinasikan antara yang konvensional dan digital.
3	Inovasi produk (Bergfors & Larsson, 2009; H. Li & Atuahene-Gima, 2001; Löfsten, 2014)	Produk yang disediakan untuk pengguna potensial, yang baru atau secara signifikan berubah sehubungan dengan karakteristik atau kegunaannya.	model inovasi ini sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu adanya pergeseran karakteristik dari costumers/pengguna layanan Perpustakaan Nasional yang senantiasa mengikuti perkembangan TIK.
4	Inovasi proses (Bergfors & Larsson, 2009; Hatch & Mowery, 1998)	Proses inovasi yang menghasilkan kebutuhan akan suatu produk, "elemen-elemen baru diperkenalkan ke dalam bahan input operasi produksi atau layanan organisasi, spesifikasi tugas, mekanisme kerja dan arus informasi, dan peralatan digunakan untuk menghasilkan produk atau memberikan layanan dengan tujuan mencapai biaya yang lebih rendah dan / atau kualitas produk yang lebih tinggi.	Ini sejalan dengan model inovasi yang dilakukan Perpustakaan Nasional dalam masa pandemi dengan mendorong pengguna dalam hal pemanfaatan layanan-layanan digital.

5	Disruptive innovation (Bower & Christensen, 1995; Christensen, 1995)	Merupakan inovasi yang bersifat gangguan mengacu lebih pada fenomena pasar / bisnis daripada terobosan teknis utama.	Model inovasi ini kurang tepat diimplementasikan, karena disruption bukan sebagai factor pendorong inovasi .

Sebagai Lembaga layanan publik, Perpustakaan Nasional perlu berinovasi agar tetap mampu memberikan layanan prima untuk masyarakat. Dalam memberikan layanana, Penelitian Inovasi Layanan Perpustakaan di masa pandemi covid-19 yang diterapkan Perpustakaan Nasional, menggunakan model Inovasi pelayanan. Dalam model ini menjelaskan bahwa Inovasi layanan terdiri dari kegiatan, seperti informasi dan layanan berbasis pengetahuan yang bercirikan heterogenitas, dan ketidakterpisahan

Kerangka Berpikir

Perpustakaan Nasional sebagai Lembaga layanan publik dalam memainkan perannya untuk masyarakat adalah dengan produk-produk layanan dan inovasi. Produk dan inovasi sebagai respon atas kondisi yang terjadi sekarang yaitu era pandemi covid-19. Inovasi dan produk apa yang dihasilkan Perpustakaan Nasional menjadi hal yang akan diteliti lebih mendalam. Output yang dihasilkan tentunya adalah layanan yang ditujukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. Model Berpikir Inovasi Perpustakaan Nasional

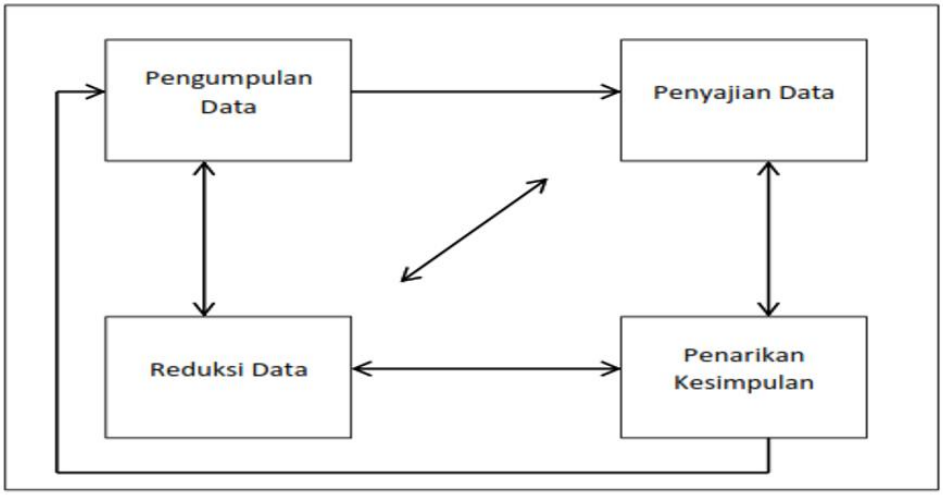
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan maksud untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan tentang Inovasi Layanan Perpustakaan Nasional RI di Masa Pandemi Covic-19. Sugiyono (2011) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber daya yang dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan trianggulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif fokus terhadap satu persoalan

dari pada generalisasi karena dalam penelitian kualitatif tidak menemukan jawaban untuk semua permasalahan tetapi satu jawaban untuk satu permasalahan.

Tehnik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi literatur, dengan lokus penelitian Perpustakaan Nasional RI. Adapun alsannya adalah karena Perpustakaan Nasional adalah Lembaga layanan publik yang ramai dikunjungi masyarakat dari segala kalangan mulai dari anak-anak, pelajar, pegawai negeri, swasta, masyarakat dan pengguna lainnya, sehingga perlu ditemukaan inovasi layanan yang tepat di Masa Pandemi Covic-19.

Di dalam penelitian ini, penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu peneliti memilih informan yang diperkirakan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang sesuai dengan masalah penelitian yaitu Kaperpusnas, Pejabat Eselon II dan III/fungsional yang membidangi pelayanan, Pengunjung Perpusnas yang dipilih secara random untuk diwawancarai 4 orang, Librariant, stakeholder di luar Perpusnas yang banyak menggunakan jasa dan layanan Perpusnas sebanyak 3 orang. Alasannya adalah karena informan tersebut adalah orang yang terkait langsung dengan tata Kelola dan pengguna layanan Perpusnas.
Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif. Menurut Sugiyono (2011) dalam analisis interaktif terdapat 4 komponen analisis, yaitu : 1). Pengumpulan data, 2). Reduksi data, 3) Penyajian data, dan 4). Penarikan kesimpulan.



Gambar 2. Teknis Analisis Data (Sugiyono, 2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan yang digunakan yaitu 1. Tangible 2. Reliability, 3. Responsiviness, 4. Assurance dan 5. Emphaty, telah disusun pedoman wawancara dengan pengembangan kedalam beberapa subaspek. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yaitu Muhammad Syarif Bando Kepala Perpustakaan Nasional mengatakan bahwa Selama WFH diberlakukan di masa pandemi Covid-19, Perpusnas tetap membuka layanan perpustakaan secara daring (online). Bahkan, jumlah pengunjung layanan digital iPusnas meningkat hingga 130 persen setiap pekannya; Joko Santoso Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Perpustakaan Nasional menjelaskan Penyiapan strategi dilakukan Perpusnas melihat kondisi pandemi Covid-19 yang belum bisa diprediksi kapan akan berakhir. Langkah ini dirasa perlu dilakukan sesegera mungkin agar efektivitas pelayanan kembali berjalan; Luthfiati Makarim, Koordinator Layanan Perpusnas: Era pandemi ini memberikan tantangan sekaligus peluang bagi

layanan perpustakaan. Sedangkan Riza Fathoni, Mahasiswa/ Pengunjung: Sebagai anggota Perpusnas yang selama ini rutin berkunjung, terbantukan dengan layanan-layanan *online* yang diakses dari rumah menyatakan bahwa layanan perpustakaan tidak boleh berhenti di masa pandemi karena kebutuhan masyarakat utamanya para mahasiswa dan pelajar akan referensi-referensi dan buku bacaan tetap sama dengan masa normal karena aktivitas belajar tetap berjalan walaupun via Daring, perlu banyak inovasi layanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Uraian para informan tersebut di atas menjawab pertanyaan penelitian yang pertama yaitu perlunya perpustakaan melakukan inovasi pelayanan publik di masa pandemi covid-19 karena perpustakaan nasional selaku lembaga publik di bidang layanan perpustakaan yang memberikan pelayanan di era kenormalan baru untuk memenuhi harapan masyarakat terkait adanya kepastian pelayanan perpustakaan, responsivitas pelayanan dan kejelasan informasi pelayanan untuk umum yang berbasis Prokes untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 sehingga perlu melakukan sejumlah inovasi-inovasi layanan untuk memenuhi harapan pengguna jasa perpustakaan.

Adapun bentuk inovasi pelayanan publik yang dinilai efektif pada perpustakaan Nasional di masa pandemi covid-19 sebagai pembahasan dari pertanyaan penelitian yang kedua, yaitu bahwa perpustakaan melakukan sejumlah inovasi-inovasi yang meliputi Inovasi proses, Inovasi metode, Inovasi struktur organisasi, Inovasi dalam hubungan, Inovasi strategi, Inovasi pola pikir (*mindset*), Inovasi produk dan Inovasi pelayanan meliputi:

1. Pembuatan *Standar Operational Procedure* (SoP) yang merupakan inovasi di bidang layanan, metode dan strategi pelayanan pada perpustakaan selama masa pandemi covid 19 yanga meliputi tata cara dan ketentuan layanan pada perpustakaan nasioanl sebagai berikut:
   a. Setiap masuk ke area Perpustakaan Nasional, pengunjung wajib menggunakan masker.
   b. Bagi pengunjung baik pengendara mobil, motor maupun penjalan kaki wajib masuk ke dalam bilik disinfektan dan mencuci tangan dengan menggunakan sabun selama 20 detik.
   c. Setelah itu, lakukan pemindaian QR *code* untuk bisa masuk ke dalam Gedung Fasilitas Layanan Perpustakaan Nasional. Karena saat ini, kapasitas pengunjung gedung fasilitas layanan Perpustakaan Nasional dibatasi 1.000 orang setiap masuk.
   d. QR *code* kunjungan bisa pengunjung dapatkan melalui situs web: kunjungan.perpusnas.go.id.
   e. Setelah melakukan pemindaian, pengunjung bisa masuk ke Gedung Fasilitas Layanan Perpusnas. Akses bagi pengendara mobil dan sepeda motor melalui Basemen 1, sedangkan akses untuk pejalan kaki melalui pintu masuk Grha Literasi.
   f. Di tiap pintu masuk, suhu tubuh pengunjung akan dicek oleh petugas ya. Selalu menjaga jarak minimal 1 meter antarpemustaka maupun dengan pustakawan/petugas perpustakaan.
   g. Pengunjung wajib mengikuti rambu-rambu yang sudah ada saat menggunakan lift. Kapasitas lift maksimal 5 orang.
   h. Menggunakan sarung tangan yang diberikan pustakawan sebelum memanfaatkan koleksi.
   i. Mengembalikan koleksi yang digunakan di tempat yang telah ditentukan.
   j. Bagi pengunjung yang akan meninggalkan harus melakukan check out QR *code* di *counter* yang berada di Grha Literasi dan Basement 1.

2. Perpustakaan tetap hadir sebagaimana kondisi normal sebelum pandemi dengan menyediakan layanan secara *online*. Oleh karena itu, layanan Perpusnas tetap berjalan menyesuaikan dengan situasi yang ada sekarang. Perpusnas membuka layanannya dengan menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan pengunjung untuk mencegah penularan Covid-19.
3. Kemudian ada upaya mengoptimalkan pemanfaatan koleksi *digital* dan layanan *online* yang sudah ada, seperti iPusnas, e-resources, IOS, dan Khastara.
4. Memperkuat kesiapan sistem jaringan, sarana prasarana, dan SDM untuk mendukung ketersediaan layanan *online*.
5. Inovasi lain yang dilakukan adalah dengan penyediaan fasilitas *bookdrop* untuk pengembalian buku, Penyediaan *Zoom meeting* gratis bagi masyarakat yang ingin menyelenggarakan seminar online, Penyediaan infografis dan video promosi Perpustakaan oleh para pustakawan, Penyediaan layanan referensi melalui fitur "Tanya Pustakawan".
6. Dari sisi SDM, Mengoptimalkan kinerja pustakawan dengan menyediakan content-content yang berhubungan dengan covid-19, untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi penting terkait kondisi covid-19.

Hasilnya adalah terdapat peningkatan jumlah pengguna layanan perpustakaan secara online, hal ini diperkuat dengan adanya peningkatan kepuasan pengguna dari hasil survei indeks kepuasan pemustaka (sebelumnya 3,51 menjadi 3,59).

PENUTUP

Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan dua hal terkait inovasi layanan pada perpustakaan nasional di masa pandemi Covid-19 yaitu 1). Perpustakaan Nasional merupakan Lembaga publik yang memberikan pelayanan di era kenormalan baru untuk memenuhi harapan masyarakat terkait adanya kepastian pelayanan perpustakaan, responsivitas pelayanan dan kejelasan informasi pelayanan untuk umum yang berbasis Prokes untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 sehingga diperlukan adanya inovasi-inovasi layanan; 2). Inovasi layanan yang dibuat adalah menyusun panduan dan pedoman layanan Perpustakaan di masa kenormalan baru (pandemi covid-19) dengan membuat SOP khusus pelayanan perpustakaan nasional di masa pandemi dan menyediakan layanan secara online, mengoptimalkan pemanfaatan koleksi digital dan layanan online yang sudah ada, seperti iPusnas, *e-resources*, IOS, dan Khastara, memperkuat kesiapan sistem jaringan, sarana prasarana, dan SDM untuk mendukung ketersediaan layanan online, Penyediaan fasilitas bookdrop untuk pengembalian buku, Penyediaan *Zoom meeting* gratis bagi masyarakat yang ingin menyelenggarakan seminar *online* dan Penyediaan layanan referensi melalui fitur "Tanya Pustakawan".

Rekomendasi

Sebagai rekomendasi salam penelitian ini, Perpustakaan Nasional perlu mengimplementasikan inovasi-inovasi layanan yang adaptip dengan situasi pandemi covid-19 dan variatif guna menjamin tersedianya layanan di bidang perpustakaan. Kemudian Inovasi layanan publik yang dibuat oleh Perpustakaan Nasional dapat dijadikan salah satu model layanan publik di masa pandemi covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

Dhewanto, Wawan. (2014). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Dwiyanto, Agus (2014). *Mewujudkan GoodGovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

Peraturan MenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

Roziana, Desi; Sari, Novita (2018) *Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Konsumen Inovatif Sebagai Variabel Moderasi, Digest Marketing* Vol. 3 No. 2 (2018): Digest Marketing Publisher : Konsentrasi Manajemen Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

Susianawati; Rahaju, Tjitjik (2018) *Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simppel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban*; Publika Vol 6, No 5 Publisher : Publika

Undang Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Utomo, Endhar Priyo (2019) *Pemanfaatan Sosial Media Sebagai Bentuk Inovasi, Strategi Komunikasi dan Kreatifitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol 3, No 1, Publisher : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup