

## IMPLEMENTASI LAYANAN VIRTUAL AKIBAT COVID-19 TERHADAP PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI PADANG

**Ratnawati**

Politeknik Negeri Padang  
Email: ratnalibra02@gmail.com

Received: 10-02-2023

Revised: 26-04-2023

Accepted: 3-05-2023

DOI: 10.24036/ib.v4i2.396

### **Abstract**

*This study aims to see the effect of virtual service implementation on librarians and users at the Padang State Polytechnic Library. This study used a descriptive method with a qualitative approach through three paths: reduction, presentation of data and then drawing conclusions. The data were obtained from 5 informants from librarians and 5 informants from users. The parameters observed were the positive impact of virtual services on librarians and library users, the negative impact of virtual services on librarians and users, the obstacles encountered while running virtual services, and the productivity of librarians during the COVID-19 pandemic. Based on the research results, it can be seen that the positive impact of virtual services for librarians is that they can provide a sense of security while working, because they do not interact directly with users so that it is possible to prevent transmission and increase in cases of COVID-19. Meanwhile, the positive impact for users is that virtual account services create comfortable conditions from the risk of contracting Covid-19 and are more free to enjoy library digitization implemented at the Padang State Polytechnic Library. The negative impact of virtual services felt by librarians is the difficulty in carrying out work due to limited mastery of technology, especially for librarians who are elderly. while the negative impact felt by users is that there are economic limitations to buying internet quota and internet access which is hard to come by. The obstacle faced by librarians is the lack of knowledge about using applications and technology that makes them work long hours, bored and lazy as a result they cannot finish work easily, while the obstacle faced by users is limited internet access at their place of residence. The productivity of librarian performance during the COVID-19 pandemic was that 4 of the informants stated that it had decreased because they could not do the job thoroughly, while 1 of the informants stated that it had increased.*

**Keywords:** service implementation, COVID-19, positive impact, negative impact and productivity of librarian performance.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh implementasi layanan virtual terhadap pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan politeknik Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskripsif dengan pendekatan kualitatif melalui tiga alur berupa: reduksi, penyajian data dan kemudian menarik kesimpulan. Data diperoleh dari 5 informan dari pustakawan dan 5 informan dari pemustaka. Parameter yang diamati berupa dampak positif layanan virtual terhadap pustakawan dan pemustaka, dampak negatif layanan virtual terhadap pustakawan dan pemustaka, kendala yang dihadapi selama menjalankan layanan virtual, dan produktifias kinerja pustakawan selama pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil penelitian

dapat diketahui bahwa dampak positif layanan virtual bagi para pustakawan adalah dapat memberikan rasa aman saat bekerja, karena tidak berinteraksi langsung dengan pemustaka sehingga kemungkinan untuk mencegah penularan dan peningkatan kasus COVID-19 dapat dilakukan. Sementara, dampak positif bagi pemustaka adalah layanan virtual akun menciptakan kondisi nyaman dari resiko tertular Covid-19 serta lebih leluasa menikmati digitalisasi perpustakaan yang diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Dampak negatif layanan virtual yang dirasakan pustakawan adalah kesulitan untuk menjalankan pekerjaan karena keterbatasan penguasaan teknologi khususnya pustakawan yang sudah berusia lanjut. sementara dampak negatif yang dirasakan oleh pemustakan adalah adanya keterbatasan ekonomi untuk membeli kuota internet dan akses internet yang sulit didapat. Kendala yang dihadapi pustakawan adalah minimnya pengetahuan penggunaan aplikasi dan teknologi sehingga membuat mereka lama bekerja, bosan dan malas akibatnya mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mudah, sementara kendala yang dihadapi pemustaka adalah keterbatasan akses internet di tempat tinggalnya. Produktivitas Kinerja Pustakawan selama pandemi COVID-19 adalah 4 dari informan menyatakan menurun karena tidak dapat melakukan pekerjaan dengan tuntas, sementara 1 dari informan menyatakan menyatakan meningkat.

**Keywords:** Layanan Virtual, COVID-19, Dampak Positif, Dampak Negatif, Kinerja Pustakawan.

## PENDAHULUAN

Coronavirus SARS-CoV-2 merupakan penyebab kasus COVID-19 pada manusia pertama kali dilaporkan terjadi di Kota Wuhan, Tiongkok (Cina) pada awal Desember 2019. Coronavirus merupakan virus yang mampu mengalami tingkat mutasi yang tinggi dan rekombinasi menghasilkan galur-galur coronavirus baru yang tidak dikenal oleh sistem kekebalan tubuh sehingga menyebabkan pandemik global pada manusia (Warsito dan Wuryastuti, 2020). Coronavirus telah mengeliminasi manusia dalam jumlah yang tinggi sehingga menyebabkan angka kematian meningkat dan populasi

semakin berkurang yang berdampak pada berbagai aspek kehidupan seperti ekonomi dan sosial (Ramadhanti dan Nurwati, 2021).

Hal yang menjadi sorotan utama para pustakawan selama wabah coronavirus ini adalah banyak pemustaka yang meninggalkan dan menghentikan aktivitas kunjung dan baca di perpustakaan. Kejadian ini tentu menjadi momok paling menakutkan bagi para pustakawan bila terus berlanjut, sehingga tidak akan menutup kemungkinan coronavirus juga akan menjadikan peran para pustakawan sebagai fasilitator pendukung pemustaka menjadi berkurang.

Berkaitan dengan Kebijakan pemerintah untuk bekerja dari rumah (work form home) wajib diberlakukan untuk mencegah peningkatan kasus dan melindungi Aparatur Sipil Negara dari resiko penularan COVID-19 (Syaefuddin et al., 2020). Para Pustakawan dan Pemustaka mau tidak mau dalam melaksanakan aktivitasnya harus mentaati protokol kesehatan, sehingga pelayanan pustakawan menjadi tidak optimal karena layanan secara langsung tidak lagi dilakukan.

Pustakawan adalah penyedia informasi bagi pemustaka dan masyarakat umum lainnya, oleh karena itu pustakawan dituntut harus keratif dan inovatif untuk mengatasi permasalahan tersebut karena bagaimana pun pustakawan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan informasi yang terpercaya untuk masyarakat.

Tantangan besar berikutnya adalah bagaimana jika pustakawan tersebut tidak mampu menguasai dan mengikuti perkembangan digitalisasi perpustakaan yang mendadak,

mengingat selama ini masih menerapkan layanan manual secara langsung. Selain itu pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang rata-rata sudah menginjak usia lanjut sehingga mempengaruhi kinerja. Hal ini berkaitan dengan pernyataan Fitriantoro (2019) bahwa kinerja seseorang akan semakin menurun seiring dengan bertambahnya usia.

Pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang saat ini menerapkan layanan referensi virtual untuk menunjang kebutuhan informasi pemustaka dan masyarakat umum. Namun, beberapa kondisi tersebut di atas mempengaruhi kegiatan pemustaka dan pustakawan menjadikan target kinerja pustakawan sulit untuk terpenuhi. Mencermati kondisi ini penulis tertarik melakukan penelitian tentang implementasi layanan virtual akibat COVID-19 terhadap pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

## TINJAUAN PUSTAKA

Eksistensi perpustakaan dipandang sangat penting oleh

masyarakat karena perpustakaan juga menjadi salah satu tolak ukur kemajuan peradaban suatu bangsa berkebudayaan tinggi atau tidak. Keberadaan perpustakaan dinilai sebagai indikator perkembangan masyarakat dimana perpustakaan mampu menjadikan masyarakat lebih berkembang dengan informasi dan inspirasi yang mencerahkan dan mentransformasi kebudayaan melalui peran perpustakaan yang mampu menyimpan sejarah dan mendokumentasikan masa lalu, merefleksikannya ke masa kini dan kemudian memvisikannya untuk masa depan (Arisal, 2019).

Perpustakaan adalah institusi publik yang wajib memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan juga institusi yang mengelola rekaman gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan manusia serta memiliki fungsi untuk melestarikan hasil karya umat manusia berupa: dokumentasi karya tulis, karya cetak dan/karya rekam lainnya dengan tujuan untuk

memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca dan sebagai media belajar sepanjang hidup (Perpusnas RI, 2017).

Perpustakaan merupakan bagian dari bidang pendidikan yaitu lembaga pemerintah khusus yang difungsikan untuk menjalankan tugas dalam menghimpun, mengolah dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat. Informasi yang diberikan haruslah akurat dan menggunakan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima serta dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya (Daryono, 2018). Penyedia informasi itu sendiri disebut dengan istilah adalah pustakawan. Pustakawan adalah subyek atau pelaku dari layanan perpustakaan. Korelasi antara layanan dan pustakawan selalu berbanding lurus, karena layanan yang berkualitas disebabkan oleh pustakawan yang berkualitas (Arisal, 2019).

Kahar dan Nurrohman (2021) menegaskan peran para pustakawan memiliki tempat yang sangat vital dan

strategis, bila buku dipandang sebagai sesuatu yang teramat penting bagi kemajuan peradaban, maka begitu pula peran para pustakawan sebagai penjaga buku sejatinya sekaligus juga sebagai penjaga peradaban. Pustakawan adalah seseorang yang berkompoten melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan fasilitas pelayanan perpustakaan (Arisal, 2019). Kompetensi adalah kemampuan yang didapat oleh seseorang melalui pendidikan, pelatihan dan penugasan-penugasan yang dikerjakan sehingga mampu menguasai substansi tertentu (Kementan RI, 2019). Kompetensi dapat menurun apabila seseorang semakin bertambahnya usia (Fitriantoro, 2019).

Pelayanan merupakan ujung tombak yang menjadi patokan keberhasilan perpustakaan tersebut. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada pemustaka, dimana pelayanan inilah yang akan menghubungkan pustakawan dan pemustaka (Arisal, 2019). Pelayanan merupakan bentuk interaksi sosial di perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan terhadap

pemustaka yang dapat dilihat pada bidang pelayanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pemustaka, layanan informasi dan lainnya (Daryono, 2018).

Sukirno (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa layanan secara langsung perpustakaan pada pemustaka di tutup selama pandemi COVID-19 dan dilakukan dengan terbatas dimana, jumlah kegiatan pada unsur pelayanan menjadi berkurang sehingga target kinerja para pustakawan tidak tercapai. Akses layanan langsung/ fisik yang telah berlangsung secara lancar terpaksa harus dihentikan dan dirubah menjadi layanan virtual/non fisik (Herawari, 2021).

Widayati dan Pariyanti (2020) selama pandemi COVID-19 pustakawan harus mampu melakukan refleksi dan peran sebagai berikut: pertama pustakawan berefleksi sebagai fasilitator pendukung proses pembelajaran jarak jauh, kedua sebagai agen literasi penyedia informasi akurat terkait COVID-19 sebagai bentuk dukungan terhadap program

pemerintah dalam kampanye penyebaran dan pencegahan virus covid, dan terakhir sebagai inisiator yang memberi masukan ide-ide program baru bagi bagian kurikulum dan kesiswaan.

Dalam rangka melakukan upaya refleksi sebagai fasilitator pembelajaran jarak jauh, Rahman (2017) menyatakan perlu dilakukan proses digitalisasi perpustakaan sehingga segala bentuk data dapat diakses dimana saja dan dapat digunakan oleh orang banyak melalui browser internet dengan mengunjungi alamat website tertentu. Herawati (2021) perpustakaan digital adalah perpustakaan yang memberikan pelayanan secara online yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Digitalisasi perpustakaan perlu dikembangkan khususnya pada teknologi yang sudah mumpuni agar dapat mendukung proses penerapan di perpustakaan serta pelayanan yang berkualitas sehingga berdampak pada pengunjung dan civitas akademiknya. Keterbatasan teknologi dan faktor usia lanjut tampaknya menjadikan upaya

pustakawan dalam melakukan refleksi diri sebagai fasilitator pembelajaran jarak jauh dengan menerapkan sistem digitalisasi perpustakaan akan sulit terpenuhi. Lee, Chen dan Hewitt (2014) menyampaikan hambatan penggunaan teknologi bagi lanjut usia ada 4 dimensi yaitu: dimensi intrapersonal, fungsional, struktural dan interpersonal. Dimana dimensi interpersonal berkaitan psikologis seperti motivasi, kecemasan, dan ketakutan. Dimensi fungsional yaitu kondisi fisik seperti penurunan penglihatan dan berbagai keterbatasan fisik lainnya yang berhubungan dengan faktor lansia. Dimensi struktural berupa ketidak mampuan individu untuk mengakses biaya internet. Dimensi interpersonal tidak adanya dukungan dari lingkungan sekitar.

Beberapa penelitian telah berhasil menemukan solusi terhadap kendala yang disebutkan diatas dengan melakukan pendekatan terhadap upaya eliminasi faktor-faktor hambatan tersebut berdasarkan klasifikasi atau dimensi permasalahan yang dialami sehingga orang-orang dengan usia lanjut mampu mengikuti dan

meningkatkan kompetensi diri dalam penggunaan teknologi yang nantinya berkaitan dengan sistem digitalisasi perpustakaan saat ini. Sesuai solusi yang dilaporkan Ashari (2018) hambatan interpersonal dapat diatasi dengan faktor sosial sementara untuk hambatan struktural dan fungsional dapat diatasi dengan faktor individual.

Secara keseluruhan upaya untuk meningkatkan kualitas perpustakaan harus dimulai dengan meningkatkan pelayanan oleh pustakawan, terlepas dari usia kerja produktif atau usia lanjut pustakawan dituntut untuk mampu berinovasi dan lebih kreatif agar dapat menjalankan perannya sebagai mana mestinya. Meningkatkan kompetensi pustakawan usia lanjut sudah menjadi solusi dan pilihan yang tepat jika ingin memajukan peardaban melalui aktivitas perpustakaan. Karena Layanan dapat ditingkatkan dengan adanya pustakawan yang berkompeten dengan kata lain layanan yang berkualitas hanya mampu diberikan oleh pustakawan yang berkualitas pula (Arisal, 2019).

## METODE

Sumber data merupakan data primer yang didapatkan melalui wawancara dan diskusi dengan narasumber/informan yang telah ditetapkan berdasarkan kriteria tertentu, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara, pengisian angket, observasi dan inovasi.. Waktu pengumpulan data dilakukan pada bulan November hingga Awal Desember 2020. Data diperoleh dari 5 informan dari pustakawan dan 5 informan dari pemustaka. Informan atau narasumber untuk pemustaka harus memenuhi kriteria sebagai pemustaka tetap di Perpustakaan Politeknk Negeri Padang minimal 5 kali kunjungan secara virtual. Informan untuk pustakawan juga harus memenuhi kiteria berupa karyawan tetap sebagai pustakawan yang bekerja di perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Wawancara dilakukan dengan bersifat informal dan terbuka sehingga diharapkan deskripsi secara lengkap jawaban dari seluruh pertanyaan dapat diperoleh sesuai tujuan penelitian ini

yaitu untuk melihat dampak implementasi layanan referensi virtual terhadap pustakawan dan pemustaka.

Wawancara dimulai dengan memberikan informasi dan pengertian latar belakang peralihan layanan langsung menjadi layanan virtual kepada narasumber, kemudian ajukan pertanyaan pertama kepada narasumber (pustakawan dan pemustaka) mengenai dampak yang dirasakan selama penerapan sistem layanan virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang berupa dampak positif dan dampak negatif. Setelah itu, ajukan pertanyaan kedua tentang kendala apa aja yang dialami narasumber (pustakawan dan pemustaka) selama penerapan layanan virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Terakhir tanyakan kepada narasumber/informan khusus untuk pemustaka bagaimana tingkat pelayanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang selama penerapan layanan virtual, serta mintakan skor (antara 10-100) yang sesuai untuk penilaian pemustaka terhadap layanan virtual tersebut dan tambahkan

keterangan puas/tidak puas. Khusus untuk narasumber/informan pustakawan, tanyakan bagaimana dampak target kinerja setelah beralih pada penerapan sistem layanan virtual, serta mintakan skor (antara 10-100) untuk penacapaian target kinerja dan tambahkan keterangan apakah meningkat/menurun.

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskripsif dengan pendekatan kualitatif menggunakan tiga alur berupa: reduksi, penyajian data dan kemudian menarik kesimpulan (Ashari,2018). Reduksi adalah penyederhanaan data setelah diperoleh data mentah dari hasil wawancara dan diskusi di lapangan. Proses penyajian data dibuat dalam bentuk tampilan tabel, dan dideskripsikan sesuai dengan hasil wawancara dan diskusi yang telah dilakukan.

Tabel. 1 Kriteria Pemustaka Sebagai Informan yang Dibutuhkan

Nama	Jurusan	Jumlah Kunjungan (Kali)
Informan 1	Akuntansi	10
Informan 2	Administrasi Niaga	10
Informan 3	Teknologi Informasi	7
Informan 4	Teknik Sipil	5

Informan 5	Teknik Elektro	5
------------	----------------	---

Tabel. 2 Kriteria Pustakawan Sebagai Informan yang Dibutuhkan

Nama	Unit Kerja	Usia (tahun)
Informan 1	Pelayan Sirkulasi	56
Informan 2	Pengolahan Bahan Pustaka	56

Informan 3	Pelayanan Tugas Akhir	57
Informan 4	Pelayanan Koleksi Referensi	57
Informan 5	Pengadaan Bahan Pustaka	42

Tabel. 3 Draft Pertanyaan wawancara

No	Indikator pertanyaan untuk pemustaka
1.	Bagaimana dampak Layanan Virtual Perpustakaan (dampak positif dan negatif)
2.	Apa saja kendala selama proses Layanan Virtual
3.	Bagaimana tingkat Layanan Virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang terhadap pemustaka (Puas atau Tidak Puas), berikan nilai persentase layanan virtual dengan rentang 10-100
Indikator pertanyaan untuk pustakawan	
1.	Bagaimana dampak Layanan Virtual Perpustakaan (dampak positif dan negatif)
2.	Kendala yang dihadapi selama bekerja menggunakan layanan virtual, Bagaimana pengembangan kemampuan pustakawan selama menjalankan layanan virtual
3.	Bagaimana dampak target kinerja setelah berlari pada layanan virtual (meningkat atau menurun), berikan nilai persentasi capaian kerja dengan rentang skor 10-100

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan gambaran mengenai hasil implementasi layanan virtual akibat COVID-19 terhadap pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dapat dilihat dari uraian dan pembahasan berikut: (1) Dampak

positif layanan virtual (a) Pustakawan : Dari wawancara yang dilakukan terhadap dampak positif dari layanan virtual ini berdasarkan keterangan pustakawan, seluruhnya menyatakan bahwa bekerja dengan layanan virtual memberikan rasa aman saat bekerja, karena tidak berinteraksi langsung dengan pemustaka sehingga

kemungkinan untuk mencegah penularan dan peningkatan kasus COVID-19 dapat dilakukan. Syaefuddin et al., (2020) Aparatur Sipil Negara harus bekerjasama mencegah peningkatan kasus dan melindungi diri dari resiko penularan COVID-19. Sudiarti (2022) setuju dengan bekerja dirumah menjalankan layanan virtual akan memberikan perasaan nyaman dan memiliki waktu yang lebih berkualitas dengan keluarga serta dapat menurunkan biaya operasiol rutin dari sebelumnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perubahan yang dilakukan Perpustakaan Politeknik Negeri Padang akibat Covid-19 beralih dari layanan langsung menjadi layanan virtual merupakan pilihan dan inovasi yang tepat serta memberikan dampak positif berupa rasa aman bagi seluruh pustakawan dari ancaman Covid-19 dalam melakukan pekerjaan sehari-hari sehingga diharapkan dapat lebih dikembangkan lagi untuk kedepannya. (b)Pemustaka : Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, diperoleh keterangan yang

sama bahwa pemustaka menilai layanan virtual akun dirasa cukup membantu menciptakan kondisi nyaman dari resiko tertular Covid-19. Selain itu, pemustaka menyatakan lebih leluasa menikmati layanan virtual, keleluasaan mengikuti digitalisasi perpustakaan yang diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang melalui layanan virtual sangat memudahkan bagi pemustaka untuk mencari sumber literatur lebih beragam berdasarkan e-book maupun link yang dibagikan dan disarankan oleh pustakawan. Jika dibandingkan proses peminjaman buku dengan layanan langsung, maka layanan virtual tidak membutuhkan tenaga, waktu serta uang untuk membayar denda bila terlupa/terlambat memulangkan buku sesuai waktu yang diberikan. Herawati (2020) layanan virtual/ perpustakaan digital mempunyai kelebihan berupa: praktis dan efisien dalam menghemat ruang.

Tabel. 4 menampilkan data sebanyak 4 informan memberikan persentase tingkat pelayanan perpustakaan selama menjalankan layanan virtual adalah >90% dengan

keterangan puas, sedangkan 1 dari 5 informan tersebut memberikan persentase tingkat pelayanan pustakawan yang rendah yaitu 40% dengan tambahan keterangan tidak puas terhadap layanan virtual yang diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Alasan tidak puas dari informan tersebut dijelaskan lebih lanjut pada parameter kendala yang dihadapi selama menjalankan layanan virtual.

Melalui hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa dampak positif hanya dirasakan oleh 4 informan selama beralih dari layanan langsung menjadi layanan virtual akibat Covid-19 atau hanya sekitar 80% pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang yang dapat menikmati layanan virtual dengan puas. Arisal (2019) Layanan yang memuaskan bagi pemustaka merupakan indikator keberhasilan suatu sistem yang diterapkan oleh perpustakaan dan dijalankan oleh pustakawan. (2) Dampak negatif layanan virtual (a) Pustakawan : Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, sebagian besar pustakawan

mengaku kesulitan untuk menjalankan pekerjaannya menggunakan layanan virtual karena keterbatasan penguasaan teknologi khususnya pustakawan yang sudah berusia lanjut, sehingga target kinerja tidak tercapai oleh 4 informan. Hanya 1 dari 5 informan yang menyatakan mampu melakukan pekerjaan dengan mudah sehingga target kinerja dapat tercapai dengan tuntas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Herawati (2021) dan Sukirno (2020) perubahan layanan langsung/fisik menjadi layanan non fisik akibat Covid-19 yang selama ini sudah berjalan lancar ikut berubah menjadikan seluruh layanan perpustakaan berjalan kurang maksimal, serta dengan adanya kebijakan penutupan layanan langsung di perpustakaan mengakibatkan target kinerja para pustakawan tidak tercapai. Penelitian ini juga berkaitan dengan pernyataan Fitriantoro (2019) bahwa usia lanjut akan mempengaruhi hasil kinerja seseorang menjadi lebih menurun. Diperkuat oleh pernyataan Suprihatiningrum dan Bodroastuti

(2014) usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang.

Prosedur kerja digitalisasi perpustakaan yang terbilang baru dan belum biasa dilakukan membuat sebagian besar pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang kesulitan untuk menjalankannya, dalam hal ini Herawati (2021) kembali menegaskan perpustakaan yang menerapkan layanan virtual/ digital harus kembali meninjau ulang aspek kualitas, pengoperasian, tampilan, menu, dan konten informasi yang akan ditampilkan agar pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi yang dicari dan dibutuhkan. Artinya dampak negatif yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kondisi pustakawan yang sudah berusia lanjut ternyata juga mengalami kemunduran dalam mengingat pengoperasian layanan virtual sehingga merasa perlu dilakukan evaluasi kembali. (b) Pemustaka : Dampak negatif yang disampaikan oleh salah satu informan adalah terkadang malas berkunjung/mengakses layanan virtual

di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang karena keterbatasan ekonomi untuk membeli kuota internet sehingga dirasa tidak cukup syarat untuk menyimpan atau mendownload file e-book serta tidak dapat mengunjungi link yang sudah disarankan oleh pustakawan karena akses internet sulit didapat. Padahal Nasmawati (2021) menyatakan terhubungnya layanan internet dapat menjadikan pemustaka lebih mudah memanfaatkan mediafire untuk pertukaran data, meyimpan maupun menyalin file.

Tabel. 4 Persentase Evaluasi Keberhasilan Layanan Virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang

Nama	Jumlah kunjungan	% Tingkat pelayanan	Hasil Evaluasi
Informan 1	10	92	Puas
Informan 2	10	90	Puas
Informan 3	7	91	Puas
Informan 4	5	92	Puas
Informan 5	5	40	Tidak Puas

Tabel. 4 menampilkan data 1 dari 5 informan mengaku tidak puas dengan layanan virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang, karena tidak dapat berinteraksi langsung sehingga

tidak leluasa untuk menyampaikan keinginan kepada pustakawan dan tidak mendapatkan buku sesuai yang diinginkan. Selain itu, bila sudah menemukan buku yang sesuai, akan dilanjutkan dengan proses peminjaman buku yang menurut salah satu informan tersebut membutuhkan waktu yang lama dan sulit dilakukan karena harus menunggu para pustakawan mengirimkan buku tersebut sesuai alamat pemustaka sehingga memakan waktu yang lama untuk sampai ke tangan pemustaka ditambah lagi harus mengeluarkan biaya pengiriman untuk jasa kurir. Jika dibandingkan hal ini tentu dirasa sangat berbeda dengan metode pelayanan langsung yang sebelumnya, dimana pemustaka ini dapat dengan mudah dan cepat mencari sendiri buku yang diinginkan.

Dalam hal ini informan tersebut menyampaikan dampak negatif peralihan layanan langsung menjadi layanan virtual dirasa menjadi sangat sulit sehingga memberikan persentase penilaian yang rendah dengan menambahkan keterangan tidak puas terhadap pelayanan Perpustakaan

Politeknik Negeri Padang. Arisal (2019) menyatakan layanan akan dinilai berkualitas jika pustakawan mampu memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan pemustaka. (3)Kendala yang dihadapi selama menjalankan layanan virtual (a)Pustakawan Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan, penelitian ini menunjukkan 4 informan telah mengalami penurunan kompetensi karena sudah berada dalam usia lanjut sehingga kesulitan untuk mengikuti, mengingat dan menjalankan tahapan yang tersedia dalam layanan virtual. Para infoman tersebut memberikan keterangan bahwa kendala mereka saat menjalankan layanan virtual adalah minimnya pengetahuan penggunaan aplikasi dan teknologi sehingga membuat mereka lama bekerja, bosan dan malas akibatnya mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mudah.

Restyandito dan Kurniawan (2017); Lee, Chen dan Hewitt (2014) menyebutkan Orang lanjut usia kebanyakan tidak tertarik atau tidak mahir dalam penggunaan teknologi jika

dibandingkan dengan orang yang lebih muda. Selain itu, lansia cenderung merasa cemas dan kurang motivasi dalam mengadopsi teknologi saat pertama kali mengenalnya sehingga menciptakan rasa malas dalam menumbuhkan motivasi untuk mempelajari media baru yang menjadi hambatan personal sehingga akhirnya berdampak pada menurunnya partisipasi dalam bekerja. Sejalan dengan pernyataan Palupi (2016) usia seringkali dijadikan penyebab penurunan kualitas psikomotorik dan penurunan kemampuan fisiologis sehingga mempengaruhi kemampuan dan minat karyawan dalam memaksimalkan kualitas kinerja.

(b)Pemustaka : Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada informan, salah satu dari informan mengaku mengalami kesulitan saat menjalankan layanan virtual disebabkan oleh keterbatasan akses internet di tempat tinggalnya, faktanya memang sebagian dari mahasiswa berasal dari perkampungan yang masih terbilang sulit dijangkau internet.

Kondisi yang demikian seringkali mengakibatkan layanan virtual menjadi lelet dan lemot sehingga menyebabkan para pemustaka malas dan bosan untuk menjalani layan virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Padahal Nasmawati (2021) dan Karundeng et al., (2016) Internet memudahkan orang-orang untuk mengirim dan menerima informasi, baik itu dalam bentuk teks, gambar, suara atau video. Internet juga akan memudahkan mahasiswa untuk lebih leluasa menggali ilmu dan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan.

Kendala lain yang disampaikan para informan adalah jumlah anggota pustakawan yang tanggap serta melayani dengan cepat sangat sedikit, sehingga dilakukan pembatasan pengunjung dalam satu hari hanya dapat melayani sebanyak 20 orang mahasiswa yang mengakibatkan mahasiswa lain tidak dapat menikmati layanan virtual secara merata. Berkaitan dengan pernyataan tersebut maka kemungkinan hanya beberapa pustakawan yang mampu bekerja secara produktif dalam menjalankan

layanan virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Jika dihubungkan dengan pernyataan Ashari (2018) bahwa generasi usia lanjut selalu cenderung mengalami gagap teknologi yang lebih tinggi saat berhadapan dengan derasnya arus teknologi. Hal ini juga menjadi salah satu faktor menurunnya partisipasi dalam lingkungan pekerjaan oleh pustakawan yang sudah berusia lanjut.

Produktivitas Kinerja Pustakawan selama pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para pustakawan, 4 dari informan menyatakan produktivitas kinerja selama menjalankan layanan virtual menurun karena tidak dapat melakukan pekerjaan dengan tuntas, sementara 1 dari informan menyatakan menyatakan produktivitas kinerja selama layanan virtual justru meningkat.

Salah satu dari informan tersebut memberikan keterangan bahwa kondisi bekerja dengan layanan virtual ini dinilai mampu meningkatkan kompetensi dan pengembangan diri karena mempunyai waktu yang lebih

banyak untuk mengikuti pelatihan dan seminar secara online dan nyaman untuk bekerja sehingga target kinerja dapat dicapai dengan mudah. Arisal (2019) meningkatkan kompetensi dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan kepustakawanan serta dapat diperoleh melalui pendidikan sehingga dapat melakukan pengelolaan fasilitas layanan perpustakaan dengan baik.

Tabel. 5 Persentase Target Kinerja Pustakawan

Nama	Usia	% Pencapaian Kerja	Hasil Evaluasi
Informan 1	56	45	Menurun
Informan 2	56	50	Menurun
Informan 3	57	25	Menurun
Informan 4	57	40	Menurun
Informan 5	42	90	Meningkat

Hambatan yang dialami oleh pustakawan yang berusia lanjut dalam menggunakan layanan virtual di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang memberikan deskripsi yang lengkap tentang adanya penurunan penglihatan atau keterbatasan fisik lain yang berhubungan dengan faktor internal

lansia lainnya sehingga kurang termotivasi untuk memperdalam dan mengasah kemampuan teknologi untuk keperluan bekerja semata sehingga membuatnya tertinggal. Padahal profesi sebagai pustakawan dituntut untuk selalu berinovasi sehingga tidak bisa dipungkiri bahwa salah satu kunci dalam melaksanakan inovasi itu sendiri adalah mahir dan mampu menggunakan teknologi. Widayati dan Pariyanti (2020) pustakawan harus mampu berefleksi dan berperan sebagai berikut: pertama sebagai fasilitator pendukung proses pembelajaran jarak jauh, kedua sebagai agen literasi penyedia informasi akurat, dan terakhir sebagai inisiator yang memberi masukan ide-ide program baru bagi bagian kurikulum dan kesiswaan.

Sebetulnya untuk hambatan yang dialami oleh pustawan usia lanjut pada dimensi interpersonal sebagaimana yang dilaporkan Lee, Chen dan Hewitt (2014) dapat diatasi dengan mudah yaitu dengan memberikan dukungan dari orang sekitar misalnya keluarga atau teman lingkungan kerja berupa memandu dan mendorong

pustakawan usia lanjut untuk menggunakan teknologi sehingga pustakawan lansia menjadi lebih terbiasa dan mampu mengikuti dan menjalankan pekerjaan dengan sistem layanan virtual. Ashari (2018) membuktikan dalam penelitiannya bahwa dengan bertanya sering bertanya dan belajar kepada teman sekantor atau tim kerja menjadikan lansia tersebut mampu menghilangkan gagap teknologi dan terbiasa menggunakan teknologi. Maka dengan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan teknologi para pustakawan usia lanjut diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Secara keseluruhan dampak implementasi layanan virtual akibat pandemi covid-19 terhadap pustakawan dan pemustaka di perpustakaan Politeknik Negeri Padang dapat disimpulkan sebagai berikut: (1)Sebanyak 4 informan atau 80% dari pemustaka menyatakan puas dengan

layanan virtual yang diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka perlu dilakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pemustaka agar dapat menikmati layanan tersebut secara merata sehingga mencapai angka 100% dari pemustaka yang menyatakan puas terhadap layanan virtual Perpustakaan. (2) Hanya 1 dari 5 informan atau 20% pustakawan yang mampu meningkatkan potensi pengembangan diri dan mampu mengikuti digitalisasi perpustakaan melalui layanan virtual yang diterapkan Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. 4 informan lainnya masih perlu mendapatkan dorongan dan bimbingan dari lingkungan sekitar serta perlu mendapatkan pelatihan untuk lebih termotivasi mengenal dan memahami teknologi agar tidak terjadi digital gap dikalangan pustakawan yang disebabkan oleh derasnya arus teknologi yang sulit diikuti oleh pustakawan usia lanjut.

### **Saran**

Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas.

Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arisal, A. 2019. Kualitas layanan pustakawan pada badan erputakaan arsip dan dokumentasi daerah provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 4 (4): 41-49.
- Ashari, R. G. 2016. Memahami hambatan dan cara lansia mempelajari mendia sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 15 (02): 155-170.
- Daryono. 2018. Membangun komunikasi efektif dalam pelayanan perpustakaan. *Perpustakaan Nasional*. 25 (02): 25-31.
- Fitriantoro, A. R. 2019. Hubungan antara usia dan masa kerja dengan kinerja dosen. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Herawati, T. 2021. New habit pada perpustakaan dimasa pandemi Covid-19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. 4 (01): 65-80.

- Kahar, A., Nurohman, O. 2021. Catatan Pustakawan Kreasi Dimasa Pandemi. Yayasan Ruang Baca Komunitas. Banjar.
- Karundeng, A. G., Golung, A., dan Boham, A. 2016. Pemanfaatan layanan internet pada perpustakaan universitas katolik DE LA SALLE Manado dalam menunjang proses belajar mahasiswa. *Journal Acta Diurna*. 5 (5): 1-6.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. Pendampingan Lanjut Usia Bagi Caregiver. Buku Panduan Standar Kurikulum Pelatihan. Jakarta.
- Lee, B., Chen, Y., and Hewitt, L. 2011. Age differences in constraints encountered by seniors in their use of computers and the internet. *Computers in Human Behavior*, 27(01): 1231-1237.
- Nasmawati. 2021. Pemanfaatan internet oleh pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip daerah Provinsi Jambi. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin. Jambi.
- Palupi, N.K., Holilullah, H. yanzi. 2016. The influence of factors age of interest and the capability of civics education teachers in the use of ict. Laporan penelitian. UNY. Yogyakarta.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2017. Rencana strategis perpustakaan nasional tahun 2015-2019. Jakarta.
- Rahman, Y. A. 2017. Perpustakaan dan Konsep Digitalisasi: Diantara Kebutuhan dan Realitas. Diklat. Yayasan Perpustakaan AKATIGA. Bandung.
- Restyandito dan Kurniawan, E. 2017. Pemanfaatan teknologi oleh orang lanjut usia di Yogyakarta. Prosiding Seminar. Universitas Kristen Dua Wacana. Yogyakarta.
- Sudiarti, L., Murwanayah, M. Yani. 2022. Implementasi kebijakan WFH terhadap kinerja pustakawan wanita di lingkungan Perpustakaan RI. *Almaktabah*, 7(01): 35-52.

- Sukirno. 2020. Kreatifitas pustakawan dalam pengembangan karier masa pandemi covid-19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3 (2) : 35-52.
- Suprihatiningrum, H., T. Bodroastuti. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja (studi pada karyawan kantor Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah). *Laporan Penelitian. STIE Widya. Manggala.*
- Syaefudin, R. A., Suseno, W. H., Teravosa, G. 2020. Kebijakan bekerja dari rumah (work from home) bagi aparatur sipil negara pada kementerian kesehatan. *Civil Service*, VOL. 14 (1): 1 – 10.
- Warsito, Wuryastuti, H. 2020. *Coronavirus Thoroughly Peel, Distribution, Pathogenesis, Approaches To Diagnosis, Clinical Symptoms In Animals And Humans.* Lily Publisher. Yogyakarta.
- Widayati, E. F., dan Pariyanti. 2020. Delivery service pustakawan di era new normal. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 14 (1): 153-170