

# Kajian Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Penelusuran Perpustakaan Universitas Airlangga di Era Pandemi

Dewi Puspitasari

Staff Perpustakaan Universitas Airlangga  
dewi.puspitasari@staf.unair.ac.id

## Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka yang telah memanfaatkan layanan penelusuran di Perpustakaan Universitas Airlangga. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Pemustaka yang menjadi responden mengisi kuisioner secara daring. Jumlah responden sebanyak 50 orang pemustaka. Penelitian ini untuk mengukur kesan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran, kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan hasil penelusuran, dan tingkat kecakapan pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan kesan umum terhadap layanan penelusuran di Perpustakaan Universitas Airlangga. 66 % responden mengatakan bahwa layanan penelusuran bernilai baik. 20 % responden mengatakan sangat baik. Ada 2 % pemustaka yang menyatakan kesan tidak baik. 75 % dari 50 orang menjawab mudah untuk mengakses dalam layanan penelusuran. Mengenai kecepatan, 50 % responden menjawab cepat. 46 % menjawab cukup cepat, dan 4 % persen menjawab lambat. Secara umum layanan penelusuran *repository*, *ejournal* dan *ebooks* yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga telah dinilai baik lebih dari 50 % responden. Perpustakaan perlu menekankan jaminan terkirimnya hasil penelusuran dengan mengirim *email* otomatis pada pemustaka yang mengirim permintaan. Perpustakaan perlu mempertimbangkan biaya yang dikenakan kepada pemustaka dari non civitas akademika.

## Key word :

Layanan Penelusuran,  
Perpustakaan  
Universitas Airlangga.

## A. Pendahuluan

Pada awal tahun 2020, dunia digoncang oleh pandemi covid 19. Pandemi covid ini telah banyak merubah wajah dunia dan merubah perilaku manusia. Lembaga riset Nelson yang terus mengadakan riset dari awal pandemi pada tahun 2020 mengungkap banyak sekali perubahan perilaku manusia. Salah satu riset Nelson yang berjudul " bertajuk "*Race Against the Virus, Indonesian Consumer Response towards COVID-19*" merupakan riset terhadap perilaku orang Indonesia terhadap pandemi covid. 50% orang mulai mengurangi aktivitas di luar rumah. 30 % orang mulai beralih belanja *online*. (CPG, 2020)

Berdasarkan penelitian Nelson, pandemi ini nampaknya akan memaksa setiap orang untuk tetap beraktivitas hanya dari rumah. Belajar dari rumah, bekerja dari rumah, belanja dari rumah sampai mengadakan pertemuan formal dan non formal

dari rumah. Hal ini tentu berbeda dengan budaya orang Indonesia untuk bertemu dan berkumpul dalam setiap kegiatan baik itu secara formal dan informal. Budaya lisan orang Indonesia sangat kental dan melekat dengan erat tampaknya mulai dikikis karena keberadaan pandemi *covid* mulai dari tahun 2020 hingga saat ini. Para ahli belum dapat memprediksikan kapan pandemi covid yang telah merenggut banyak jiwa akan berakhir. Banyak pihak yang mengatakan bahwa selamanya manusia akan hidup berdampingan dengan *covid*.

Setiap lini kehidupan harus adaptif dan berubah dalam masa pandemi. Bidang perkantoran, perindustrian, usaha rumah makan, pariwisata, pendidikan termasuk juga perpustakaan harus beradaptasi dengan kondisi yang ada. Perpustakaan tidak lagi dapat buka setiap saat. Perpustakaan tidak lagi dapat menyediakan layanan luring sehingga pemustaka dapat hadir di perpustakaan

secara langsung. Di tengah kondisi pandemi ini, seluruh dunia banyak beraktivitas dari rumah, namun pemustaka tetap berharap dapat memanfaatkan layanan perpustakaan namun di tengah keterbatasan yang ada. Perpustakaan dengan cepat bertransformasi melahirkan layanan-layanan daring dimana layanan tersebut pada masa sebelum pandemi belum banyak dilirik karena berbagai macam pertimbangan.

Prinsip layanan perpustakaan di era pandemi adalah pemustaka masih dengan mudah mengakses informasi, bantuan konsultasi, layanan pelatihan dan layanan lainnya dari perpustakaan, meski posisi pemustaka hanya di rumah. Hal ini untuk menekan angka penularan *covid 19* sehingga menekan bahaya positif *covid* dan menekan angka kematian.

Di tengah wabah *covid* ini, Perpustakaan mencoba melakukan berbagai inovasi dan terobosan layanan. Pemustaka hanya duduk diam di dalam rumah namun dapat mengakses buku, jurnal dan bahan pustaka jenis yang lain yang dimiliki oleh perpustakaan. Perpustakaan perlu melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan. Mengapa demikian? Karena perpustakaan tidak bertemu secara langsung dengan pemustaka. Perpustakaan harus memastikan layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna. Untuk itu, perpustakaan harus mengukur sampai sejauh mana respon atau persepsi pemustaka atas layanan daring yang diberikan.

Ada beberapa penelitian sebelumnya membahas mengenai pendapat dan persepsi pemustaka terhadap layanan daring yang dikembangkan oleh perpustakaan. Pertama dilakukan oleh (Johan, 2020) meneliti tentang optimalisasi layanan dalam jejaring perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) masa bencana *covid-19*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi sivitas UPI terhadap informasi layanan daring menyatakan optimal. Kesan umum pemustaka terhadap

layanan perpustakaan secara daring menyatakan baik. Layanan daring yang paling dibutuhkan yaitu layanan *repository* dan layanan *ejournal*. Kemudahan akses layanan daring di perpustakaan UPI baik, kesan umum tentang ketuntasan dalam aktivitas layanan dinyatakan selesai dalam waktu yang dijanjikan, dan kecenderungan keberhasilan layanan daring telah sesuai dengan panduan yang tersaji.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh (Antasari, 2021) yang berjudul Implementasi Layanan Penelusuran Untuk Skripsi Di Masa Pandemi. Penelitian yang dilakukan oleh Antasari mengkaji tiga hal, yaitu tema/subjek yang paling banyak diperlukan pemustaka, jumlah bahan rujukan yang diberikan pustakawan, dan intensitas pemustaka dalam mengajukan layanan penelusuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peminat layanan penelusuran banyak meminta tema pendidikan; Jumlah bahan rujukan yang direkomendasikan pustakawan rata-rata 3,70 per permintaan layanan; sedangkan intensitas permintaan sejumlah 313 pemustaka mengajukan permintaan layanan penelusuran sebanyak satu (1) kali.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh (Turwulandari, 2021). penelitian yang dilakukan oleh Turwulandari ini untuk mendeskripsikan sarana layanan penelusuran informasi Perpustakaan Universitas Airlangga selama pandemi Covid-19. Fokus penelitian Turwulandari pada jumlah pemustaka untuk penelusuran *ejournal* dan *ebooks*. Hasil penelitian Turwulandari menunjukkan bahwa pengguna layanan penelusuran ini paling banyak dari Fakultas Hukum dan paling sedikit berasal dari Fakultas Farmasi. Tren jumlah permintaan antara April sampai dengan Juli 2020 mengalami penurunan karena mendekati musim libur mahasiswa.

Berdasarkan tiga penelitian di atas, penelitian ini akan mempertajam fokus penelitian pada persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan di masa pandemi covid. Sesuai dengan penelitian

(Johan, 2020) bahwa pemustaka paling berminat terhadap layanan *repository* dan layanan *ejournal*. Demikian juga yang dilakukan oleh Turwulandari yang hanya fokus meneliti tentang layanan *electronic journal* dan *ebooks*. Penelitian ini akan mengisi kekosongan penelitian yaitu bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan *repository* dan layanan *ejournal*. Kedua layanan tersebut paling diminati oleh pemustaka. Pemustaka dari perpustakaan perguruan tinggi sangat membutuhkan layanan *repository* dan layanan *ejournal*. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Antasari (2021) yang mengupas karakteristik penelusuran saja. Untuk itu, penting bagi perpustakaan melaksanakan evaluasi layanan penelusuran, khususnya mengenai harapan dan persepsi pemustaka. Hasil dari penelitian ini sangat penting sehingga menjadi masukan bagi perbaikan dan pengembangan layanan penelusuran bagi Perpustakaan Universitas Airlangga.

## B. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Obyek penelitian adalah pemustaka yang pernah memanfaatkan layanan penelusuran Perpustakaan Universitas Airlangga. Penelitian bertujuan untuk mengukur seberapa besar layanan penelusuran dalam jejaring dimanfaatkan oleh pemustaka, serta memberikan deskripsi layanan penelusuran yang dapat diakses oleh pemustaka, serta mengidentifikasi kebutuhan pemustaka atas layanan penelusuran. (Sugiyono, 2018)

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui survei yang diselenggarakan dalam kurun waktu satu minggu, dimulai dari tanggal 12 Juli 2021 sampai dengan 19 Juli 2020. Penarikan sampling dengan cara insidental berdasarkan layanan *email* yang berasal dari pemustaka. Email tersebut yaitu [penelusuran@lib.unair.ac.id](mailto:penelusuran@lib.unair.ac.id) untuk pemustaka yang berasal dari civitas akademika

UNAIR. Email yang kedua adalah [penelusuranpua@gmail.com](mailto:penelusuranpua@gmail.com) untuk pemustaka non civitas akademika UNAIR. Pemustaka yang menjadi responden mengisi kuisioner secara daring. Jumlah responden sebanyak 50 orang pemustaka.

Penelitian ini untuk mengukur kesan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran, kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan hasil penelusuran, dan tingkat kecapakan pustakawan.

## C. Hasil dan Pembahasan

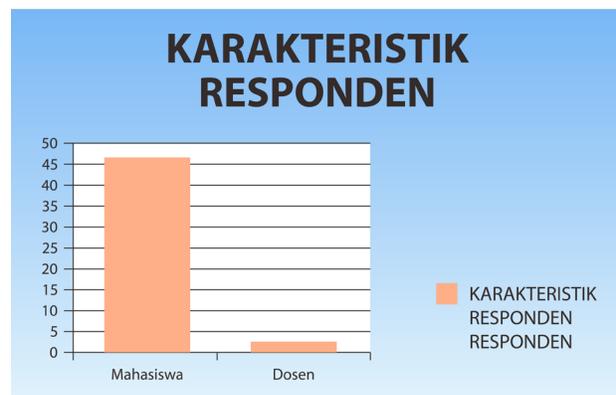
Pandemi covid 19 telah mengoncang dunia selama satu tahun terakhir. Kondisi tersebut memaksa semua lini kehidupan manusia untuk beradaptasi dan bertransformasi dengan melahirkan terobosan baru. Perpustakaan juga wajib untuk menyediakan layanan daring sehingga pemustaka tidak dapat hadir di perpustakaan secara langsung. Pemustaka diharapkan mampu memanfaatkan layanan perpustakaan namun di tengah keterbatasan yang ada. Untuk itu perpustakaan telah berinovasi melahirkan layanan-layanan daring. Perpustakaan Universitas Airlangga juga telah membuka dan mengembangkan berbagai layanan di era pandemi ini. Pada masa sebelum pandemi, pemustaka dapat datang langsung dan berkonsultasi dengan pustakawan untuk memperoleh layanan penelusuran. Pada masa pandemi ini, salah satu layanan yang diberikan adalah layanan penelusuran secara daring. Pemustaka tidak harus datang secara langsung ke perpustakaan karena ada beberapa pembatasan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka menekan penyebaran angka covid 19. Salah satu layanan yang sangat diperlukan oleh pemustaka baik yang berasal dari civitas akademika maupun di luar civitas akademika adalah layanan penelusuran. Layanan ini dibagi menjadi dua aspek yaitu :

- a. Layanan penelusuran repository  
Layanan penelusuran repository adalah

menyediakan file skripsi, tesis dan disertasi yang tersimpan di *website* <http://repository.unair.ac.id/>. Permintaan ini dapat diakses melalui <http://bit.ly/PesanRepoUA>. Permintaan ini dapat diakses oleh seluruh pemustaka dari kalangan civitas akademika UNAIR dan non civitas akademika UNAIR. Permintaan ini dilayani dalam hari kerja maksimal pemustaka dapat mengajukan dua judul per hari. Maksimal pemustaka yang mengajukan permintaan dapat menerima hasil penelusuran maksimal 2 x 24 jam setelah permintaan dikirim dalam hari kerja. Pemustaka boleh mengirim kembali di *form* yang tersedia jika masih membutuhkan file skripsi, tesis atau disertasi. (UNAIR, 2020)

- b. Layanan penelusuran *eJournal dan ebook*  
Layanan penelusuran *eJournal dan ebook* ini berbasis *ejournal dan ebook* yang dilanggan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga. Permintaan ini dapat diakses melalui [bit.ly/penelusuranPUA](http://bit.ly/penelusuranPUA). Seperti halnya dengan permintaan penelusuran repository, permintaan ini juga dapat diakses oleh seluruh pemustaka dari kalangan civitas akademika UNAIR dan non civitas akademika UNAIR. Permintaan penelusuran *eJournal dan ebook* dilayani dalam hari kerja maksimal pemustaka dapat mengajukan dua judul per hari. Pemustaka dapat berkonsultasi terkait penelitian yang sedang dikerjakan dan dapat berdiskusi dengan pemustaka melalui layanan ini. (UNAIR, 2020)

Hasil dari kuisioner yang diberikan kepada responden dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu karakteristik responden, kesan umum terhadap penelusuran, kemudahan dalam mengakses layanan penelusuran, kecepatan hasil penelusuran dan kecapakan pustakawan.



Gambar 1. Karakteristik Responden

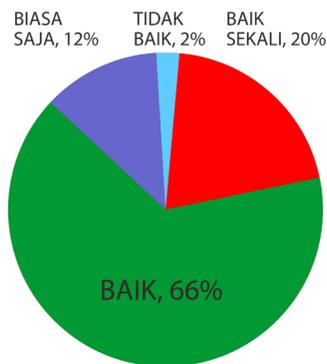
Gambar 1. menunjukkan karakteristik responden. Dari 50 orang responden, 47 orang berstatus mahasiswa dan 3 orang responden berstatus dosen. Hal ini menunjukkan bahwa peminat penelusuran paling banyak dari kalangan mahasiswa. Dalam wawancara mendalam diketahui mahasiswa membutuhkan layanan penelusuran untuk melengkapi kebutuhan dalam mengerjakan tugas dan menambah literatur dalam pengerjaan skripsi, tesis atau disertasi. Dosen memanfaatkan layanan penelusuran untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian atau mengikuti konferensi.

Gambar 2 mengenai karakteristik responden. Layanan penelusuran yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga melayani Civitas Akademika Universitas Airlangga / UNAIR dan juga dapat diakses oleh Non Civitas Akademika UNAIR. Civitas Akademika UNAIR ini meliputi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan UNAIR. Non Civitas Akademika UNAIR meliputi semua pihak di luar Civitas Akademika UNAIR. Gambar 2 menunjukkan bahwa 30 orang responden adalah Civitas Akademika UNAIR dan 20 orang responden berasal dari Non Civitas Akademika UNAIR. Hal tersebut disebabkan tingkat anemo dari layanan penelusuran lebih banyak dari Civitas Akademika UNAIR.



Gambar 2. Karakteristik Responden

**KESAN UMUM TERHADAP LAYANAN PENELUSURAN**

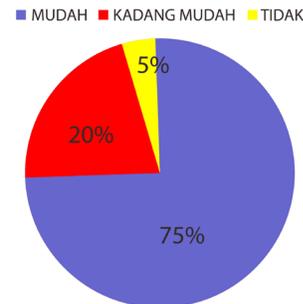


Gambar 3. Kesan Umum Terhadap Layanan Penelusuran

Gambar 3 menunjukkan kesan umum terhadap layanan penelusuran di Perpustakaan Universitas Airlangga. 66 % responden mengatakan bahwa layanan penelusuran bernilai baik. 20 % responden mengatakan sangat baik. Dua pernyataan ini didasari bahwa pemustaka merasa terbantu dengan layanan ini sehingga pemustaka dapat menyelesaikan tugas dengan baik. 12 % pemustaka menyatakan layanan penelusuran biasa saja. Hasil dari wawancara mendalam dari pemustaka yang memilih opsi biasa saja karena layanan penelusuran ini merupakan salah satu opsi dalam mengumpulkan bahan bacaan. Mereka masih dapat mengakses bahan pustaka dengan meminta ke teman. Ada 2 % pemustaka yang menyatakan tidak baik. Responden yang memilih tidak baik semua berasal dari Non Civitas Akademika dengan beralasan mereka harus membayar biaya

untuk mendapatkan hasil penelusuran. Pemustaka Non Civitas Akademika menginginkan layanan penelusuran ini yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga tanpa biaya.

**KEMUDAHAN PEMUSTAKA KEMUDAHAN MENGAKSES LAYANAN PENELUSURAN JUMLAH**

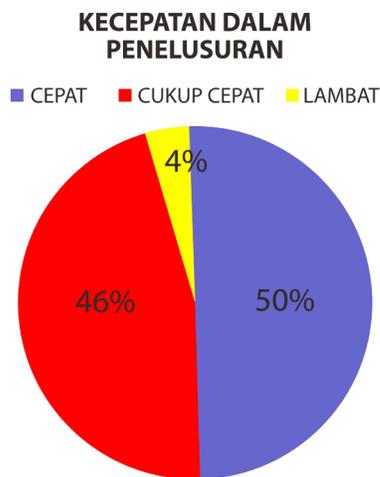


Gambar 4. Kemudahan Mengakses Layanan Penelusuran

Gambar 4 mengenai kemudahan mengakses layanan penelusuran. Peneliti memberi tiga katagori untuk pilihan pertanyaan yaitu mudah, kadang mudah dan tidak mudah. 38 orang atau 75 % dari 50 orang menjawab mudah untuk mengakses layanan penelusuran. Mereka tidak menemui kesulitan yang berarti dalam mengakses layanan penelusuran. 20 % atau 10 orang dari 50 orang responden menjawab kadang mudah. Responden yang menyatakan kenapa memilih kadang mudah, karena jaringan yang kurang mendukung, ada yang berpendapat kuota terbatas permintaan dalam sehari hanya dua judul saja. Ada pula yang mengatakan layanan ini terbatas pada hari kerja dan jam kerja dan tidak melayani ketika *week end*. Padahal ketika masuk akhir pekan/*week end* mereka sangat membutuhkan bahan bacaan. Ada sebagian kecil responden, yaitu 3 persen merasa tidak mudah dalam mengakses layanan penelusuran di Perpustakaan Universitas Airlangga. 3% ini berasal dari Non Civitas Akademika UNAIR yang memang akan dikenai biaya baik dalam mendapatkan layanan *repository*, maupun layanan *ejournal dan ebooks*. Pemustaka ada yang mengusulkan terkait konten *repository* yang tidak dapat dikirim secara full text. Pemustaka beralasan sangat membutuhkan untuk

membaca repository secara full text. Di mana kondisi tersebut dapat dilakukan oleh pemustaka ketika sebelum pandemi yaitu pemustaka dapat langsung datang ke perpustakaan dan membaca file secara keseluruhan. Untuk itu pemustaka mengusulkan pengiriman file *repository* berupa *full text* namun dalam bentuk *view only* dan *file* tidak dapat diubah.

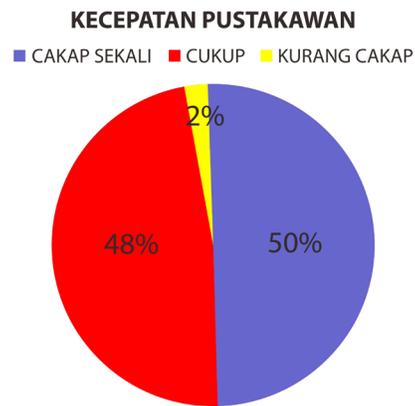
Gambar 6. mengenai Kecepatan Hasil Penelusuran. Kecepatan yang dimaksud disini adalah lama waktu yang diperlukan dari mengirim penelusuran sampai menerima hasil penelusuran. Perpustakaan Universitas Airlangga telah berkomitmen layanan penelusuran dapat selesai maksimal 2 x 24 jam (senin sampai jumat pada jam kerja). Gambar 6. Menunjukkan bahwa 50 % menjawab cepat. 46 % menjawab cukup cepat, dan 4 % persen menjawab lambat. 4 % ini kemudian memberikan jawaban bahwa mereka membutuhkan artikel pada hari sabtu malam baru mendapat respon pada hari senin.



Gambar 5. Kecepatan Hasil Penelusuran

Gambar 6. Tentang kecapakan pustakawan menunjukkan bahwa 50% responden berpendapat bahwa pustakawan yang melayani layanan penelusuran cakap sekali. 48% responden mengatakan cukup cakap. 2% mengatakan kurang cakap karena layanan ini berbayar. Gambar 6 menunjukkan bahwa pustakawan telah cakap dalam memberikan layanan penelusuran. Pemustaka beralasan bahan

pustaka yang dibutuhkan dapat disediakan oleh pustakawan yang bertugas. Sedangkan yang mengatakan kurang cakap karena respon agak lama karena permintaan dilakukan ketika akhir pekan.



Gambar 6. Kecapakan Pustakawan

Secara umum layanan penelusuran *repository*, *ejournal* dan *ebooks* yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga telah dinilai baik lebih dari 50 % responden. Maka masukan yang dapat diberikan kepada Perpustakaan Universitas Airlangga adalah memberikan layanan otomatis email atas permintaan yang masuk baik atas layanan penelusuran *repository*, penelusuran *ejournal* dan *ebooks*. Hal ini untuk memberikan kepastian bahwa permintaan telah masuk dan akan dikirim hasil penelusuran yang dibutuhkan maksimal 2 x 24 jam pada hari kerja. Pemustaka akan merasa Perpustakaan telah memberikan respon yang cepat. Masukan yang lain adalah penambahan kuota dalam sehari dapat ditingkatkan. Masukan yang lain adalah layanan ini terbatas pada hari kerja dan jam kerja dan tidak melayani ketika akhir pekan. Masukan dari responden lainnya adalah mengenai konten *repository* yang tidak dapat dikirim secara *full text*. Pemustaka mengusulkan pengiriman file *repository* berupa *full text* namun dalam bentuk *view only* dan *file* tidak dapat diubah. Selain itu juga, masukan bagi Perpustakaan mengenai biaya yang harus dibayar oleh pemustaka dari non civitas akademika.

## D. Kesimpulan

Penelitian ini untuk mengukur kesan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran, kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan hasil penelusuran, dan tingkat kecapakan pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan kesan umum terhadap layanan penelusuran di Perpustakaan Universitas Airlangga. 66 % responden mengatakan bahwa layanan penelusuran bernilai baik. 20 % responden mengatakan sangat baik. Ada 2 % pemustaka yang menyatakan kesan tidak baik. 75 % dari 50 orang menjawab mudah untuk mengakses dalam layanan penelusuran. Mengenai kecepatan, 50 % responden menjawab cepat. 46 % menjawab cukup cepat, dan 4 % persen menjawab lambat. Secara umum layanan penelusuran *repository*, *ejournal* dan *ebooks* yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga telah dinilai baik lebih dari 50 % responden. Perpustakaan perlu menekankan jaminan terkirimnya hasil penelusuran dengan mengirim email otomatis pada pemustaka yang mengirim permintaan. Perpustakaan perlu mempertimbangkan biaya yang dikenakan kepada pemustaka dari non civitas akademika.

## E. Daftar Pustaka

- Antasari, I. W. (2021). Implementasi Layanan Penelusuran Untuk Skripsi di Masa Pandemi. *Maktabatuna*, 3(1), 1–16.
- CPG, F. & R. (2020). *Race Against COVID-19: A Deep Dive on How Indonesian Consumers Are Reacting to the Virus – Nielsen*. <https://www.nielsen.com/id/en/insights/article/2020/race-against-covid-19-deep-dive-on-how-indonesian-consumers-react-towards-the-virus/>
- Johan, R. C. H. H. M. D. S. S. T. A. Y. Y. W. (2020). Optimalisasi Layanan Dalam Jejaring Perpustakaan Upi Masa Bencana Covid-19. *Edulib Journal of Library and Information Science*, 10(1), 84–99.
- <https://doi.org/10.17509/edulib.v10i1.24288>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Turwulandari. (2021). PANDEMI COVID-19. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 11(1), 30–37.
- UNAIR, P. (2020a). *Form Permintaan Penelusuran eResources (eBooks dan eJournal)*. <http://bit.ly/PenelusuranPUA>. [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdtPh9ML0BKyfp-f3UZXgMnL5njJ4QKkJZRxrXvL02Z-jN\\_R5w/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdtPh9ML0BKyfp-f3UZXgMnL5njJ4QKkJZRxrXvL02Z-jN_R5w/viewform)
- UNAIR, P. (2020b). *Pemesanan Repository UNAIR*. <http://bit.ly/PesanRepoUA>. <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNsl-wv-bwoWcT721r1JLUq78pwy79gYTIDRt-kT1tp7G6MIWA/viewform>