Inovasi e-Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Lembaga Riset Studi Kasus pada Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah

Rahmadani Ningsih Maha¹, Nur Rizzal Rosiyan^{2*}

^{1,2}Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah, LIPI, Indonesia

rizzalrosiyan@yahoo.com

A B S T R A C T

Library service innovation is part of realizing the excellent service of the library. The pandemic period that occurred from March 2020 to mid-2021 made the Library Of Data and Scientific Documentation Center of the Indonesian Institute of Sciences strive to innovate e-library services. The innovations carried out by the Data and Scientific Documentation Center Indonesian Institute of Sciences Library include innovations of its service types, revision and addition of ISO Library Services (SOP) & risk management, and Regional Service Systems integrated in INTRA LIPI. The research method used is through observation and study of literature. The purpose of this writing is to inform the innovation of PDDI LIPI's e-service literature including the type of service, revision and addition of ISO Library Services (SOP) & risk management and Regional Service System integrated in INTRA LIPI.

Keywords: innovations; library services; electronic library; digital library; integrated information system

A B S T R A K

Inovasi layanan perpustakaan merupakan bagian dari mewujudkan layanan prima perpustakaan. Masa pandemi yang terjadi sejak Maret tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2021 membuat Perpustakaan Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia berupaya melakukan inovasi e-layanan perpustakaan. Adapun inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia meliputi inovasi dari jenis layanannya, revisi dan penambahan ISO Layanan Perpustakaan (SOP) & manajemen risiko, dan Sistem Layanan Kawasan yang terintegrasi dalam INTRA LIPI. Metode penelitian digunakan adalah melalui observasi dan studi literatur. Tujuan dari penulisan ini adalah menginformasikan inovasi e-layanan perpustakaan PDDI LIPI meliputi jenis layanan, revisi dan penambahan ISO Layanan Perpustakaan (SOP) & manajemen risiko dan Sistem Layanan Kawasan yang terintegrasi dalam layanan kawasan di INTRA LIPI.

Kata Kunci: inovasi; layanan perpustakaan; perpustakaan elektronik; perpustakaan digital; sistem informasi terintegrasi

Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

A. PENDAHULUAN

Masa pandemi Covid-19 di Indonesia sudah berlangsung sejak Maret 2020, dan saat ini pun di tahun 2021 kita masih mengalami pandemi. Seluruh lapisan masyarakat diminta untuk tetap menjaga protokol kesehatan, menjaga jarak dan menjauhi kerumunan. Perpustakaan sebagai unit yang selama ini melayani pemustaka dengan berbagai jenis layanan yang diberikan, lazimnya bertatap langsung, tetapi karena pandemi, maka tidak memungkinkan layanan diberikan secara tatap muka. Dengan demikian perpustakaan harus melakukan inovasi layanan agar pelayanan tetap mampu disajikan secara prima. Bila tidak, maka akhirnya akan berdampak pada eksistensi perpustakaan, apakah perpustakaan tetap dibutuhkan atau tidak.

Transformasi Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah LIPI yang bekerja untuk membangun jadi dirinya, dengan penekanan kuat pada digitalisasi, data dan reorganisasi sumber daya dan layanan hal ini dalam upaya optimalisasi mendukung visi LIPI yakni “Menjadi lembaga ilmu pengetahuan berkelas dunia dalam penelitian, pengembangan dan pemanfaatan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan daya saing bangsa”. Selanjutnya melalui Peraturan Kepala LIPI Nomor 01 Tahun 2019, PDII berubah nama menjadi Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah LIPI. Perubahan nomenklatur juga terjadi pada layanan perpustakaan, layanan perpustakaan berubah menjadi layanan kepastakaan. Dengan ini PDDI mengintegrasikan layanan kepastakaan dan layanan Repositori & Depositori dalam pengelolaan data ilmiah.

Kepustakaan PDDI LIPI (Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah LIPI) berlokasi pada lima wilayah kawasan besar atau multi satker (Jakarta, Cibinong, Tangerang, Bandung dan Bogor) dan 8 kawasan satker tunggal (KR Cibodas, KR Bali, KR Purwodadi, Lampung, Mataram, Subang, Karangsambung, Ambon dan Jogja). Pada tahun 2020 kami melakukan inovasi layanan perpustakaan masing-masing. Seperti Layanan Penelusuran informasi, Kepustakaan Cibinong membuat google form sendiri untuk penelusuran informasi yang di share ke satuan kerja di Cibinong, begitu pula dengan Kepustakaan Bandung. Pada saat itu kami berpikir bagaimana di awal pandemi ini layanan perpustakaan bisa tetap diberikan. pada tahun 2020 pun kami sudah membuat proses bisnis ISO untuk layanan perpustakaan walau dalam jumlah layanan yang tidak terlalu banyak (yaitu Pemakaian koleksi di tempat, Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi, layanan penelusuran informasi dan layanan Permintaan Data.

Berdasar pada masalah layanan perpustakaan masih dilakukan inovasi sendiri-sendiri dan tidak adanya keseragaman, maka pada tahun 2021 kami melakukan inovasi Layanan untuk pemustaka khusus kami yaitu para peneliti LIPI (SDM IPTEK) dan SDM manajemen IPTEK. Inovasi jenis layanan, revisi dan penambahan ISO Layanan Kepustakaan (SOP) & manajemen risiko dan Sistem Layanan Kawasan yang terintegrasi dalam INTRA LIPI. Dengan terintegrasinya Layanan kepastakaan pada INTRA LIPI berdasarkan standar layanan menjadi seragam untuk semua kawasan. Terdapat 10 e-Layanan kepastakaan yang terintegrasi dalam intra LIPI, terdiri 8 layanan perpustakaan dan 2 layanan repositori dan depositori (terkait layanan pendampingan deposit dan kurasi data pada Repositori Ilmiah Nasional disingkat RIN). Tujuan dari kajian ini adalah menginformasikan inovasi e-layanan kepastakaan PDDI LIPI meliputi jenis layanan, revisi dan penambahan ISO Layanan Kepustakaan (SOP) & manajemen risiko dan Sistem Layanan Kawasan yang terintegrasi dalam INTRA LIPI serta tantangan harus dihadapi sehingga inovasi ini dapat terwujud.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Ledakan informasi yang membuat pengetahuan baru dengan mudahnya didapatkan, pustakawan bukan lagi pasif yang hanya menyimpan dan menyampaikan dokumen, tetapi sebagai peneliti informasi, sekaligus sebagai penggerak pengetahuan (Smethurst 1994). Pustakawan dapat disebut juga sebagai Navigator pengetahuan dimana dengan layanan dasar perpustakaan khusus riset membantu pembaca mencari pengetahuan atau bahkan menyebarkan pengetahuan secara langsung. Layanan hasil penelitian, menjadi layanan informasi yang bernilai tambah di perpustakaan PDDI LIPI yang diwujudkan dalam layanan informasi bernilai tambah dan layanan konsultasi pembuatan kebijakan. Hal tersebut berdasarkan kegiatan penelitian pustakawannya, perpustakaan melakukan analisis dan penelitian informasi, dan memberikan hasilnya kepada masyarakat. Dengan cara ini memungkinkan stakeholder baik perusahaan untuk meningkatkan pengembalian ekonomi mereka, dan pemerintah dalam meningkatkan pembuatan kebijakannya berdasarkan data penelitian.

Perpustakaan PDDI LIPI dikategorikan sebagai perpustakaan khusus. Berdasarkan pada UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, disebutkan bahwa Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain. Yang menjadi pemustaka utama perpustakaan adalah para peneliti (SDM IPTEK) dan non peneliti (SDM manajemen IPTEK) atau disebut pemustaka internal. Dengan demikian pustakawan harus mendukung secara penuh penyediaan data dan informasi serta layanan lainnya yang bisa mendukung tugas peneliti.

Masa pandemi ini telah membuat transformasi digital berkembang pesat. Slogan jaga jarak dan dibatasinya jumlah orang dalam pertemuan, membuat pustakawan harus mampu mentransformasi dirinya dan bentuk layanan yang diberikan. Transformasi digital merupakan suatu manajemen perubahan penggabungan kegiatan, proses, kompetensi dan model untuk sepenuhnya memanfaatkan perubahan dan peluang perpaduan teknologi digital dan dampak percepatannya lintas masyarakat secara strategis, masa kini dan masa depan (Singh and Asif 2021).

Namun, transformasi digital di perpustakaan tidak boleh merubah fungsi asasi dari keberadaan perpustakaan sesuai amanat UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, yaitu wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fungsi ini akan tetap melekat untuk semua jenis perpustakaan. Dengan berbagai keterbatasan pada masa pandemi ini, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani pemustaka agar tetap dapat memberikan layanan prima.

Kita ketahui bahwa inti dari penyelenggaraan di perpustakaan adalah pada layanan perpustakaan. Pada pasal 14 ayat 1 disebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Intinya adalah dalam situasi apapun perpustakaan harus memiliki strategi atau inovasi berorientasi “pelanggan” untuk tetap memanfaatkan dan merasakan kehadiran fungsi perpustakaan. Pelayanan prima pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang dilayaninya dengan cara terbaik sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan (Rahmah 2017).

Terdapat tiga komponen yang membentuk terwujudnya pelayanan prima, yaitu aspek manusia, aspek aktivitas, dan aspek fasilitas (Nurlia 2018). Aspek manusia berkaitan dengan sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan, yaitu pustakawan, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. *Attitude* (sikap) pustakawan dan keahlian atau kecakapan dia dalam memberikan layanan juga sangat menjadi perhatian. Aspek aktivitas berkaitan dengan bagaimana kualitas, efektivitas, dan efisiensi dari pelayanan yang disampaikan dapat diterima oleh pemustaka. Perpustakaan yang sudah memiliki ISO atau proses bisnis dan manajemen resiko akan mudah mengontrol setiap aktivitas yang dilakukan dan bagaimana mengatasi resiko dalam setiap kemungkinan yang terjadi. Dalam Aspek fasilitas berkaitan dengan fasilitas yang terdapat pada perpustakaan dapat diberikan sebaik mungkin bagaimana penggunaannya sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Bahkan fasilitas itu adalah bagian dari layanan itu sendiri.

Pada dasarnya inovasi e-layanan perpustakaan merupakan cara untuk mewujudkan layanan prima itu sendiri. Adapun contoh inovasi e-layanan yang diberikan kepada peneliti LIPI adalah layanan *e-resources* dari berbagai jurnal elektronik luar negeri, layanan penelusuran informasi, layanan permintaan data, layanan berbasis aplikasi elektronik seperti grammarly dan visualisasi data tableau, literasi referensi, literatur review, dan kegiatan layanan perpustakaan rutin lainnya yang dilayankan terintegrasi dalam satu sistem Layanan Kawasan di intra LIPI.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah melalui observasi dan studi literatur. Observasi merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang mendasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun. Tujuan dari observasi adalah deskripsi, pada penelitian kualitatif melahirkan teori dan hipotesis atau pada penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori dan hipotesis (Hasanah 2016). Observasi dilakukan pada kegiatan dan bukti dokumentasi yang terekam pada intra LIPI.

Menurut Danial dan Warsiah (Danial 2009), Studi Literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Studi literature yang digunakan dalam penulisan ini dengan melihat beberapa refrensi dari jurnal dan buku yang sudah ada.

D. DISKUSI DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2019-2020 Kepustakaan PDDI LIPI masih memberikan layanan konvensional (tatap muka) kepada para peneliti dan pemustaka instansi lainnya. Jenis layanan yang diberikan dan ISO atau proses bisnis yang dibuat pun belum terlalu beragam, antara lain:

1. Layanan penelusuran informasi
2. Layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi perpustakaan
3. Layanan permintaan data
4. Layanan Pemakaian Koleksi
5. Akuisisi bahan pustaka
6. Pengolahan Bahan Pustaka (Pengolahan SLIMS dan Stock opname)
7. Preservasi Digital Koleksi Perpustakaan

Namun, pandemi yang terjadi mulai Maret 2020 belum berakhir juga sampai pertengahan tahun 2021 ini. Kepustakaan kawasan LIPI terus berupaya memberikan layanan prima kepada para fungsional peneliti dan fungsional lainnya. Tahun 2021 awal kami mengevaluasi seluruh layanan yang diberikan, masalah pentingnya adalah masing-masing kawasan yang tersebar di wilayahnya dalam memberikan pelayanan yang optimal dengan format sistem layanan yang belum seragam, misalnya masing-masing mempunyai google form layanan penelusuran dan jenis layanan yang diberikan juga masih terbatas. Karena layanan prima berorientasi kepada pelanggan (Nurlia 2018), maka kami berupaya mengelaborasi dan mengkolaborasikan layanan yang ada di kawasan sebagai masukan layanan yang dapat bermanfaat untuk peneliti.

Pada tahun 2021, Kepustakaan PDDI LIPI melakukan inovasi layanan kepustakaan yaitu inovasi jenis layanan, revisi dan penambahan ISO Layanan Kepustakaan (SOP) & manajemen risiko dan Sistem Layanan Kawasan yang terintegrasi dalam INTRA LIPI. INTRA LIPI merupakan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan layanan internal LIPI sehingga mendukung proses bisnis lembaga.

Berbagai inovasi e-Layanan Kepustakaan PDDI LIPI yang dilakukan adalah :

1. Jenis Layanan

a. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran merupakan layanan yang diberikan untuk membantu dalam memperoleh informasi/literatur dan menemukan kembali informasi/koleksi/literatur di katalog perpustakaan dan database global sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

b. Layanan Data Penelitian

Layanan untuk menyediakan kebutuhan data untuk pemustaka yang ditujukan untuk mendukung kegiatan penelitian. Data yang dimaksud dapat berupa data statistik atau data mikro dari BPS atau dari kementerian lain yang memproduksi data. Misalnya : BPS (Data statistik/mikro data), Kementerian Sosial (Data terpadu kesejahteraan sosial), Kementerian Perindustrian, BMKG, Pemerintah daerah/kabupaten/kota.

c. Layanan Bibliometrik

Layanan kepada pemustaka untuk membuat review dari literatur dan memberikan masukan terkait peta trend penelitian. Layanan berbasis bibliometrik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi peneliti dalam bidang tertentu. Tahapan layanan bibliometrik mencakup penentuan topik, memilih sumber informasi dan menyiapkan kata kunci untuk pencarian data, mengumpulkan data, mengeksplor data dan pengolahan data.

d. Layanan Literature Review

Layanan yang dapat memberikan gambaran lengkap dan mengungkap bukti baru tentang topik yang relevan. Kegiatan literature review mencakup penelusuran naskah lengkap, mengorganisasi hasil penelusuran, mendeskripsikan, mengkritik dan menghubungkan setiap sumber dengan subjek, dan menyajikan literatur secara terorganisir dengan logis, dan mengutip dengan benar semua sumber

e. Layanan Grammarly

Layanan perpustakaan untuk membantu penulis untuk memeriksa ejaan dan tata bahasa sebelum penulis mensubmit artikel ke jurnal menggunakan software Grammarly.

f. Layanan Visualisasi Data

Layanan pengolahan dan analisis data set dengan bantuan software tableau untuk memberikan visualisasi menjadi bentuk visual dan grafis yang menarik.

g. Layanan Literasi Informasi/Referensi

Layanan pendampingan bagi pemustaka dalam membuat artikel ilmiah mulai dari proses penentuan tema, kemudian melakukan penelusuran ilmiah, menggunakan manajemen referensi, memilih jurnal yang akan dituju, dan melakukan submission pada jurnal tersebut.

h. Coaching clinic Preservasi (Deposit) dan Kurasi Data Ilmiah

Layanan pendampingan pengelolaan data ilmiah sehingga data dapat tersimpan dan aman dalam penggunaan serta kurasi data sehingga data yang didesiminasikan dapat terjamin kualitas datanya.

2. ISO Kepustakaan dan Manajemen Resiko

Kepustakaan PDDI LIPI memiliki ISO atau proses bisnis untuk kegiatan perpustakaan (contoh diagram proses bisnis ada pada Gambar 1). Hal ini dimaksudkan adalah untuk menyeragamkan mutu layanan yang diberikan pustakawan pada setiap kawasan multi satker dan satker tunggal. Manajemen resiko juga dibuat untuk mengidentifikasi resiko-resiko yang sering terjadi atau mungkin terjadi beserta dampak dan nilai dampak yang ditimbulkannya, serta bagaimana mengatasi resiko yang dihadapi. Adapun ISO dan Manajemen Resiko yang telah dibuat dan direvisi pada tahun 2021 meliputi :

a. SOP Akuisisi Bahan Pustaka

b. SOP Pengolahan Koleksi Perpustakaan, meliputi :

- 1) SOP Pengolahan Koleksi Perpustakaan berbasis SLIMS
- 2) SOP Stock Opname Koleksi Perpustakaan
- 3) SOP Penyiangan Bahan Pustaka

c. SOP Layanan Perpustakaan, meliputi :

- 1) SOP Layanan koleksi perpustakaan
- 2) SOP Layanan peminjaman koleksi perpustakaan
- 3) SOP Layanan pengembalian dan perpanjangan koleksi perpustakaan
- 4) SOP Layanan data penelitian
- 5) SOP Layanan penelusuran informasi
- 6) SOP Layanan Grammarly
- 7) SOP Layanan Visualisasi Data
- 8) SOP Layanan Bibliometrik
- 9) SOP Layanan Literatur Review
- 10) SOP Layanan Literasi Informasi/Referensi

d. Manajemen Resiko

Seluruh kegiatan yang terdapat dalam SOP atau Prosedur diidentifikasi kemungkinan resiko dan nilai dampak yang ditimbulkannya. Tahapan untuk membuat manajemen resiko ini pun diperlukan kesungguhan dari pustakawan. Harapannya dengan adanya perangkat ini maka kepastakaan sedini mungkin mampu mendeteksi masalah dan memberikan solusi terhadap layanan ataupun kegiatan yang diberikan.

Gambar 1. Diagram Proses Bisnis Visualisasi Data (Sumber: Dokumen ISO PDDI, 2021)

3. Sistem Layanan Kawasan yang terintegrasi dalam INTRA LIPI

Untuk mewujudkan satu sistem layanan kepustakaan yang terintegrasi dalam sebuah sistem, pustakawan melakukan pemikiran dan uji coba sistem sehingga menghasilkan Layanan Terintegrasi dalam INTRA LIPI. Pada Februari 2021, Tim Kepustakaan PDDI LIPI membuat prototipe dalam Google sites. Google sites merupakan tool yang disediakan secara gratis oleh google untuk membuat website secara online dengan mudah dan murah, dalam google sites menyediakan beragam fitur sehingga segala informasi yang diperlukan dapat tersampaikan dengan struktur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Google sites dapat diakses pada laman <https://sites.google.com/> hanya dengan login menggunakan akun google saja. terdapat template yang disediakan juga sehingga pengguna cukup drag n drop saja, google juga menyediakan previewnya sebelum sites dipublikasikan dan google sites juga sudah tersedia dalam fitur mobile dan table juga .

Gambar 2. Galeri Template yang disediakan oleh google sites (Sumber: google site Rizzal, 2021)

Dalam perkembangannya setelah prototipe terbentuk, maka disusun proses bisnis untuk ditindaklanjuti dalam sistem Layanan Kawasan yang ada pada INTRA LIPI. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemustaka (peneliti dan non peneliti) mengajukan permohonan layanan dalam satu sistem yang terintegrasi. Pemustaka bisa memilih layanan kepastakaan yang dibutuhkan ditujukan kepada pustakawan kawasan di mana ia berada. Pada gambar 4 merupakan contoh tampilan di Usulan Layanan Kepustakaan kawasan. Terdapat isian ditujukan ke kawasan mana, judul usulan, jenis layanan yang diperlukan.

Layanan kawasan di intra LIPI selain memudahkan dalam pemantauan bagi pemberi layanan dan pengguna layanan, dimana setiap tahapan proses yang ada sudah memenuhi proses bisnis yang ada luaran dari proses *Service Level Management* (SLM) selain SLA yakni *Service Level Requirement* (SLR). *Service Level Requirement* (SLR) merupakan dasar untuk negosiasi terkait dengan pembuatan *Service Level Agreements* (SLA) dimana setiap layanan yang ada diberikan waktu dalam penyelesaian pada setiap prosesnya dan dapat dipantau langsung oleh pengguna layanan sampai dimana proses pengerjaannya.

Dalam menciptakan inovasi terdapat tantangan-tantangan yang harus dihadapi. Adapun tantangannya adalah :

- a. Waktu. Untuk merumuskan ide dan mengaplikasikannya menjadi sebuah wujud nyata membutuhkan waktu. Semua pekerjaan kantor saat ini lebih banyak dilakukan di rumah. Ada banyak hal terkait inovasi yang harus dilakukan namun memiliki keterbatasan waktu dalam bertemu. Solusinya adalah memperbanyak pertemuan *online* dan langsung mengeksekusi pekerjaan saat itu juga. Konsinyering dengan terbatas jumlah peserta dan hari pelaksanaan juga menjadi solusi awal dalam merumuskan ide dan melakukan tahapan awal dalam inovasi.
- b. Media pertemuan. Bekerja dari rumah atau biasa disebut WFH membuat pustakawan tidak dapat langsung berkordinasi secara tatap muka. Media layar menjadi sarana, baik menggunakan zoom meeting, google meet atau skype. Tentunya pustakawan tidak kuat terlalu lama di media layar, bisa mengakibatkan kerusakan mata dan lain-lain. Selain itu, kurang fokus dalam pertemuan, karena harus terus menerus melihat berbagai aplikasi elektronik secara bersamaan.
- c. Aplikasi atau software. Jenis layanan baru dengan aplikasi atau softwarena membutuhkan kesungguhan pustakawan untuk mempelajarinya sebelum memberikan layanan kepada pemustaka.
- d. Sistem informasi terintegrasi. Tantangan bagi pustakawan adalah mempelajari dan langsung mengaplikasikan proses bisnis layanan dalam layanan kawasan yang ada pada INTRA LIPI. Seluruh proses bisnis harus disiapkan terlebih dahulu sebelum menerapkannya pada INTRA LIPI.
- e. Komitmen. Tetap menjaga semangat dan komitmen pustakawan untuk menyelesaikan seluruh proses kegiatan menjadi sebuah inovasi layanan yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka adalah penting. Tanpa adanya kesamaan cita-cita tentunya hal ini sangat sulit diwujudkan.

4) KESIMPULAN

Layanan perpustakaan merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan kegiatan perpustakaan. Layanan prima berorientasi kepada pelanggan dan pustakawan harus mengupayakan strategi agar pemustaka tetap merasakan kemanfaatan perpustakaan. Inovasi layanan menjadi suatu keniscayaan yang harus dilakukan secara berkelanjutan terutama dalam masa pandemi ini yang membatasi pertemuan dan tatap muka secara langsung. Inovasi e-layanan perpustakaan (layanan perpustakaan elektronik) menjadi suatu sarana bagi pustakawan untuk tetap memberikan layanan prima. Tujuan inovasi e-layanan yang dilakukan oleh

Kepustakaan PDDI LIPI adalah untuk memudahkan pemustaka (peneliti dan non peneliti) mengajukan permohonan layanan dalam satu sistem yang terintegrasi. Dalam mewujudkan inovasi tentunya dihadapi berbagai tantangan baik dari segi waktu, media pertemuan, aplikasi atau softwarena, sistem informasi terintegrasi serta komitmen yang harus terus-menerus dibangun pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasanah, Hasyim. 2016. "Teknik - teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu - ilmu Sosial)." at-Taqaddum.
- Indonesia, Undang-Undang Republik. 2007. "Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan."
- Danial, E, & Warsiah. (2009). Metode Penulisan Karya Ilmiah. Bandung: Laboraterium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Nurlia. 2018. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent." Meraja Journal 17-30.
- Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah. 2021. <https://pddi.lipi.go.id/tentang-kami/>. Diakses Juli 28, 2021.
- Rahmah, Elva. 2017. "Mewujudkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM)." <https://osf.io/5nh7e/download>.
- Singh, K.K, dan Mohammad Asif. 2021. "Emerging trends and technologies for digital transformation of libraries." Indian Journal of Library Science and Information Technology 41-43.
- Smethurst, Michael. 1994. "Information Navigator or Librarian?" Alexandria : The Journal of National and International Library and Information Issues 1-2.
- Sheila Corral & Liz Jolly 2019. Innovations in Learning and kah
- Intra.lipi.go.id
- sites.google.com