

## INOVASI PELAYANAN “HALO PEMUSTAKA” PASCA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN

Ach. Resa Fachrizi<sup>1\*</sup>, Abdurahman<sup>2</sup>, Nur Fathin Luaylik<sup>3</sup>, Mohammad Bustanol Husein<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura, Indonesia

\*Corresponding author: [fachrizi@unira.ac.id](mailto:fachrizi@unira.ac.id)

### Abstract

*The service innovation Halo Pemustaka is a free pick-up and borrowing service organized by Pamekasan Regency Library and Archives Service. This study aims to find out how the service innovation Halo Pemustaka is implemented in the community. The indicators used are service innovations, namely, saving time, increasing productivity, increasing efficiency, creating convenience, and reducing risk. This research uses a descriptive qualitative research method. Data collection techniques use documentation, observation, and interview. Analyzing the data is based on three steps, namely data condensation, data presentation, and conclusion. The result indicates that the implementation is successful based on the following indicator aspects: (a) Save time. It means that users can borrow books from home, (b) Increase productivity. The service innovation Halo Pemustaka is declared productive as seen from the increase in users' enthusiasm every month, (c) Increase Efficiency. User saves more energy and transportation costs, (d) Improves convenience. It accesses the service innovation applications of Halo Pemustaka which is considered easy and fast, (e) Reduces risk. The service innovation of Halo Pemustaka provides solutions to reduce the risk of coronavirus transmission. The Halo Pemustaka service innovation is carried out by the government through Pamekasan Regency Library and Archives Service during the Covid-19 pandemic is considered well-implemented for users but still needs to be improved from every existing service indicator to be better in the future.*

**Keywords:** Service Innovation, Hello Readers, Library, Pamekasan

### I. Pendahuluan

Pelayanan yang efektif dan efisien merupakan sesuatu yang di dambakan oleh setiap masyarakat, mengingat sejalan dengan bertambahnya waktu, jumlah penduduk akan selalu bertambah dan masyarakat yang harus dilayani sesuai dengan berbagai kepentingan juga akan meningkat. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan oleh pemerintah merupakan keseimbangan antara harapan dan persepsi yang dialami. Artinya terpenuhinya harapan-harapan masyarakat oleh penyedia layanan. Bagi masyarakat, kepuasan dikaitkan dengan lingkungan yang ada pada pemberi pelayanan (pemerintah daerah setempat) di antaranya adalah kebersihan, kenyamanan, suhu udara, penerangan, kecepatan pelayanan, perhatian, keramahan dan lain sebagainya. Kriteria pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Pelayanan menurut Gronroos (1990) pada buku Posolong (2008) menyatakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Saat ini di seluruh dunia sedang terjadi sebuah pandemi yang berdampak cukup besar di semua sektor kehidupan manusia. *World Health Organization* (WHO) telah menetapkan *Coronavirus Disease 2019* atau COVID-19 sebagai sebuah ancaman pandemi. Sehubungan dengan perkembangan tersebut maka Bupati Pamekasan mengeluarkan Surat Edaran kepada masyarakat Pamekasan khususnya tentang peningkatan kewaspadaan terhadap Pandemi Covid-19. Pendidikan siswa-siswi sampai tingkat universitas di masa Pandemi Covid-19 di tuntut untuk belajar di rumah atau *school from home* (SFH) sebagai gantinya kemudian dipergunakan sistem pembelajaran daring agar dapat mengurangi tingkat penularan wabah tersebut.

Dalam beberapa tahun ini, penelitian tentang inovasi pelayanan perpustakaan mendapatkan banyak perhatian, diantaranya yaitu: Kehadiran covid-19 dianggap sebagai sebuah pandemi global telah memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap berbagai aspek, banyak kegiatan-kegiatan yang terpaksa dihentikan termasuk kegiatan layanan perpustakaan yang sebelumnya aktif dikunjungi (Ghofilah et al., 2021; Savitri et al., 2020). Perpustakaan sebagai salah satu sumber ilmu dan penyedia layanan informasi harus melakukan berbagai penyesuaian agar tetap dapat melakukan pelayanan secara efektif dan efisien (Nafilah et al., 2021). Dalam menyesuaikan layanan perpustakaan dengan pandemi Covid-19, perpustakaan harus melakukan empat inovasi, yaitu layanan offline sesuai protokol kesehatan, layanan online menggunakan teknologi informasi digital berupa website dan media sosial dalam membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan, melakukan webinar secara rutin, serta menjalin kerjasama antar perpustakaan, diharapkan dengan inovasi-inovasi tersebut perpustakaan tetap dapat melakukan pelayanan secara optimal (Dani et al., 2021; Nafilah et al., 2021; Solehat et al., 2021).

Sehubungan dengan hal tersebut maka, layanan perpustakaan yang umumnya dimanfaatkan oleh pemustaka di antaranya layanan referensi, biasanya diakses secara langsung dengan mendatangi gedung perpustakaan, namun saat pandemi sekarang ini, dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani pemustaka agar tetap dapat memberikan layanan prima sebagaimana kondisi normal.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan menerapkan kebijakan baru di masa pandemi covid-19 saat ini berupa inovasi pelayanan “Halo Pemustaka”. Inovasi layanan “Halo Pemustaka” adalah layanan antar-jemput peminjaman dan pengembalian bahan pustaka atau buku secara gratis tanpa harus pemustaka datang ke lokasi perpustakaan, pemustaka cukup menunggu kedatangan petugas dari perpustakaan untuk mengantarkan pesanan buku yang diinginkan, inovasi layanan “Halo Pemustaka” ini diadakan agar pemustaka masih dapat menggunakan layanan di tengah pandemi. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi, perlu dilakukan penelitian terhadap inovasi pelayanan “Halo Pemustaka” bagi pemustaka pada masa pandemi covid-19 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan.

## II. Landasan Teori

Menurut Prasetijaningih (2014), Inovasi merupakan penerapan solusi yang memenuhi persyaratan baru dan kebutuhan pasar yang ada. Hal ini dicapai melalui produk yang lebih efektif, proses, layanan, teknologi, atau ide-ide yang sudah tersedia untuk pasar, pemerintah dan masyarakat. Inovasi mengacu pada penggunaan yang lebih baik dan, sebagai hasilnya, ide baru atau metode, sedangkan penemuan lebih mengacu langsung pada penciptaan gagasan atau metode sendiri.

Pengertian inovasi menurut West & Farr (1990) pada buku Ancok (2012) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi dari yang sudah ada. Dalam kehidupan suatu inovasi memiliki tujuan untuk membuat manusia memiliki kualitas yang meningkat sehingga memiliki banyak sekali kemampuan baru yang sebelumnya tidak dimiliki, begitu pula pada sebuah produk, ada tujuan tertentu yang ingin dicapai ketika melakukan inovasi pada produk tersebut (Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi republik Indonesia, 2014).

## III. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Lexy J. Moleong (2012) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Fokus penelitian dalam analisis ini dibatasi pada pendekatan tujuan yang ingin dicapai ketika melakukan inovasi pada sebuah produk menurut (Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik) meliputi: Menghemat Waktu, Meningkatkan Produktivitas, Meningkatkan Efisiensi, Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Produk Layanan Jasa, Menciptakan Kenyamanan, Memenuhi Kebutuhan Pelanggan, Pengalaman Pelanggan yang Memuaskan, Mengurangi Resiko, Mempercepat Kinerja Diri dan Karyawan. Dari 9 penilaian indikator berdasarkan tujuan inovasi pelayanan pada sebuah produk, penulis memfokuskan pada 5 penilaian indikator di antaranya sebagai berikut: Menghemat Waktu, Meningkatkan Produktivitas, Meningkatkan Efisien, Menciptakan Kenyamanan, Mengurangi Resiko.

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan kunci yaitu Kasi Pelayanan Perpustakaan, Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Dua Pemustaka yang menggunakan layanan dari Inovasi Pelayanan "Halo Pemustaka" serta wawancara tidak terstruktur yang mengacu pada menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisien, menciptakan kenyamanan, mengurangi resiko pada inovasi layanan "Halo Pemustaka" di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah studi pustaka mengenai dokumen lembaga, laporan, buku, artikel, jurnal dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Kemudian teknik pengumpulan data menurut menurut

Sugiyono (2016) yaitu obeservasi, wawancara, dokumentasi dalam mengambil informasi penting untuk melakukan analisa data dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan gambaran kesimpulan sehingga mendapatkan suatu gambaran dan kesimpulan mengenai studi literatur untuk dikembangkan dalam penelitian.

#### **IV. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan selanjutnya peneliti melakukan analisis terhadap hasil penelitian dalam bentuk deskriptif analisis. Inovasi Pelayanan “Halo Pemustaka” dapat diartikan sebagai salah satu bentuk inovasi layanan antar-jemput peminjaman-pengembalian buku oleh petugas perpustakaan untuk di antar maupun di jemput ke rumah masing-masing pemustaka secara gratis. Adapun tujuan dari inovasi ini yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada sebelumnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan di masa pandemi covid-19 selain itu Inovasi layanan “Halo Pemustaka” dapat juga menghemat waktu aktivitas pemustaka maupun petugas layanan di perpustakaan umum, mereka bisa menyelesaikan pekerjaan yang lain tanpa harus meninggalkan layanan ini.

Alur kerja Inovasi layanan “Halo pemustaka” yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan ini jam layanan di mulai pada jam 08.00 sampai jam 13.00 WIB. Tim petugas yang melayani inovasi layanan “Halo Pemustka” memiliki peran dan tugas yang berbeda sesuai dengan bidang dan keahliannya pada setiap petugas. Aplikasi yang di gunakan pada inovasi layanan “Halo Pemustaka” selalu *stay* untuk menerima layanan “Halo Pemustaka” dari pemustaka yang menggunakan layanan ini. Adapun alur kerja dari inovasi layanan “Halo Pemustaka” diantaranya petugas membuat desain menu peminjaman dan mempromosikan kedalam aplikasi, petugas operator yang bertugas menerima layanan peminjaman-pengembalian buku dari pemustaka, petugas kurir yang mengantarkan pesanan buku dari pemustaka, serta petugas selving yang menerima buku pengembalian dari pemustaka untuk di tata ulang ke dalam rak buku sesuai dengan nomor klasifikasi buku.

Setelah dilakukan analisis terhadap indikator penilaian inovasi pelayanan Permenpan-Rl No. 30 Tahun 2014 yang ada pada pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan yakni, menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, menciptakan kenyamanan, mengurangi resiko. Inovasi layanan untuk masing-masing indikator pelaksanaan dari program Inovasi Pelayanan “Halo Pemustaka” bagi pemustaka pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan telah berjalan dengan baik, tetapi masih di perlukan pembenahan kembali pada beberapa indikator yang ada hal ini terlihat dari:

##### ***Menghemat waktu***

dimana pada indikator ini inovasi layanan “Halo Pemustaka” dinyatakan sangat menghemat waktu baik dari sisi petugas perpustakaan yang meringankan beban pekerjaan dan masih bisa melakukan kegiatan lainnya sedangkan dari sisi pemustaka mereka tidak lagi di repotkan untuk melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian buku ke lokasi perpustakaan tetapi hanya cukup di rumah saja sambil menjaga anak-anak dan bisa bekerja yang

lainnya, tetapi ada beberapa kendala dalam pengantaran buku atau pada petugas kurir yang terkadang terkesan lama menunggu kedatangan buku.

### ***Meningkatkan produktivitas***

dimana pada indikator ini inovasi layanan “Halo Pemustaka” sudah produktif dilihat dari pernyataan kasi dan pustakawan di perpustakaan bahwa inovasi pelayanan “Halo Pemustaka” dari hasil angket baca dan daftar pengguna layanan “Halo pemustaka” meningkat pada tiap harinya ini berarti menunjukkan bahwa antusias pemustaka terhadap inovasi layanan “Halo Pemustaka” tinggi. Sedangkan pada pengguna layanan “Halo Pemustaka” menyatakan hal yang serupa bahwa inovasi layanan ini sangat bermanfaat dan memberikan dampak positif terutama pada anak-anak di keadaan sekarang yang di tuntut untuk belajar di rumah sehingga inovasi ini bisa memberikan solusi untuk kebosanan anaknya selama di rumah saja.

### ***Meningkatkan efisiensi***

pada indikator ini inovasi layanan “Halo Pemustaka” dinyatakan sudah efisien hal ini di lihat dari pemustaka merasa diuntungkan dengan adanya inovasi layanan “Halo Pemustaka” tanpa harus pemustaka keluar rumah sehingga menghemat biaya transportasi untuk ke lokasi perpustakaan dan juga hemat tenaga tidak perlu lagi untuk pergi ke lokasi perpustakaan dilihat dari jarak antara rumah pemustaka ke lokasi perpustakaan terhitung cukup jauh.

### ***Menciptakan Kenyamanan***

pada indikator ini inovasi layanan “Halo Pemustaka” dinyatakan nyaman hal ini dilihat dari sisi petugas lebih nyaman terhadap adanya inovasi layanan “Halo Pemustaka” di karenakan pekerjaan jauh lebih tenang dan terfokus dalam memberikan layanan terhadap pemustaka, hal yang serupa di rasakan oleh pemustaka mereka untuk mengakses aplikasi dari inovasi layanan “Halo Pemustaka” mudah digunakan fiturnya sangat mudah untuk dipahami sehingga membuat nyaman pemustaka dalam menggunakan aplikasi tersebut, di tambah lagi proses dari layanan cepat, petugas ramah, dan sabar dalam memberikan bantuan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan atau kendala dalam inovasi layanan “Halo Pemustaka”.

### ***Mengurangi resiko***

pada indikator ini inovasi layanan “Halo pemustaka” dinyatakan tingkat resiko yang rendah hal ini di lihat dari pernyataan pemustaka dimana inovasi layanan “Halo Pemustaka” memberikan solusi untuk menghindari kerumunan di masa pandemi saat ini dengan tujuan mengurangi tingkat resiko penularan dari wabah tersebut antara petugas dan pemustaka, dan juga pemustaka mengurangi resiko terjadi hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan di jalan.

## **V. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang telah ditemukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa dari analisis ini adalah melihat dari tujuan inovasi pelayanan publik “Halo Pemustaka” bagi pemustaka pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan sebagai berikut *Menghemat Waktu*, pada aspek ini Inovasi Layanan “Halo Pemustaka” ditinjau dari para informan yang berpendapat bahwa pada indikator ini di nilai sangat menghemat waktu. *Meningkatkan Produktivitas*, pada indikator ini Inovasi Layanan “Halo Pemustaka” ditinjau dari

para informan yang berpendapat bahwa pada aspek ini di nyatakan cukup produktif. *Meningkatkan Efisien* pada indikator ini Inovasi Layanan “Halo Pemustaka” ditinjau dari para informan yang berpendapat bahwa pada aspek ini di nyatakan efisien, *Meningkatkan Kenyamanan* pada indikator ini Inovasi Layanan “Halo Pemustaka” ditinjau dari para informan yang berpendapat bahwa pada aspek ini di nyatakan baik, hal ini di nilai dari petugas perpustakaan yang lebih nyaman. *Mengurangi Resiko*, pada aspek ini Inovasi layanan “Halo pemustaka” ditinjau dari para informan yang berpendapat bahwa pada aspek ini dinyatakan sangat baik.

## Daftar Pustaka

- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Erlangga.
- Dani, O. I., Sukaesih, Saepudin, E., & Rukmana, E. N. (2021). *INOVASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI SAAT PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNOK BLITAR*. 8(1).
- Ghofilah, P. N. N., Sukaesih, Rukmana, E. N., & Rohman, asep saeful. (2021). Inovasi Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cianjur di Masa Pandemi Covid-19. *Tik Ilmu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 89.  
<https://doi.org/10.29240/tik.v5i1.2121>
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung. *Pariwisata Pedesaan Sebagai Alternatif Pembangunan Berkelanjutan (Laporan Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi)* Yogyakarta.
- Nafilah, E., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Saefudin, E. (2021). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Selama Pandemi Covid-19. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(1), 33–44.  
<https://doi.org/10.24952/ktb.v3i1.3062>
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Permenpan. (2014). *Permendagri RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Prasetijaningsih, C. D. . : (2014). *Inovasi Kota*. Graha Ilmu.
- Savitri, R., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Saepudin, E. (2020). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Melalui Taman Bacaan Masyarakat Jatmika Jawa Barat Menghadapi Covid-19. *Nusantara - Journal of Information and Library Studies*, 3(2), 266. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v3i2.1047>
- Solehat, M. S., Sukaesih, Rukmana, N. E., & Saefudin, E. (2021). Inovasi pelayanan perpustakaan saat pandemi Universitas Katolik Parahyangan. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 1–11.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.