

Efektivitas Layanan Informasi Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten selama Pandemi COVID-19

Diah Sa'adiah

Pustakawan Muda UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

E-mail: diah.saadiah2@uinbanten.ac.id

RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2025-02-13

Revised : 2025-03-13

Accepted: 2025-03-26

KEYWORD

information services,
digital libraries,
OPAC,
repositories,
e-journals

KATA KUNCI

layanan informasi,
perpustakaan digital,
OPAC,
repository,
e-jurnal

ABSTRACT

The need for information in libraries needs to be met to support users, especially in the Covid-19 pandemic conditions that limit face-to-face services. This study aims to analyze the effectiveness of online information services at the UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Library. The methods used are literature studies and observations of library digital platforms, such as OPAC, repositories, e-book services, and e-journals. The results of the study indicate that the digital transformation of libraries has increased the accessibility of academic information, but still faces challenges in optimizing search features and user digital literacy. It is hoped that library services will continue to innovate to improve the user experience in accessing online information sources.

ABSTRAK

Kebutuhan informasi di perpustakaan perlu dipenuhi untuk mendukung pemustaka, terutama dalam kondisi pandemi Covid-19 yang membatasi layanan tatap muka. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan informasi daring di Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Metode yang digunakan adalah studi literatur dan observasi terhadap platform digital perpustakaan, seperti OPAC, repository, layanan e-book, dan e-jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi efektivitas dilakukan dengan analisis fitur OPAC, tingkat akses repository, serta survei kepuasan pengguna terhadap layanan e-jurnal dan e-book. Transformasi digital perpustakaan telah meningkatkan aksesibilitas informasi akademik, namun masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi fitur pencarian dan literasi digital pengguna. Diharapkan layanan perpustakaan terus berinovasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses sumber informasi daring. Namun, penelitian ini hanya menilai layanan digital berdasarkan observasi dan studi literatur, sehingga diperlukan survei lebih lanjut untuk mendapatkan perspektif pengguna yang lebih komprehensif.

1. Pendahuluan

Di era digital saat ini, informasi telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara individu mencari, mengakses, dan menggunakan data. Perpustakaan, sebagai pusat sumber daya ilmiah, memiliki peran krusial dalam menyediakan akses informasi berkualitas bagi publik. Namun, di tengah perubahan ini, perpustakaan juga menghadapi tantangan besar,

seperti perubahan perilaku pengguna, keterbatasan sumber daya, serta tuntutan untuk beradaptasi dengan inovasi teknologi.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), khususnya dalam bidang digitalisasi informasi, telah memberikan dampak signifikan terhadap ekosistem informasi global. Digitalisasi telah meningkatkan jumlah publikasi akademik, memperluas interkoneksi antar-disiplin ilmu, serta mempermudah akses bagi berbagai kalangan,

termasuk akademisi, mahasiswa, dan masyarakat umum (Isbandini, 2021). Transformasi ini didukung oleh hadirnya platform digital seperti e-journal, e-book, dan repositori daring, yang memberikan akses lebih luas terhadap sumber informasi ilmiah (Junita, 2021). Selain itu, teknologi kecerdasan buatan (AI) juga mulai dimanfaatkan dalam sistem pencarian literatur akademik, meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam menemukan sumber informasi yang relevan (Pamungkas, 2016).

Sejalan dengan perkembangan ini, perpustakaan modern tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi fisik, tetapi juga sebagai pusat literasi informasi berbasis teknologi. Layanan perpustakaan kini mencakup sistem pencarian otomatis, layanan referensi daring, serta pelatihan literasi digital untuk membantu pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sumber daya informasi secara efektif (Wajdi & Hajiri, 2024). Hal ini menuntut pustakawan untuk menguasai teknologi informasi guna memastikan keakuratan dan kebermanfaatan layanan yang diberikan kepada pengguna ((Fismanelly dkk., 2024).

Pandemi COVID-19 membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan tinggi dan layanan perpustakaan. Pembatasan akses fisik serta perubahan pola interaksi sosial mendorong perpustakaan untuk mengadopsi layanan berbasis digital agar tetap dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Yuwana, 2020) Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten merupakan salah satu contoh perpustakaan yang berhasil beradaptasi dengan situasi ini melalui implementasi layanan daring, seperti OPAC, repositori digital, e-book, dan e-journal. Inovasi layanan ini sejalan dengan kebijakan pemerintah terkait digitalisasi layanan akademik sebagai bagian dari strategi *work from home* (WFH) dan *social distancing*, yang mendorong peningkatan literasi digital di lingkungan akademik (Yuwana, 2020)

Transformasi digital dalam layanan perpustakaan tidak hanya menjadi solusi dalam menghadapi pandemi, tetapi juga membuka peluang baru dalam pengembangan sistem layanan yang lebih efisien dan inklusif. Implementasi teknologi seperti sistem manajemen perpustakaan digital dan integrasi platform pembelajaran daring memungkinkan peningkatan kualitas layanan serta memperluas aksesibilitas informasi bagi mahasiswa dan dosen (Indrak & Pokorna, 2021). Oleh karena itu, kemampuan perpustakaan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi menjadi faktor utama

dalam mempertahankan relevansinya sebagai pusat informasi akademik (Baryshev dkk., 2020).

Meskipun banyak studi telah membahas transformasi digital perpustakaan selama pandemi (Isbandini, 2021; Wajdi & Hajiri, 2024), masih sedikit penelitian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas layanan digital di perpustakaan perguruan tinggi berbasis Islam, seperti di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas layanan informasi daring yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten selama masa pandemi COVID-19.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam pengembangan layanan perpustakaan di era digital. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi perpustakaan akademik dalam meningkatkan kualitas layanan informasi, serta menjadi acuan bagi perpustakaan lain dalam menghadapi tantangan dan mengoptimalkan peluang digitalisasi.

2. Tinjauan Literatur

a. Layanan Informasi

Layanan informasi di perpustakaan memegang peranan krusial dalam memfasilitasi individu untuk memperoleh pemahaman dan pengetahuan yang dibutuhkan. Hal ini memungkinkan individu untuk lebih mengenali diri sendiri dan lingkungannya. Lebih lanjut, layanan ini bertujuan membekali individu dengan beragam pengetahuan dan pemahaman yang bermanfaat untuk mengenali diri dan orang lain.

Jenis-jenis Layanan Informasi di perpustakaan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

- 1) Layanan Referensi: Memberikan bantuan kepada pengguna dalam mencari dan menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Layanan ini dapat berupa konsultasi langsung dengan pustakawan, pencarian informasi melalui katalog daring (OPAC), atau penyediaan akses ke *database* dan sumber informasi elektronik lainnya.
- 2) Layanan Sirkulasi: Memfasilitasi peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, baik yang berbentuk cetak maupun digital. Layanan ini bertujuan untuk memastikan aksesibilitas dan ketersediaan koleksi bagi pengguna.
- 3) Layanan Literasi Informasi: Memberikan pelatihan dan edukasi kepada pengguna tentang cara mencari, mengevaluasi, dan menggunakan

informasi secara efektif. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan literasi informasi pengguna, sehingga mereka dapat menjadi pengguna informasi yang cerdas dan bertanggung jawab.

- 4) Layanan Bimbingan Pemustaka: Memberikan bimbingan dan pendampingan kepada pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan secara optimal. Layanan ini dapat berupa tur perpustakaan, pengenalan koleksi, atau bantuan dalam penggunaan teknologi informasi di perpustakaan.

Di era digital dan pandemi COVID-19, layanan informasi perpustakaan mengalami transformasi yang signifikan (Isbandini, 2021). Pustakawan tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai mitra riset yang aktif membantu pengguna dalam menemukan sumber informasi yang relevan dan berkualitas (Wati, 2024). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kunci utama dalam transformasi layanan informasi, memungkinkan akses jarak jauh dan efisien ke berbagai sumber daya digital (Nugroho, 2018). Dalam hal ini, perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten termasuk sudah melakukan hal tersebut secara berkelanjutan.

b. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga pengelola koleksi karya tulis, cetak, dan/atau rekam yang dikelola secara profesional dengan sistem baku. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka di perguruan tinggi. Lebih lanjut, Peraturan Kepala Perpustakaan RI No. 13 Tahun 2017 menegaskan peran penting perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat sumber belajar yang integral dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia kini telah bertransformasi menjadi pusat informasi yang tidak hanya menyediakan sumber ilmu pengetahuan, tetapi juga mendukung berbagai kegiatan tersebut

Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki peran krusial dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Fungsi-fungsi ini termaktub dalam UU No. 43 Tahun 2007 dan Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015), mencakup tujuh aspek utama:

- 1) Pendidikan: Menyediakan koleksi yang relevan dengan tujuan pembelajaran, mengatur materi pembelajaran sesuai program studi, dan mendukung evaluasi pembelajaran.

- 2) Informasi: Memfasilitasi akses mudah ke beragam sumber informasi, seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber elektronik, guna mendukung kegiatan akademik dan penelitian.
- 3) Penelitian: Menyediakan bahan primer dan sekunder terkini untuk keperluan penelitian dan pengkajian di berbagai disiplin ilmu, teknologi, dan seni.
- 4) Rekreasi: Menyediakan bahan pustaka yang bersifat rekreatif dan edukatif untuk mendorong kreativitas, minat, dan inovasi pengguna.
- 5) Publikasi: Membantu mempublikasikan karya yang dihasilkan oleh sivitas akademika
- 6) Deposit: Berfungsi sebagai pusat penyimpanan dan pelestarian karya serta pengetahuan yang dihasilkan oleh sivitas akademika.
- 7) Interpretasi: Bagian ini bertujuan untuk mengkaji dan memperkaya sumber informasi agar pengguna dapat memahami dan menafsirkan informasi tersebut secara lebih mendalam. (Darwanto & Gusniawati, 2015)

Fungsi-fungsi ini saling terkait dan mendukung satu sama lain dalam mewujudkan tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai pusat sumber belajar, informasi, dan penelitian yang berkualitas.

Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia sering disebut sebagai "jantungnya perguruan tinggi" karena menyediakan materi dan akses informasi untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi (Darwanto & Gusniawati, 2015, hlm.70). Di era digital, perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi fisik, tetapi juga sebagai pusat literasi informasi dan transformasi digital (Indrák & Pokorná, 2021). Perpustakaan harus mampu menyediakan layanan yang relevan dan mudah diakses oleh pengguna, serta aktif mempromosikan layanan mereka melalui berbagai kanal, termasuk situs web dan media sosial (A'yunnina & Rofifah, 2024)

c. Pustakawan

Pustakawan adalah individu yang berkompentensi di bidang perpustakaan dan informasi, yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, termasuk pengelolaan koleksi dan pelayanan informasi kepada pemustaka (Jamridafrizal et al., 2024, hlm.14.). Di era digital, peran pustakawan semakin berkembang. Selain

tugas konvensional, pustakawan juga dituntut untuk memberikan informasi melalui media komputer, data elektronik, dan internet. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus memenuhi jenjang pendidikan minimal Diploma Perpustakaan atau yang sederajat, serta memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan literasi digital (Rahmadanita, 2022)

Di era digital dan pandemi COVID-19, peran pustakawan mengalami perubahan yang signifikan (Isbandini, 2021). Pustakawan dituntut untuk memiliki tidak hanya kompetensi tradisional dalam pengelolaan perpustakaan, tetapi juga kompetensi digital yang kuat (Oktavia, 2019). Mereka harus mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan yang efisien dan efektif, serta menjadi mitra aktif bagi pengguna dalam mencari, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi (Reddy dkk., 2022).

Nampak di lapangan bahwa perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sudah menampilkan peran pustakawan dengan layanan yang sesuai dengan standar dari negara, dibuktikan dengan berbagai proses, prosedur serta mekanisme layanan perpustakaan.

d. Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Sebagai pusat informasi terkemuka untuk studi keislaman, Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten mengemban misi mengembangkan layanan berbasis teknologi. Koleksi perpustakaan yang beragam mencakup 24.836 judul dan 45.627 eksemplar, terdiri dari buku, kitab, tesis, jurnal, serta media digital (Nurjanah, 2022). Tujuan utamanya adalah menyediakan bahan pustaka yang relevan bagi mahasiswa, pengajar, dan peneliti.

Fungsi perpustakaan meliputi pengumpulan, pengolahan, pelayanan, pemanfaatan, dan penyebaran informasi (Nurjanah, 2022). Layanan yang tersedia terbagi menjadi dua kategori: teknis dan pengunjung. Layanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, sementara layanan pengunjung meliputi berbagai fasilitas seperti layanan baca di tempat, sirkulasi, multimedia, bimbingan dan pendidikan pemustaka, fotokopi, koleksi khusus, akses jurnal/e-journal, ruang pertemuan, koleksi kitab kuning, penitipan loker, koleksi koran dan majalah, serta layanan bebas pustaka.

Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten memainkan peran krusial dalam mendukung visi dan misi universitas sebagai pusat informasi

dan sumber referensi studi keislaman. Untuk mencapai tujuan tersebut, perpustakaan secara berkelanjutan mengembangkan fasilitas dan layanan berbasis teknologi informasi. Pengembangan ini mencakup layanan daring seperti *Online Public Access Catalog* (OPAC), repositori, serta akses *e-book* dan *e-journal* (Nurjanah, 2022)

e. Pelayanan Informasi Masa Pandemi Covid-19

Layanan merupakan inti dari kegiatan perpustakaan dan menjadi indikator utama keberhasilan sebuah perpustakaan. Semua aktivitas layanan di perpustakaan diarahkan untuk memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi ekspektasi pengguna. Tujuan utama dari berbagai layanan yang disediakan adalah untuk mendorong pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan memberikan landasan hukum mengenai layanan perpustakaan, yang meliputi:

- Pelayanan Prima: Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan mengutamakan kualitas dan berfokus pada kebutuhan pemustaka.
- Standar Nasional: Penerapan tata cara layanan perpustakaan harus berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan.
- Adaptasi Teknologi: Perpustakaan didorong untuk terus mengembangkan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- Pemanfaatan Sumber Daya: Pengembangan layanan harus mengoptimalkan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- Optimalisasi Layanan: Penyelenggaraan layanan perpustakaan harus sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang optimal.
- Kerja Sama dan Integrasi: Mewujudkan layanan perpustakaan yang terpadu melalui kerja sama antar perpustakaan.
- Jejaring Telematika: Kerja sama dan integrasi layanan perpustakaan tersebut dilaksanakan melalui jejaring telematika. (Indonesia, 2007)

Munculnya pandemi Covid-19 pada awal 2020 secara signifikan mengubah aktivitas manusia, termasuk operasional perpustakaan. Sebagai langkah preventif penyebaran virus, banyak perpustakaan menghentikan layanan manual yang mengharuskan kontak langsung dengan pemustaka. Hal ini sesuai dengan temuan Ramadhanti & Yanda

(2020) dan Priyadi et al. (2020) yang menyoroiti dampak pandemi terhadap kegiatan perpustakaan dan langkah-langkah adaptasi yang dilakukan.

Informasi merupakan kebutuhan utama setiap manusia (Ramadhanti et al., 2020). Setiap waktu, individu mencari dan mendapatkan informasi baru, terutama di masa pandemi yang mengharuskan masyarakat melakukan *social distancing* dan *physical distancing* (Malik dkk., 2020) Akibatnya, masyarakat, khususnya pekerja dan mahasiswa, harus melakukan kegiatan secara daring atau *Work from Home* (WFH) (Kartika dkk., 2021)

IFLA telah memberikan panduan agar perpustakaan untuk tetap dapat memberikan layanan selama masa pandemi di seluruh dunia (IFLA, 2020). Tujuan dari penulisan makalah ini adalah untuk mengetahui konsep layanan informasi daring dari Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika di masa pandemi COVID-19.

Perpustakaan di era pandemi COVID-19 dituntut untuk beradaptasi dengan kebiasaan baru pengguna (Isbandini, 2021) Perpustakaan UGM melakukan inovasi dengan membuka layanan daring. Pengguna dapat mencari informasi yang dibutuhkan secara daring melalui *email*. Pustakawan memainkan peran penting dalam layanan daring ini dengan menyediakan sumber-sumber informasi untuk mendukung kegiatan penelitian (Isbandini, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Isbandini (2021) menunjukkan bahwa pustakawan di Universitas Gadjah Mada berperan sebagai mitra riset di masa pandemi COVID-19. Pustakawan membantu peneliti dalam mencari dan menemukan informasi yang relevan, serta memberikan dukungan dalam proses penelitian.

Berikut adalah beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan layanan informasi perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. selama pandemi COVID-19 :

- 1) Memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perpustakaan perlu memastikan bahwa mereka memiliki infrastruktur TIK yang memadai untuk mendukung layanan informasi daring. Hal ini meliputi ketersediaan perangkat keras dan lunak, koneksi internet yang stabil, dan platform digital yang andal.
- 2) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya informasi digital. Perpustakaan perlu terus mengembangkan koleksi sumber daya

informasi digital mereka, seperti *e-book*, jurnal daring, *database*, dan repositori institusi. Selain itu, perpustakaan juga perlu memastikan bahwa sumber daya informasi digital tersebut mudah diakses dan digunakan oleh pengguna.

- 3) Meningkatkan kompetensi pustakawan dalam bidang TIK. Pustakawan perlu memiliki kompetensi yang memadai dalam bidang TIK agar dapat memberikan layanan informasi daring yang berkualitas. Hal ini meliputi kemampuan dalam menggunakan berbagai platform digital, mencari dan mengevaluasi informasi daring, serta memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pengguna.
- 4) Mengembangkan layanan informasi daring yang inovatif. Perpustakaan perlu terus berinovasi dalam mengembangkan layanan informasi daring yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di era pandemi COVID-19. Beberapa contoh layanan informasi daring yang inovatif antara lain layanan referensi virtual, layanan literasi informasi daring, layanan diseminasi informasi melalui media sosial, dan layanan kolaborasi daring.
- 5) Membangun kemitraan dengan pihak lain. Perpustakaan dapat membangun kemitraan dengan pihak lain, seperti penerbit, penyedia *database*, dan lembaga pendidikan lainnya, untuk meningkatkan layanan informasi daring. Kemitraan ini dapat berupa kerja sama dalam penyediaan sumber daya informasi digital, pengembangan platform digital, atau penyelenggaraan kegiatan pelatihan dan edukasi.

Dengan melakukan berbagai upaya tersebut, perpustakaan dapat meningkatkan layanan informasi di masa pandemi COVID-19 dan memenuhi kebutuhan informasi penggunanya secara efektif. Pemanfaatan situs web perpustakaan juga menjadi salah satu strategi penting dalam mempromosikan layanan perpustakaan perguruan tinggi (Suciati, 2020.). Situs web perpustakaan dapat digunakan untuk menyediakan informasi tentang layanan perpustakaan, koleksi digital, dan sumber daya informasi lainnya yang dapat diakses secara daring.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur untuk mengkaji efektifitas layanan informasi di Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Data diperoleh melalui observasi terhadap situs web perpustakaan, dengan

fokus pada layanan daring yang tersedia. Data yang terkumpul kemudian diolah dan disajikan secara deskriptif analisis.

4. Hasil

a. Inovasi Layanan Informasi Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Masa Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 di awal tahun 2020 telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk layanan perpustakaan di perguruan tinggi (Nafilah dkk., 2021). Kebijakan *Work from Home* (WFH) dan *social distancing* membatasi interaksi tatap muka, sehingga perpustakaan dituntut untuk bertransformasi ke layanan digital demi memastikan ketersediaan informasi akademik yang optimal (Priyadi et al., 2020). Situasi ini dimanfaatkan oleh Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk mengembangkan layanan digital yang efisien dan inovatif, antara lain melalui:

- 1) **Pengembangan Sistem Informasi yang *User-Friendly***: Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten berupaya untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan mengembangkan sistem informasi yang mudah digunakan, intuitif, dan responsif. Hal ini mencakup desain antarmuka yang menarik, navigasi yang jelas, dan fitur pencarian yang canggih.
- 2) **Peningkatan dan Pemutakhiran Katalog Daring Secara Berkala**: Katalog daring (OPAC) merupakan gerbang utama bagi pengguna untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten secara rutin melakukan pemutakhiran data koleksi, menambahkan deskripsi bibliografis yang lengkap, serta memastikan ketersediaan informasi *real-time*.
- 3) **Integrasi Teknologi Kecerdasan Buatan (AI) untuk Mendukung Pencarian Literatur Akademik yang Lebih Cepat dan Akurat**: Pemanfaatan AI dalam layanan perpustakaan memungkinkan pencarian literatur yang lebih personal dan relevan. Teknologi ini dapat memahami preferensi pengguna, memberikan rekomendasi bacaan yang sesuai, serta mempercepat proses pencarian informasi (Jamridafrizal, Zulfitri, Fitri, et al., 2024, hln.29).
- 4) **Pengembangan Layanan Digital yang Inklusif**: Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten juga memperhatikan

kebutuhan pengguna dengan disabilitas. Layanan digital yang dikembangkan harus dapat diakses oleh semua pengguna, tanpa terkecuali. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyediaan fitur *text-to-speech*, *audio description*, atau *keyboard navigation*.

- 5) **Penyelenggaraan Pelatihan Literasi Digital bagi Mahasiswa**: Keterampilan literasi digital yang baik akan meningkatkan efektivitas layanan, karena pengguna perpustakaan mampu mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan sumber informasi akademik daring secara optimal (Aqilah dkk., 2024). Pelatihan ini dapat berupa webinar, lokakarya, atau tutorial daring yang diselenggarakan secara berkala.

Perubahan-perubahan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Isbandini (2021) yang menunjukkan bahwa kegiatan akademik di perguruan tinggi, seperti pembelajaran dan penelitian, terus berlanjut secara daring selama pandemi COVID-19. Kondisi ini mengharuskan perpustakaan perguruan tinggi, termasuk di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk menutup layanan tatap muka dan beralih ke layanan daring. Meskipun akses fisik ke perpustakaan terbatas, kebutuhan informasi untuk mendukung kegiatan belajar dan riset tetap tinggi. Oleh karena itu, inovasi dalam layanan perpustakaan menjadi sangat penting agar pengguna tetap dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan meskipun tidak dapat berkunjung langsung.

Pandemi COVID-19, yang bermula di Wuhan, Tiongkok, telah memicu imbauan bagi masyarakat untuk tetap berada di rumah, termasuk bagi pekerja dan pelajar (Suharso dkk., 2020). Kampanye seperti #stayathome dan #socialdistancing menjadi tren global. Hal ini berdampak pada operasional perpustakaan yang harus menutup layanan fisiknya dan beralih ke sistem digital. Dalam menghadapi tantangan ini, Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten mengambil peluang untuk melakukan evaluasi layanan digital serta meningkatkan kualitasnya. Langkah strategis yang diimplementasikan adalah pengembangan *website* perpustakaan yang *well-designed*, dengan tata letak rapi, tampilan visual menarik, serta informasi yang beragam dan mudah diakses oleh pengguna. Selain itu, pengembangan perpustakaan digital berbasis aplikasi *mobile* juga menjadi inovasi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan (Subekti & Pratama, 2024). Dengan semakin tingginya penggunaan perangkat seluler di kalangan

mahasiswa dan akademisi, perpustakaan digital berbasis aplikasi memungkinkan akses yang lebih fleksibel dan personalisasi layanan yang lebih baik.

Perubahan pola konsumsi informasi masyarakat juga menjadi perhatian. Peningkatan kebutuhan akan hiburan dan sumber informasi selama masa karantina mendorong perpustakaan untuk menyediakan koleksi bacaan digital yang lebih beragam (Suharso, 2019) Pengembangan layanan pembelajaran daring interaktif seperti klub baca virtual, webinar literasi digital, serta platform diskusi akademik daring dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dalam kegiatan literasi akademik (Ramadhanti dkk., 2020) Lebih lanjut, perpustakaan juga dapat mengembangkan teknologi *augmented reality* (AR) untuk memperkaya pengalaman pengguna dalam mengakses koleksi digital (Latifah & Sa'diyah, 2024) Dengan fitur AR, pengguna dapat menikmati pratinjau buku secara interaktif sebelum memutuskan untuk membaca atau mengunduhnya.

Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten juga melakukan promosi terhadap layanan-layanan daring yang mereka miliki. Ini sejalan dengan temuan Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020) bahwa perpustakaan telah lama memanfaatkan teknologi, seperti website, email, dan *chat*, untuk memberikan layanan informasi yang lebih mudah diakses, termasuk layanan referensi

Bentuk Layanan Digital Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Menurut Nurjanah (2022), dalam rangka memastikan aksesibilitas informasi akademik selama pandemi, Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menawarkan berbagai layanan digital yang dapat diakses oleh mahasiswa dan akademisi, antara lain:

- 1) **Pelayanan OPAC (Online Public Access Catalogue):** OPAC merupakan sistem katalog daring yang memungkinkan pengguna untuk mencari informasi pustaka dalam bentuk cetak maupun digital. Layanan OPAC di Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dapat diakses melalui <http://elibrary.uinbanten.ac.id/index.php>.
- 2) **Pelayanan Repository:** *Repository* digital perpustakaan menyediakan kumpulan koleksi ilmiah yang dipublikasikan oleh civitas akademika UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Layanan ini dapat diakses di <http://repository.uinbanten.ac.id/>

- 3) **Pelayanan E-book:** Perpustakaan menyediakan koleksi *e-book* dalam format digital yang dapat diakses melalui <http://ebook.uinbanten.ac.id/>
- 4) **Layanan E-jurnal:** Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten juga menawarkan akses ke berbagai *e-jurnal* akademik nasional dan internasional melalui <http://jurnal.uinbanten.ac.id/> serta berlangganan *database* jurnal seperti Emerald, Sage, dan LIPI.

b. Analisis Efektivitas Layanan Digital Perpustakaan

Evaluasi efektivitas layanan digital perpustakaan perlu dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan. Berikut adalah analisis efektivitas berbagai layanan yang telah diterapkan:

- 1) Pelayanan OPAC
 - Efektivitas: Memudahkan pencarian informasi akademik secara daring.
 - Tantangan: Keterbatasan fitur pencarian dan kurangnya pelatihan penggunaan OPAC.
 - Rekomendasi: Meningkatkan navigasi dan fitur pencarian, serta menyediakan tutorial atau panduan penggunaan OPAC secara daring.
- 2) Pelayanan *Repository*
 - Efektivitas: Mempermudah mahasiswa dalam mencari referensi akademik.
 - Tantangan: Keterbatasan koleksi dan kurangnya promosi.
 - Rekomendasi: Memperluas akses *repository*, bekerja sama dengan platform akademik nasional dan internasional, serta melakukan promosi yang lebih aktif.
- 3) Pelayanan *E-book*
 - Efektivitas: Mempermudah akses koleksi digital.
 - Tantangan: Keterbatasan jumlah buku dan akses yang terbatas pada jaringan kampus.
 - Rekomendasi: Meningkatkan koleksi *e-book* dan mempertimbangkan model akses berbasis akun mahasiswa untuk fleksibilitas akses di luar kampus.
- 4) Layanan *E-jurnal*
 - Efektivitas: Memberikan akses ke berbagai jurnal akademik nasional dan internasional.
 - Tantangan: Kurangnya sosialisasi dan keterbatasan akses terhadap beberapa jurnal internasional.

c. Tantangan dan Peluang Pengembangan Layanan Digital Perpustakaan di Masa Depan

Pengembangan layanan digital perpustakaan di masa depan dengan berbagai tantangan, antara lain:

- Keterbatasan Anggaran: Pengembangan infrastruktur dan konten digital membutuhkan investasi yang besar.
- Kesenjangan Digital: Tidak semua pengguna memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan internet.
- Perubahan Perilaku Pengguna: Perpustakaan perlu beradaptasi dengan perubahan perilaku pengguna yang semakin *mobile* dan terbiasa dengan teknologi digital.
- Persaingan dengan Platform Lain: Perpustakaan harus mampu bersaing dengan platform informasi lain seperti Google Scholar dan ResearchGate.

Meskipun demikian, terdapat pula peluang besar dalam pengembangan layanan digital perpustakaan di masa depan, antara lain:

- Teknologi yang Semakin Canggih: Teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) dan *Augmented Reality* (AR) dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
- Kebutuhan akan Informasi yang Semakin Meningkat: Masyarakat semakin membutuhkan informasi yang akurat dan relevan di era digital.
- Peran Perpustakaan sebagai Pusat Literasi Digital: Perpustakaan dapat menjadi pusat literasi digital bagi masyarakat, membantu mereka untuk mengembangkan keterampilan digital yang dibutuhkan di era digital.
- Kerja Sama dengan Pihak Lain: Perpustakaan dapat bekerja sama dengan pihak lain seperti penerbit, toko buku, dan platform *e-learning* untuk memperluas jangkauan layanan digital.

d. Strategi Pengembangan Layanan Digital Perpustakaan yang Efektif

Pengembangan layanan digital perpustakaan yang efektif membutuhkan strategi yang komprehensif dan terencana. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat dipertimbangkan:

- 1) Melakukan Analisis Kebutuhan Pengguna: Perpustakaan perlu memahami kebutuhan informasi dan preferensi pengguna untuk mengembangkan layanan yang relevan dan efektif.

- 2) Memilih Teknologi yang Tepat: Perpustakaan perlu memilih teknologi yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran yang tersedia.
- 3) Mengembangkan Konten Digital yang Berkualitas: Perpustakaan perlu mengembangkan konten digital yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan pengguna.
- 4) Meningkatkan *User Experience*: Perpustakaan perlu memastikan bahwa layanan digital mudah digunakan dan diakses oleh pengguna.
- 5) Melakukan Promosi dan Sosialisasi: Perpustakaan perlu melakukan promosi dan sosialisasi layanan digital kepada pengguna.
- 6) Melakukan Evaluasi dan Perbaikan: Perpustakaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan layanan digital secara berkala untuk memastikan efektivitasnya.

e. Peran Pustakawan dalam Pengembangan Layanan Digital Perpustakaan

Pustakawan memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan layanan digital perpustakaan. Pustakawan tidak hanya bertugas mengelola koleksi perpustakaan, tetapi juga harus mampu:

- 1) Memahami Kebutuhan Informasi Pengguna: Pustakawan harus mampu memahami kebutuhan informasi pengguna untuk memberikan layanan yang tepat.
- 2) Menguasai Teknologi Digital: Pustakawan harus menguasai teknologi digital untuk mengembangkan dan mengelola layanan digital perpustakaan.
- 3) Menjadi *Information Broker*: Pustakawan dapat menjadi *information broker* bagi pengguna, membantu mereka untuk menemukan dan mengakses informasi yang dibutuhkan.
- 4) Menjadi *Literacy Advocate*: Pustakawan dapat menjadi *literacy advocate* bagi masyarakat, membantu mereka untuk mengembangkan keterampilan literasi digital yang dibutuhkan di era digital.

Pengembangan layanan digital perpustakaan merupakan keniscayaan di era digital. Perpustakaan yang mampu beradaptasi dengan perubahan dan memanfaatkan teknologi digital akan dapat terus memberikan layanan yang relevan dan efektif kepada pengguna. Pustakawan memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan layanan digital perpustakaan.

Pustakawan yang kompeten dan profesional akan dapat membantu perpustakaan untuk mencapai tujuannya sebagai pusat informasi dan literasi bagi masyarakat. Perpustakaan dapat meningkatkan efektivitas layanan dengan menyediakan tutorial interaktif dan webinar literasi digital secara rutin

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah berupaya menyelenggarakan layanan informasi yang efektif selama masa pandemi COVID-19. Ketersediaan beragam layanan digital seperti OPAC, *repository*, *e-book*, dan *e-jurnal* menjadi bukti komitmen tersebut. Namun, beberapa tantangan masih perlu diatasi, antara lain keterbatasan fitur pencarian OPAC, kurangnya promosi *repository*, keterbatasan koleksi *e-book*, dan kurangnya sosialisasi layanan *e-jurnal*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital secara berkelanjutan diperlukan guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara optimal.

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa rekomendasi berikut diajukan kepada Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten:

- 1) Optimalisasi Fitur Pencarian OPAC: Mengembangkan fitur pencarian yang lebih canggih dan intuitif pada OPAC akan mempermudah pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.
- 2) Peningkatan Promosi *Repository*: Strategi promosi yang lebih aktif dan terarah diperlukan untuk meningkatkan visibilitas dan pemanfaatan *repository* di kalangan mahasiswa.
- 3) Pengembangan Koleksi *E-book*: Penambahan koleksi *e-book* secara berkala dengan materi pelajaran yang beragam akan memperkaya pilihan bacaan bagi pengguna.
- 4) Sosialisasi Layanan *E-jurnal*: Mengintensifkan sosialisasi layanan *e-jurnal* melalui berbagai kanal komunikasi akan meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan layanan ini.
- 5) Evaluasi Efektivitas Layanan Digital: Evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan digital, termasuk survei kepuasan pengguna, akan memberikan umpan balik berharga untuk perbaikan layanan.
- 6) Keterlibatan Pengguna dalam Pengembangan Layanan: Melibatkan mahasiswa dalam proses pengembangan layanan digital, misalnya melalui forum diskusi atau kelompok fokus, akan memastikan kesesuaian layanan dengan kebutuhan mereka.

Selain rekomendasi di atas, pengembangan layanan digital yang lebih inovatif, seperti layanan referensi virtual, layanan literasi informasi daring, dan layanan kolaborasi daring, juga perlu dipertimbangkan. Rekomendasi ini bersifat umum dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penelitian ini hanya mengandalkan observasi situs web perpustakaan tanpa melakukan wawancara dengan pengguna, sehingga diperlukan studi lebih lanjut untuk memahami pengalaman pengguna secara lebih mendalam."

Untuk penelitian lebih lanjut, peneliti berikutnya dapat mengeksplorasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital perpustakaan melalui metode survei atau wawancara.

6. Referensi

- Aqilah, N., Iman, W. W., & Rachman, I. F. (2024). Inovasi model pembelajaran literasi digital yang efektif untuk mendukung implementasi SDGs 2030. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 269–276.
- A'yunnina, Q., & Rofifah, L. (2024). Systematic literature review: Promosi perpustakaan di era digital melalui media sosial. *LIBRARIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 11–24.
- Baryshev, R. A., Tsvetochkina, I. A., Babina, O. I., Kasyanchuk, E. N., & Manushkina, M. M. (2020). Transformation of university libraries during the digital era. *Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences*, 13(7), 1073–1089.
- Darwanto, A. K. T. U., & Gusniawati, N. (2015). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Fismanelly, F., Jannah, M., Farida, M., & Makdis, N. (2024). Optimalisasi pengelolaan perpustakaan digital untuk meningkatkan kualitas akademik di institusi pendidikan tinggi. *Maktabatuna*, 6(2), 317–343.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020). *COVID-19 and the global library field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>
- Indonesia, P. N. R. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

- Indrák, M., & Pokorná, L. (2021). Analysis of digital transformation of services in a research library. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 70(1/2), 154–172.
- Isbandini. (2021). Peran pustakawan Universitas Gadjah Mada sebagai mitra riset di masa pandemi Covid-19. *Media Informasi*, 30(1). <https://doi.org/10.22146/mi.v30i1.4036>
- Jamridafrizal, J., Zulfritri, Z., Fitri, I., & Tsulasiah, T. (2024). *Profesionalisme kepustakawanan dan informasi di era digital*. Yayasan Laksita Indonesia.
- Jamridafrizal, J., Zulfritri, Z., & Wajdi, M. F. (2024). *Perpustakaan perguruan tinggi–Perpustakaan sebagai institusi perspektif organisasi dan regulasi*.
- Kartika, L., Indrawan, R. D., & Jayawinangun, R. (2021). Analisis efektivitas program Work From Home (WFH) berbasis outcome masa pandemi Covid-19. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 7(3), 338–356.
- Latifah, A. N., & Sa'diyah, H. (2024). Strategi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca masyarakat di era digital. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 115–125.
- Malik, R. R., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Samson, C. M. S. (2020). Inovasi pelayanan perputakaan di Taman Bacaan Masyarakat Lingkaran Cahaya selama pandemi Covid-19. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 2(1), 48–62.
- 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.
- Nugroho, A. F. S. (2018). Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung perpustakaan umum bertransformasi. *Media Pustakawan*, 25(4), 1–7.
- Nurjanah, A. (2022). *Impelentasi fungsi-fungsi manajemen perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten* [Tugas akhir, UIN SMH Banten].
- Oktavia, S. (2019). Peran perpustakaan dan pustakawan dalam menghadapi generasi digital native. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 3(1), 81–89.
- Priyadi, D. H., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Samson, C. M. S. (2020). Pandemi Covid-19 dan inovasi perpustakaan perguruan tinggi. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 2(1), 74–87.
- Rahmadanita, A. (2022). Kompetensi digital pustakawan dalam penyelenggaraan fungsi layanan perpustakaan pada masa new normal. *Media Informasi*, 31(2), 223–236.
- Ramadhanti, D., Yanda, D. P., & Yenti, E. (2020). Peran perpustakaan sebagai pendukung pembelajaran jarak jauh di masa pandemi Covid-19. *Libraria: Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 1–30.
- Reddy, P., Sharma, B., & Chaudhary, K. (2022). Digital literacy: A review in the South Pacific. *Journal of Computing in Higher Education*, 34(1), 83–108.
- Subekti, P., & Pratama, A. (2024). Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan digital berbasis web. *Journal of Data Science and Information Systems*, 2(2), 70–79.
- Suciati, U. (n.d.). Pemanfaatan situs web perpustakaan dalam mempromosikan layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Media Informasi*, 28(2), 228–245.
- Suharso, P. (2019). Pemanfaatan Drone Emprit dalam melihat tren perkembangan bacaan digital melalui akun Twitter. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 3(4), 333–346.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 271–286.
- Wajdi, M. F., & Hajiri, M. I. (2024). Tantangan adaptasi kecerdasan buatan dalam layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(2), 217–228.
- Wati, O. W. (2024). Peran pustakawan dalam penelusuran informasi di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. *SIGNIFICANT: Journal of Research and Multidisciplinary*, 3(2), 104–114.
- Yuwana, S. I. P. (2020). Coronanomics: Strategi revitalisasi UMKM menggunakan teknologi digital di tengah pandemi Covid-19. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 2(1), 47–59.

