

Penanganan Keluhan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Masa Pandemi COVID-19

Nugroho Sayekti

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Email : nug.say@mail.ugm.ac.id

Diajukan: 01-08-2022 Direvisi: 30-09-2022 Diterima: 30-09-2022

INTISARI

Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan pada eksistensi dan relevansi sumber-sumber pembelajaran yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi, termasuk Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Perpustakaan UGM) sebagai pelayanan publik sivitas akademika di UGM. Perpustakaan UGM menerapkan ketentuan-ketentuan baru, model-model pelayanan baru, dan adanya pergeseran paradigma terhadap koleksi yang dilayankan, dari yang sebelumnya berbentuk tercetak menuju ke bentuk elektronik yang dapat diakses secara daring. Perubahan tersebut membawa pengaruh terhadap ketidaksiapan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Akibatnya, pemustaka menjadi tidak puas, tidak senang, tidak nyaman, dan mengeluh atas pelayanan yang diberikan. Tulisan ini menganalisis penanganan keluhan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UGM masa pandemi COVID-19. Bentuk penulisan artikel ini adalah deskriptif dengan metode terapan (applied method), sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi, partisipasi, dan wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Pustaka Perpustakaan UGM. Hasil analisis menunjukkan gambaran penanganan keluhan pemustaka Perpustakaan UGM, meliputi: 1) media penyampaian keluhan, melalui media sosial, penyampaian secara langsung, dan kolom Aspirasi; 2) jenis keluhan berupa pembatasan waktu kunjungan luring, permintaan karya akhir, dan pemustaka dari luar UGM; 3) solusi atau penanganan keluhan, berupa sosialisasi ketentuan baru layanan Perpustakaan UGM, pemanfaatan aplikasi booking room, perpanjangan jam pelayanan, penambahan kuota pengunjung luring, dan menerima pengunjung luar UGM dan alumni; dan 4) tanggapan dan umpan balik atas solusi yang disampaikan.

Kata kunci: *Keluhan pemustaka; Penanganan keluhan pemustaka; Layanan Perpustakaan UGM masa Pandemi COVID-19.*

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has brought changes to the existence and relevance of learning resources provided by university libraries, including the Gadjah Mada University Library (UGM Library) as a public service for the academic community at UGM. The UGM library applies new regulations, new service models, and a paradigm shift towards the collections served, from the previously printed form to an electronic form that can be accessed online. These changes have an effect on the unpreparedness of users in utilizing library services. As a result, users become dissatisfied, unhappy, uncomfortable, and complain about the services provided. This paper describes the handling of user complaints against UGM Library services during the COVID-19 pandemic. Based on this description, an overview of the handling of complaints from UGM Library users is obtained, including: 1) the media for submitting complaints, through social media, direct submissions, and the column Aspirasi; 2) types of complaints in the form of restrictions on offline visits, requests for final works, and visitors from non UGM; 3) solutions or complaint handling, in the form of socializing the new provisions for UGM Library services, utilizing booking room applications, extending service hours, increasing offline visitor quotas, and accepting visitors outside UGM and alumni; and 4) feedback and feedback on the proposed solutions.

Keyword: *User complaints; User complaints handling; UGM Library services during the COVID-19 pandemic.*

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan tinggi, topik seputar penanganan keluhan mahasiswa atas pelayanan akademik yang mereka terima sangat menarik untuk dibahas. Berbagai penelitian dan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di bidang pendidikan menyatakan bahwa faktor tersebut dapat dijadikan sebagai tolok ukur sejauh mana mutu pelayanan akademik yang telah diberikan. Penelitian oleh Mapunda (2018) menjelaskan bahwa keluhan mahasiswa

merupakan topik menarik dan penting demi perbaikan dalam pemberian layanan akademik. Keluhan yang disampaikan dapat berupa manajemen perguruan tinggi, kebijakan, maupun peraturan atas pelaksanaan pelayanan akademik yang diterima mahasiswa. Penanganan keluhan dengan tepat dapat mengarah pada tingkat kepuasan, loyalitas, dan informasi positif dari para pengguna layanan. Penelitian tersebut dikuatkan oleh pendapat Nofriandi (2021) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan mahasiswa secara efektif akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan pendidikan, meningkatkan citra positif, dan meningkatkan loyalitas mahasiswa pada sebuah perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang berkualitas akan berdampak positif terhadap perilaku dan pengembangan diri mahasiswa.

Pelayanan akademik mempunyai peranan yang penting untuk terciptanya suasana akademik yang kondusif demi suksesnya proses pembelajaran di tingkat universitas (Indriyani & Mardiana, 2016). Salah satu institusi yang bergerak dalam pelayanan akademik adalah perpustakaan perguruan tinggi. Peranan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah pelayanan informasi yang beragam dan lengkap untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sumber informasi utama bagi sivitas akademika dan peneliti, baik di lingkungan perguruan tinggi tersebut maupun institusi lain. Sebagai jantung lembaga induknya, perpustakaan perguruan tinggi dimanfaatkan sebagai sumber rujukan atau sumber informasi untuk mendukung sistem pembelajaran dan penelitian (Deol & Brar, 2021). Sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi berupa bahan-bahan referensi meliputi buku teks, buku referensi, jurnal, karya ilmiah, dan penelitian, yang disajikan dalam bentuk tercetak maupun elektronik (Baker & Evans, 2011). Sumber-sumber informasi tersebut dapat diakses oleh pemustaka secara *onsite* (luring) maupun *online* (daring). Selain menyediakan bahan-bahan referensi, perpustakaan perguruan tinggi juga menyediakan fasilitas lain berupa sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk mendukung iklim akademik, proses pembelajaran, dan penelitian, meliputi gedung atau ruang pelayanan, fasilitas wifi, situs web, maupun fasilitas lain sesuai dengan kebutuhan institusi induknya (Adeyemi, 2017).

Perubahan situasi dan kondisi pandemi COVID-19 dan adanya serangan gelombang ke dua yang saat ini sedang terjadi, telah membawa pengaruh pada eksistensi dan relevansi pembelajaran di perguruan tinggi termasuk pelayanan perpustakaan (Deol & Brar, 2021). Ketika semua fasilitas umum ditutup selama waktu yang tidak ditentukan, perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu sarana pelayanan publik sivitas akademika perguruan tinggi induknya juga ditutup. Akibatnya, pemustaka tidak dapat datang untuk mengakses fasilitas pelayanan perpustakaan, buku-buku teks yang sedang dipinjam oleh pemustaka tidak dapat dikembalikan atau sebaliknya, pemustaka tidak dapat datang untuk meminjam buku-buku teks, dan sebagainya. Pustakawan tanpa ada persiapan sebelumnya terkait dengan penutupan kunjungan perpustakaan, terpaksa harus mengikuti dan menyesuaikan dengan keadaan. Menghadapi situasi yang tidak dapat diprediksi sebelumnya tersebut, sumber-sumber informasi, berbagai inovasi dan model pelayanan baru, maupun perangkat baru yang digunakan di perpustakaan perguruan tinggi untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka menjadi isu yang semakin populer (Ameen, 2021).

Situasi yang tidak menentu, banyaknya perubahan yang terjadi, dan isu-isu baru di bidang pelayanan perpustakaan perguruan tinggi membawa dampak kepada pemustaka. Pemustaka yang tidak mengetahui informasi terkait dengan perubahan dan ketentuan-ketentuan baru, atau kurang memahami dengan model dan perangkat baru pelayanan perpustakaan perguruan tinggi, tidak siap dengan situasi tersebut (Deol & Brar, 2021). Akibatnya, kebutuhan pemustaka akan informasi dan sumber-sumber akademik menjadi tidak terpenuhi. Kesenjangan antara kebutuhan informasi dengan kesiapan pemustaka terhadap model pelayanan baru perpustakaan dapat mengakibatkan pemustaka menjadi tidak puas, tidak senang, tidak nyaman, dan mengeluh atas pelayanan yang diberikan (Deol & Brar, 2021).

Decker (2021) menjelaskan dalam artikelnya bahwa banyak mahasiswa yang mengalami kepanikan dan mengeluh tentang adanya tagihan denda yang masuk ke dalam akun mereka. Sebagian mahasiswa lain mengeluh atas keamanan mereka dalam bertransaksi buku sirkulasi selama pandemi. Untuk mengatasi situasi tersebut, Perpustakaan mengadakan program pembebasan denda perpustakaan selama pandemi dan layanan Grab & Go dalam bertransaksi buku sirkulasi. Artikel Dahiya, et.al. (2021) menjelaskan bahwa menurunnya kecepatan internet dan kinerjanya menjadi keluhan utama mahasiswa dalam mengakses sumber-sumber pembelajaran yang tersedia di perpustakaan universitas selama pandemi COVID-19. Situasi tersebut terjadi akibat meningkatnya intensitas penggunaan konten-konten digital secara *online* seperti media pembelajaran jarak jauh, akses sumber-sumber digital, komunikasi, dan pemanfaatan media sosial. Perancangan kembali infrastruktur internet, fasilitas *WiFi*, kebijakan dalam penggunaan internet seperti penambahan *bandwidth* dan subsidi internet merupakan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Keluhan atas ketidaknyamanan terhadap berbagai perubahan, ketentuan, dan model pelayanan baru pada perpustakaan perguruan tinggi juga dirasakan oleh pemustaka di Perpustakaan UGM. Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi terdampak pandemi COVID-19, Perpustakaan UGM menerapkan model pelayanan perpustakaan hibrid menggabungkan antara pelayanan perpustakaan daring dengan pelayanan perpustakaan luring. Setelah sempat mengalami penutupan selama 3 bulan, antara Maret hingga awal Juni 2020 akibat pandemi COVID-19, Perpustakaan UGM banyak menerapkan berbagai perubahan peraturan dan ketentuan layanan. Perubahan tersebut meliputi kebijakan akses sumber informasi, pemanfaatan sarana prasarana, dan model pelayanan perpustakaan menyesuaikan dengan situasi saat ini. Perpustakaan UGM menerapkan model pelayanan yang disebut dengan istilah Layanan Perpustakaan UGM sangat terbatas. Layanan Perpustakaan UGM sangat terbatas memuat beberapa ketentuan baru bagi pemustaka dalam mengakses layanan yang diberikan. Berdasarkan berbagai keluhan yang masuk pada bagian *helpdesk* menunjukkan bahwa pemustaka menemui berbagai kendala dalam mengakses layanan tersebut, di antaranya mengeluh karena adanya keterbatasan akses gedung perpustakaan, keterbatasan waktu kunjungan, dan ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima.

Artikel ini bertujuan menganalisis penanganan keluhan pemustaka Perpustakaan UGM pada masa pandemi COVID-19. Keluhan pemustaka bermanfaat untuk mengetahui berbagai kekurangan dari layanan yang diterima oleh pemustaka sehingga Perpustakaan UGM dapat

mempelajari dan mencari solusi bagaimana caranya meningkatkan kualitas pelayanannya. Keluhan pemustaka juga dapat diartikan sebagai salah satu bentuk kepedulian pemustaka atas keberadaan Perpustakaan UGM dan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di masa yang akan datang. Pelayanan Perpustakaan UGM yang lebih berkualitas diharapkan akan menciptakan iklim akademis yang lebih baik bagi sivitas akademika.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini, bagaimanakah penanganan keluhan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UGM masa pandemi COVID-19?

METODE PENELITIAN

Bentuk penulisan artikel ini adalah deskriptif. Penelitian dengan bentuk deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran secara jelas dan detail terkait dengan topik yang akan dibahas dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan (Sugiyono, 2018). Fenomena-fenomena yang diamati dalam penelitian deskriptif berupa aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena satu dengan lainnya. Artikel ini menggambarkan keluhan pemustaka atas adanya perubahan ketentuan pelayanan di Perpustakaan UGM masa pandemi COVID-19 dan upaya-upaya yang ditempuh oleh Perpustakaan UGM untuk menangani keluhan tersebut.

Tulisan ini menggunakan metode terapan (*applied method*). Metode terapan dilakukan untuk menerapkan, menguji, dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diimplementasikan dalam memecahkan masalah-masalah praktis (Sugiyono, 2018). Metode terapan juga bisa diartikan sebagai salah satu cara dalam mempergunakan pengetahuan ilmiah yang telah diketahui untuk menjelaskan berbagai fenomena dan memecahkan masalah-masalah dalam realitas sosial (Siswanto, 2012). Dengan memanfaatkan metode terapan, konsep-konsep yang tertuang dalam teori atau kajian pustaka akan digunakan untuk mengkaji dan mengevaluasi penanganan keluhan pemustaka Perpustakaan UGM.

Dalam sebuah kajian, data mempunyai kedudukan yang sangat penting untuk dijadikan sebagai sumber dalam pengolahan dan penyajian informasi, menyusun keterangan, dan membuat kesimpulan (Prayitno, 2013). Sumber data yang akan digunakan sebagai bahan kajian berupa statistik keluhan pemustaka Perpustakaan UGM tahun 2021 dan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Pustaka Perpustakaan UGM. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan berpartisipasi langsung dalam obyek yang dikaji, serta melakukan wawancara, studi pustaka terkait dengan dokumen cetak dan elektronik, literatur, statistik, dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji.

PEMBAHASAN

Keluhan Pemustaka

Secara etimologi, keluhan atau komplain berasal dari kata keluh, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai ungkapan atau ucapan yang keluar karena perasaan susah, karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan, atau kesusahan (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021). Keluhan atau komplain merupakan isu yang sering dijumpai dalam bidang manajemen. Lovelock & Wirtz (2014) menyatakan bahwa keluhan atau komplain biasa dilakukan oleh konsumen sebagai reaksi atau bentuk kekecewaan dan ketidakpuasan mereka terhadap sebuah produk atau pelayanan yang kurang berkualitas. Hirschman dalam Suki (2011) mengidentifikasikan keluhan konsumen ke dalam dua faktor. Faktor pertama, keluhan konsumen berdasarkan pada pertimbangan antara nilai produk dan layanan dengan keuntungan yang telah mereka terima. Artinya, konsumen telah mengeluarkan sejumlah biaya atau usaha harus sebanding dengan apa yang mereka terima. Keuntungan disini tidak hanya diukur dalam nilai ekonomis, namun termasuk nilai psikologis, seperti rasa senang, bahagia, dan puas saat memanfaatkan produk atau layanan yang diberikan. Faktor kedua, keluhan konsumen karena tidak adanya solusi terkait dengan kesulitan atau permasalahan yang mereka hadapi pada saat memanfaatkan produk dan layanan yang diberikan. Maksudnya, penyedia tidak hanya memikirkan bagaimana mereka menyediakan sebuah produk dan layanan yang baik, namun mereka juga memiliki tanggung jawab terhadap konsumen setelah mereka menggunakan produk dan layanannya (layanan purna jual).

Keluhan konsumen terhadap layanan yang diterima dibedakan menjadi empat kategori, meliputi (Norwell, 2015): 1) *mechanical complaint*, dapat diartikan sebagai keluhan yang diakibatkan oleh faktor mekanik seperti perlengkapan, sarana, dan prasarana; 2) *attitudinal complaint*, dapat diartikan sebagai keluhan atas sikap petugas pelayanan kurang baik dalam melayani; 3) *service-related complaint*, merupakan keluhan yang diakibatkan karena kurang baiknya pelayanan yang diterima; dan 4) *unusual complaint*, merupakan keluhan yang bersifat khusus atau tidak umum. Keluhan atau komplain biasa diajukan oleh pemustaka atas layanan perpustakaan pada saat mereka tidak terpenuhi kebutuhannya, mengalami kesulitan atas akses, atau merasa kurang puas atas pelayanan yang diterimanya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan hal yang terpenting dalam perpustakaan. Untuk mencapai situasi yang ideal, perpustakaan membutuhkan beberapa dimensi pelayanan perpustakaan, petugas atau pustakawan yang kompeten, dan infrastruktur perpustakaan yang dapat menjadi primadona di kalangan pemustaka (Suki, 2011). Bahan-bahan atau materi layanan perpustakaan terutama koleksi dalam format cetak dan non-cetak yang mampu mendukung proses pembelajaran yang diselenggarakan universitas. Untuk memastikan bahwa bahan-bahan ini dimaksimalkan oleh pengguna, dibutuhkan petugas perpustakaan. Infrastruktur nyaman yang mencakup furnitur dan peralatan memfasilitasi peran perpustakaan sebagai mitra dalam penawaran universitas untuk pendidikan berkualitas (Reyes, 2019).

Mekanisme umpan balik sebagai upaya penanganan keluhan merupakan sebuah proses yang penting keberadaannya karena saat ini pemustaka menjadi titik fokus pekerjaan perpustakaan. Mekanisme tersebut dapat diwujudkan melalui program pengaduan atau penanganan keluhan untuk memungkinkan pustakawan bertindak cepat, tanggap, dan sepatutnya dalam menanggapi keluhan pemustaka. Terdapat dua konsep terkait dengan penanganan keluhan pemustaka meliputi: 1) bahwa perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia layanan yang berkualitas; dan 2) beberapa konsep yang perlu diperhatikan dalam penanganan keluhan pemustaka.

Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa Layanan Yang Berkualitas

Selama masa pandemi Covid-19 sebagian besar perguruan tinggi telah meniadakan kegiatan pembelajaran tatap muka dan menggantikannya dengan pembelajaran *online*. Kemajuan di bidang teknologi memungkinkan perpustakaan perguruan tinggi untuk tetap membuka layanan secara online dan pemberdayaan sumber-sumber digital yang telah dimiliki sebelumnya, seperti penelusuran informasi online, email bantuan layanan pemustaka, database online, eBook, koleksi repositori, dan jurnal-jurnal online. Pembukaan kembali layanan perpustakaan secara onsite menerapkan berbagai penyesuaian dan pembatasan akses.

Baharuddin dan Rosman (2020) menjelaskan kecenderungan jasa layanan perpustakaan dengan menggunakan konsep era normal baru menekankan pentingnya mengetahui umpan balik pemustaka atas kemudahan dan kebermanfaatan sistem. Ada tiga faktor yang mempengaruhi kualitas jasa layanan perpustakaan perguruan tinggi pada masa pandemi Covid-19, sebagai berikut (Baharuddin & Rosman, 2020): 1) kualitas informasi, meliputi sampai sejauh mana nilai informasi yang diberikan kepada pemustaka dapat dimanfaatkan oleh mereka seperti relevansi dengan topik yang sedang dicari, informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan penelitian/penulisan ilmiah; 2) hambatan perasaan/perilaku, meliputi perasaan cemas, takut, atau khawatir ketika pemustaka mengakses layanan perpustakaan dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam memanfaatkan sarana perpustakaan; dan 3) daya tanggap, meliputi tingkat penilaian pemustaka pada seluruh komponen pelayanan baik sistem informasi maupun petugas pelayanan terhadap permintaan layanan secara cepat dan tepat waktu.

Konsep-Konsep Penanganan Keluhan Pemustaka

Keluhan pemustaka dapat menjadi sumber daya yang kuat bagi pihak manajemen perpustakaan untuk mengambil keputusan atau kebijakan. Berdasarkan penyampaiannya, Reyes (2019) mengidentifikasi keluhan pemustaka ke dalam dua cara, meliputi: 1) keluhan langsung, merupakan keluhan yang disampaikan secara langsung kepada pihak perpustakaan atas perasaan tidak puas atau pengalaman yang didapat melalui tatap muka maupun komunikasi dengan telepon dengan petugas pelayanan; dan 2) keluhan tidak langsung, merupakan keluhan yang disampaikan melalui media atau sarana pengaduan yang disediakan seperti lembar keluhan atau pengaduan, kotak saran, email, dan media penyampaian lainnya, atau melalui pihak ketiga seperti pengacara atau media massa. Langkah penting untuk

meminimalkan keluhan pemustaka adalah dengan mengetahui kebutuhan mereka. Kebutuhan pemustaka dapat diketahui melalui survei atau melalui keluhan yang mereka sampaikan, terlebih ketika keluhan pemustaka dipandang sebagai umpan balik untuk memecahkan masalah layanan dan meningkatkan kinerja (Reyes, 2019).

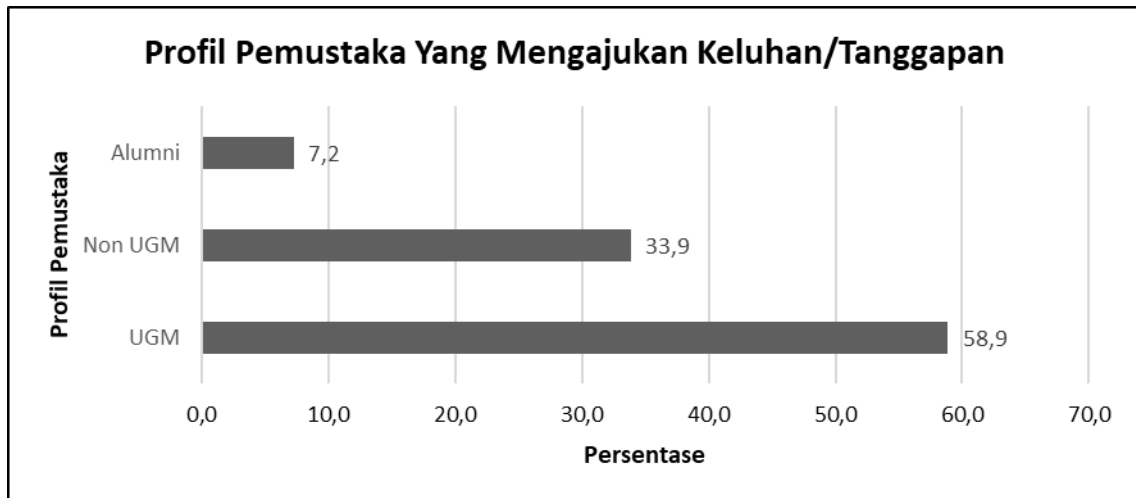
Perpustakaan dapat menempuh beberapa cara untuk menangani keluhan pemustaka, meliputi (Reyes, 2019): 1) formulir tanggapan pemustaka baik tercetak maupun online yang dapat dimanfaatkan untuk mengumpulkan data keluhan pemustaka pada jangka waktu tertentu; 2) melakukan survei lanjutan melalui telepon atau saluran online yang secara langsung menanyakan pendapat pribadi, kesaksian, atau testimoni pemustaka terkait dengan pelayanan yang mereka terima; 3) kotak saran atau pengaduan yang dapat diisi oleh pemustaka dapat disampaikan dengan nama maupun anonim, yang memungkinkan pemustaka lebih bersedia untuk jujur dalam melakukan penilaian atas pelayanan yang mereka terima; 4) formulir khusus bagi pemustaka yang mengeluh atau tidak puas dengan ketentuan, prosedur, dan kebijakan perpustakaan yang dapat dibaca dan ditangani langsung oleh pengambil kebijakan perpustakaan; 5) pengadaan survei dengan memanfaatkan *clipboard* atau *pop-up* yang dapat diisi secara langsung oleh pemustaka pada saat mereka selesai mengakses layanan online; 6) mengadakan diskusi kelompok atau *focus group discussion* (FGD) dimana pemustaka dapat menyampaikan informasi tentang layanan yang dibutuhkan dan bagaimana meningkatkan layanan yang sudah ada; 7) mengadakan dialog publik dan melakukan wawancara mendalam dengan pemustaka untuk menilai tingkat kepuasan dan memperoleh gambaran layanan perpustakaan secara lengkap; dan 8) menempatkan staf khusus yang menangani penerimaan keluhan pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penanganan Keluhan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan UGM Masa Pandemi COVID-19

Pada masa pandemi COVID-19 Perpustakaan UGM membatasi layanan tatap muka secara langsung dan lebih mengutamakan sumber-sumber informasi berbasis daring (*online*) melalui situs web Perpustakaan UGM, layanan melalui email, dan media sosial. Surat edaran nomor 131/UN1/PERPUS/TR/2020 tentang Pengumuman Layanan Perpustakaan dalam Rangka Mengantisipasi Penyebaran COVID-19 mengatur ketentuan baru layanan perpustakaan, meliputi jadwal pelayanan perpustakaan, pembatasan jumlah pengunjung *onsite*, dan penerapan aplikasi pemesanan tempat atau *booking room*. Tidak semua pemustaka memahami dan mengetahui informasi adanya ketentuan baru tersebut. Situasi ini berpengaruh pada ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan dan menimbulkan keluhan pemustaka atas pelayanan yang diterima. Tidak semua keluhan yang masuk merupakan ungkapan ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima, akan tetapi sebagian lebih merupakan tanggapan, pernyataan ketidaktahuan, atau pertanyaan terkait dengan informasi atas ketentuan baru layanan perpustakaan.

Data statistik tahun 2021 menunjukkan bahwa Perpustakaan UGM telah menerima keluhan pemustaka sebanyak 180 kali. Dari sejumlah keluhan yang masuk, sebanyak 61 keluhan atau 33,9% merupakan pemustaka non UGM, 13 keluhan atau 7,2% merupakan

pemustaka alumni UGM, dan selebihnya sebanyak 106 keluhan atau 58,9% merupakan pemustaka UGM. Gambar 1 mengilustrasikan profil pemustaka yang mengajukan keluhan atau tanggapan mereka atas ketentuan baru layanan perpustakaan.



Sumber: data diolah, 2022

Gambar 1. Profil pemustaka Perpustakaan UGM yang mengajukan keluhan/tanggapan atas pelayanan perpustakaan yang diterima

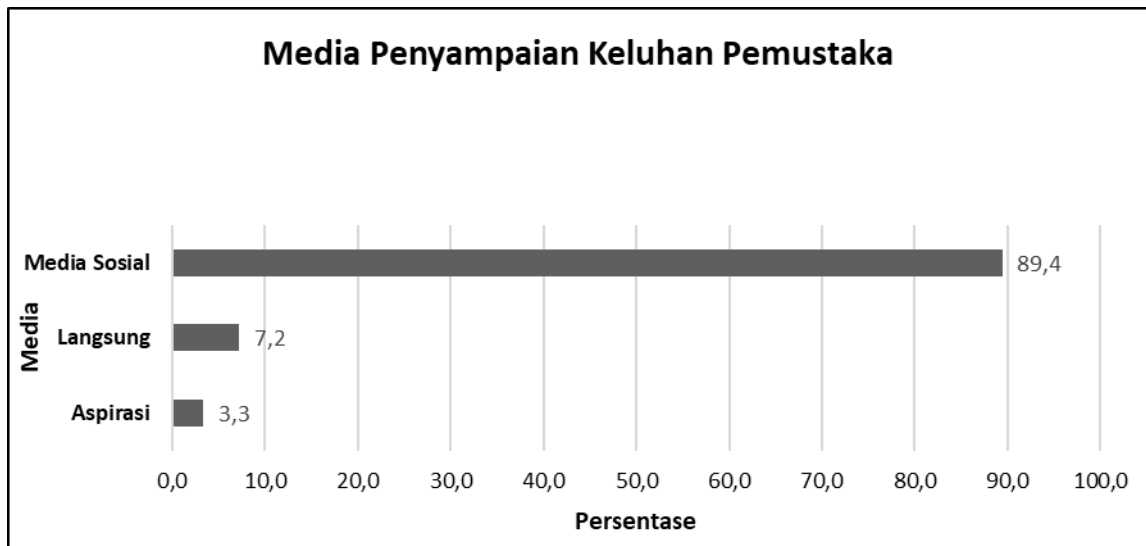
Pemustaka Perpustakaan UGM mengajukan keluhan atas pelayanan yang telah diterima secara langsung kepada petugas pada saat mereka melakukan kunjungan onsite maupun secara tidak langsung dengan menggunakan sarana yang tersedia, meliputi kolom Aspirasi yang tautannya tersedia di situs web Perpustakaan UGM dan melalui media sosial resmi Perpustakaan UGM (Facebook, Twitter, dan Instagram). Keluhan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UGM masa pandemi Covid-19, dapat digambarkan ke dalam lima kategori, meliputi: 1) media penyampaian; 2) macam keluhan; 4) solusi dan penanganan keluhan; dan 5) tanggapan pemustaka atas solusi yang disampaikan.

Pemustaka dapat menyampaikan keluhan atas layanan perpustakaan melalui petugas bagian *helpdesk* maupun petugas atau pustakawan yang saat itu ditemui, kolom Aspirasi, dan media sosial Perpustakaan UGM, meliputi *email* perpustakaan, nomor *WhatsApp* layanan, *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram*. Media yang paling banyak digunakan untuk menyampaikan keluhan adalah media sosial perpustakaan, sebagaimana petikan hasil wawancara berikut:

“..keluhan pemustaka biasanya paling banyak melalui media sosial ya, seperti Instagram, Facebook, nomor WA layanan dan (media sosial) lainnya..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Gambar 2 mengilustrasikan data statistik keluhan pemustaka tahun 2021 berdasarkan media penyampaian. Dari 180 keluhan yang masuk, keluhan yang disampaikan melalui petugas secara langsung sebanyak 13 keluhan atau 7,2%, melalui kolom Aspirasi sebanyak 6 keluhan atau 3,3%, dan melalui media sosial sebanyak 161 keluhan atau 89,4%.



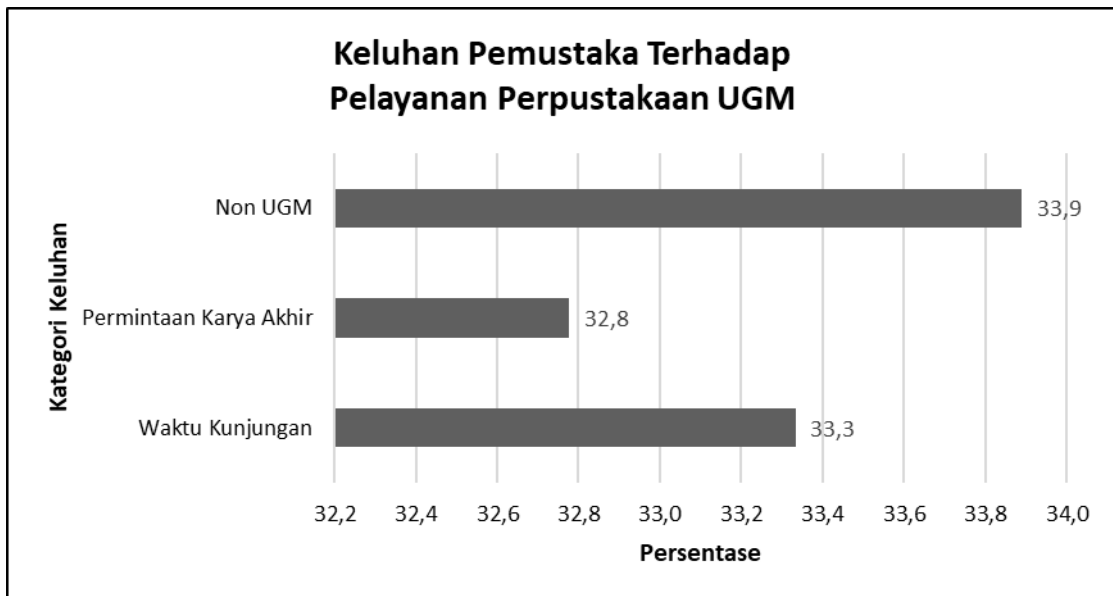
Sumber: data diolah, 2022

Gambar 2. Media penyampaian keluhan pemustaka Perpustakaan UGM

Jenis Keluhan Pemustaka atas Layanan Perpustakaan UGM

Pandemi COVID-19 menuju era kenormalan baru menyaratkan penerapan ketentuan baru layanan Perpustakaan UGM, meliputi ketentuan waktu atau jadwal kunjungan fisik, pembatasan akses ke beberapa unit pelayanan, dan penerapan kuota pengunjung luring. Ketentuan baru tersebut mengacu pada Surat Edaran Perpustakaan UGM Nomor 131/UN1/PERPUS/TR/2020 tentang Pengumuman Layanan Perpustakaan dalam Rangka Mengantisipasi Penyebaran COVID-19. Perubahan ketentuan layanan tersebut berdampak pada munculnya perasaan kurang puas atas pelayanan yang diterima. Perasaan kurang puas atas pelayanan yang diterima disampaikan oleh pemustaka dalam bentuk keluhan atau dapat dikategorikan dalam jenis *service-related complaint*, sebagai berikut: 1) keluhan atas pembatasan waktu kunjungan luring; 2) keluhan atas permintaan karya akhir; dan 3) keluhan pemustaka dari luar UGM.

Gambar 3 mengilustrasikan data statistik keluhan pemustaka atas pelayanan perpustakaan berdasarkan kategori keluhan. Dari 180 keluhan yang diterima, 60 keluhan atau 33,3% merupakan kategori keluhan atas pembatasan waktu kunjungan luring, 59 keluhan atau 32,8% merupakan kategori keluhan atas permintaan karya akhir, dan 61 keluhan atau 33,9% merupakan kategori keluhan pemustaka dari luar UGM.



Sumber: data diolah 2022

Gambar 3. Keluhan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan UGM

Keluhan adanya pembatasan waktu dalam mengakses layanan pustaka luring terutama sering disampaikan oleh pemustaka yang sedang mengakses tugas akhir di ruang ETD (*Electronic Thesis and Dissertations*). Adanya ketentuan dari Satgas Covid-19 UGM yang menyaratkan jam kunjung atau pemanfaatan ruangan ber-AC tidak lebih dari 2 jam maka Perpustakaan UGM mengambil kebijakan untuk melakukan pembatasan waktu kunjungan ke dalam 2 termin, yaitu termin 1 dan termin 2, dengan jeda istirahat selama 1 jam di antara 2 termin tersebut, antara pukul 12.00-13.00 WIB. Pada waktu jeda istirahat tersebut, petugas kebersihan melakukan protokol kesehatan pencegahan penyebaran COVID-19 dengan penyemprotan disinfektan dan sterilisasi ruangan untuk persiapan digunakan kembali pada termin berikutnya. Pembatasan waktu dialokasikan ke dalam dua periode kunjungan dengan jeda istirahat selama satu jam. Ketentuan tersebut berdampak pada pemustaka menyampaikan keluhan kepada petugas karena merasa tidak mempunyai cukup waktu dalam mengakses karya akhir, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..dari keluhan yang diajukan selama (ketentuan baru) ini pemustaka merasa ada keterbatasan untuk mengunjungi perpustakaan dibanding sebelum pandemi, terutama karena ada pembagian periode I dan II, di bagian penulisan karya akhir mahasiswa atau ETD complain karya yang mereka baca belum selesai.. atau mereka sudah mendapatkan judul yang sesuai dengan yang diperlukan, dan tiba-tiba mereka sudah disuruh keluar karena periodenya berakhir..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Banyaknya pemustaka yang meminta file karya akhir melalui email bantuan layanan memerlukan waktu menyesuaikan dengan jumlah antrian permintaan file karya akhir. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mengakses karya akhir, Perpustakaan UGM mengambil kebijakan bahwa pemustaka dapat meminta melalui email file lengkap karya akhir sebanyak 10 eksemplar selama mengerjakan atau menyusun tugas akhir. Kebijakan tersebut

disambut antusias oleh pemustaka ditandai dengan banyaknya pengajuan email permintaan file karya akhir. Kondisi tersebut menimbulkan terjadinya antrian permintaan karya akhir yang mengakibatkan petugas memerlukan waktu dalam memproses permintaan tersebut. Berdasarkan berbagai keluhan yang masuk ke petugas, pemustaka mengeluh atas terjadinya antrian dalam proses permintaan karya akhir, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..jadi pemustaka itu tidak tahu untuk saat ini permintaan tesis atau karya akhir itu cukup banyak sehingga memerlukan waktu untuk memproses sesuai dengan antrian.. itu yang jadi keluhan selama ini.. tidak banyak, sekitar satu atau dua keluhan dalam sehari. Itu pun karena mereka kebanyakan ada di luar kota, sehingga tidak ada referensi lain selain yang mereka minta melalui email..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Pemustaka dari luar UGM juga menyampaikan keluhan atas pelayanan perpustakaan. Mereka mengeluh karena tidak terlayani. Sebelum masa pandemi, Perpustakaan UGM melayani pemustaka dari luar UGM yang akan memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber informasi yang tersedia di Perpustakaan UGM. Mereka dapat berkunjung dengan memanfaatkan surat kunjungan pemustaka non UGM. Pada masa pandemi, Perpustakaan UGM hanya melayani pemustaka dari sivitas akademika UGM. Pemustaka dari luar UGM (pemustaka non UGM) sering menyampaikan keluhan melalui nomor WhatsApp yang tertera di website Perpustakaan UGM. Dari sekian banyak keluhan yang masuk, justru pemustaka non UGM yang paling banyak berkeluh kesah sehubungan dengan kebutuhan akses atas sumber-sumber informasi yang tersedia di Perpustakaan UGM, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..ya, justru yang banyak menanyakan itu adalah pemustaka non UGM, baik melalui media sosial atau nomor WhatsApp layanan. Justru mereka banyak yang berkeluh kesah, kenapa tidak bisa (berkunjung), padahal dulu kan bisa..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Solusi Atau Penanganan Keluhan

Solusi atau penanganan keluhan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UGM masa Pandemi COVID-19 melalui dua cara, meliputi: 1) memberikan pengertian atau penjelasan terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka; dan 2) menindaklanjuti keluhan yang disampaikan pemustaka dengan mengambil langkah atau kebijakan yang dapat mengakomodasi keluhan tersebut. Berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh pemustaka kepada petugas, solusi atau penanganan keluhan yang diberikan, meliputi: 1) solusi atas keterbatasan jam pelayanan; 2) solusi atas antrian permintaan tesis/karya akhir; dan 3) solusi atas kebutuhan akses pengunjung dari luar UGM.

Keluhan atas keterbatasan jam pelayanan karena adanya pembagian periode I dari jam 08.00-12.00 WIB dan periode II dari jam 13.00-16.00 WIB (dengan jeda istirahat selama satu jam antara 12.00-13.00 WIB) berbeda dengan jam pelayanan sebelum pandemi antara jam

08.00-20.00 WIB (tidak ada jeda istirahat). Sebagian besar pemustaka belum mengetahui informasi tersebut. Solusi yang diambil untuk mengatasi keluhan atas keterbatasan jam pelayanan perpustakaan, meliputi: 1) melakukan sosialisasi ketentuan baru jadwal kunjungan *onsite* Perpustakaan UGM sangat terbatas melalui website, media sosial, maupun informasi oleh petugas saat pemustaka masuk untuk berkunjung; 2) apabila pemustaka telah selesai melakukan kunjungan di periode I pemustaka dapat kembali melakukan pemesanan tempat untuk periode II melalui aplikasi *booking room* apabila pada jam tersebut masih tersedia kursi/tempat; dan 3) mengadakan jadwal perpanjangan layanan perpustakaan, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..ketentuan Satgas COVID-19 Universitas Gadjah Mada untuk pemakaian ruangan ber-AC tidak lebih dari dua jam sehingga perpustakaan mengambil kebijakan penerapan periode I dan II. Ketentuan tersebut kita sudah sosialisasikan melalui website, media sosial, maupun pada saat mereka masuk ke perpustakaan ada petugas yang menjelaskan bahwa kunjungan dibatasi periode I jam 08.00-12.00 dan periode II jam 13.00-18.00. Ini kita kasih perpanjangan jam layanan dari 16.00 menjadi 18.00 WIB. Kalau di periode pertama mereka belum selesai, misalnya periode ke dua ada tempat, bisa booking lagi..”
(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Solusi atas keluhan antrian permintaan tesis/karya akhir melalui penyampaian informasi kepada pemustaka bahwa permintaan file karya akhir mahasiswa akan diproses sesuai dengan antrian permintaan email yang masuk. Pemustaka belum mengetahui bahwa masa pandemi jumlah pemustaka yang meminta file karya akhir mengalami kenaikan jumlah permintaan maupun jumlah file dari yang sebelumnya 4 file karya akhir menjadi 10 file karya akhir. Dengan demikian permintaan file karya akhir tersebut memerlukan waktu untuk memproses sesuai dengan antrian email yang masuk, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..pemustaka tidak tahu bahwa untuk saat ini permintaan tesis atau karya akhir itu memerlukan waktu untuk memproses sesuai dengan antrian. Ini kita jelaskan di media sosial bahwa permintaan itu akan dibalas (diproses) sesuai dengan antrian. Jadi kita kelaskan apa adanya dan mereka bisa memahaminya..”
(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Solusi atas kebutuhan akses pengunjung dari luar UGM melalui penyampaian informasi bahwa pada masa pandemi Perpustakaan UGM belum menerima kunjungan pemustaka dari luar UGM sesuai dengan ketentuan universitas bahwa perkuliahan dan kegiatan kampus masih terbatas sesuai dengan ketentuan pembatasan kampus. Selanjutnya, Perpustakaan UGM lebih memaksimalkan layanan berbasis daring yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dari luar UGM, sambil menunggu adanya ketentuan atau kebijakan baru terkait dengan pengunjung luar UGM, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..saat ini kursi yang kita prioritaskan dulu adalah menambah kuota mahasiswa UGM. Apalagi kita akan menerima mahasiswa baru dan mahasiswa yang kemarin (saat puncak pandemi berlangsung) kan belum pernah ke perpustakaan, jadi ya.. kita tetap melayani

yang dari luar (mahasiswa non UGM) tetapi melalui daring, sambil menunggu perkembangan situasi dan kondisi selanjutnya..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Perkembangan situasi sebaran virus COVID-19 yang cenderung semakin menurun telah membuka kesempatan bagi Perpustakaan UGM untuk lebih memaksimalkan pelayanan perpustakaan melalui penyesuaian kebijakan baru. Perubahan kebijakan tersebut meliputi penambahan kuota kunjungan Perpustakaan UGM secara luring dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, dan menerima pengunjung dari luar UGM (pemustaka non UGM) dalam jumlah terbatas, dengan tetap mengutamakan layanan daring dan sumber-sumber informasi elektronik, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..saat ini kita menambah kuota kunjungan onsite dari yang ruangan hanya sepuluh orang pengunjung ditambah, ada yang kapasitas ruangnya menjadi dua puluh, ada yang menjadi tiga puluh.. dan pengunjung dari luar UGM yang datang langsung juga bisa kita layani.. dan juga untuk alumni. Meskipun begitu, tetap mematuhi prokes ya, dan tetap menggunakan aplikasi booking room. Untuk pengunjung dari luar UGM dapat dilayani dengan mendaftar di bagian helpdesk, jumlah pengunjungnya juga tetap kita batasi, sekitar lima atau sepuluh pengunjung. Tapi tetap kita sarankan, untuk selalu mengutamakan pemanfaatan sumber-sumber online yang tersedia di web Perpustakaan UGM yang bisa diakses dari mana saja dan kapan saja, tanpa perlu datang langsung ke perpustakaan. Mudah-mudahan itu merupakan solusi untuk menampung keluhan yang selama ini disampaikan ke perpustakaan..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

Tanggapan Pemustaka Atas Solusi Yang Disampaikan

Berdasarkan keluhan yang diterima oleh petugas, tidak semua keluhan bersifat ungkapan atas ketidakpuasan akibat kurang baiknya pelayanan perpustakaan yang diterima, tetapi berupa ungkapan kekecewaan atas perubahan kebijakan yang terjadi, dan kurangnya informasi yang diterima oleh pemustaka atas penerapan berbagai kebijakan baru dalam layanan perpustakaan masa pandemi. Penyampaian atau sosialisasi informasi dengan baik atas perubahan kebijakan pelayanan perpustakaan melalui *website*, berbagai akun resmi media sosial Perpustakaan UGM, dan petugas yang berada di unit pelayanan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“..kita sudah menjelaskan kepada para pemustaka dengan sosialisasi melalui website, melalui media sosial, maupun pada saat mereka masuk ke lapangan, ada petugas yang menjelaskan. Dan dengan adanya layanan masa pandemi ini pemustaka banyak yang apresiasi karena akhirnya mereka bisa terbantu dan lulus tepat waktu dengan bantuan kita memberikan support referensi yang dibutuhkan. Dan itu memang harapan bidang layanan perpustakaan yang tetap berkomitmen melayani mereka semampu kita dengan fasilitas yang ada, mereka tetap terlayani dengan baik..”

(hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Perpustakaan UGM, 16 Februari 2022)

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka menyampaikan keluhan atas perubahan ketentuan layanan Perpustakaan UGM masa Pandemi COVID-19, meliputi ketentuan waktu atau jadwal kunjungan fisik, pembatasan akses ke beberapa unit pelayanan, dan penerapan kuota pengunjung luring. Tahun 2021, Perpustakaan UGM menerima 180 kali keluhan, meliputi 61 keluhan atau 33,9% diajukan oleh pemustaka non UGM, 13 keluhan atau 7,2% diajukan oleh pemustaka alumni UGM, dan selebihnya sebanyak 106 keluhan atau 58,9% diajukan pemustaka UGM. Media penyampaian keluhan melalui petugas secara langsung sebanyak 13 keluhan atau 7,2%, melalui kolom Aspirasi sebanyak 6 keluhan atau 3,3%, dan melalui media sosial sebanyak 161 keluhan atau 89,4%.

Jenis keluhan yang diajukan oleh pemustaka Perpustakaan UGM dibedakan menjadi 3 kategori, meliputi keluhan atas pembatasan waktu kunjungan luring, keluhan atas permintaan karya akhir, dan keluhan pemustaka dari luar UGM. Dari 180 keluhan yang diterima, sebanyak 60 keluhan atau 33,3% merupakan kategori keluhan atas pembatasan waktu kunjungan luring, sebanyak 59 keluhan atau 32,8% merupakan kategori keluhan atas permintaan karya akhir, dan sebanyak 61 keluhan atau 33,9% merupakan kategori keluhan pemustaka dari luar UGM. Solusi atau penanganan keluhan meliputi: 1) melakukan sosialisasi ketentuan baru layanan Perpustakaan UGM; 2) ketentuan dalam pemanfaatan aplikasi *booking room*; 3) perpanjangan jam layanan perpustakaan; 4) penambahan kuota pengunjung luring; dan 5) menerima pengunjung luar UGM secara terbatas. Pemustaka menanggapi solusi atau penanganan atas keluhan yang mereka sampaikan dengan baik, mengerti atas perubahan kebijakan yang diterapkan, dan dapat menerima tindak lanjut yang diambil oleh Perpustakaan UGM.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeyemi, B.M. (2017). Assessment of Study Space Usage in the Kenneth Dike Library. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1634, 1-20. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1634>
- Ameen, K. (2021). COVID-19 Pandemic and Role of Libraries. *Library Management*, 42(4/5), 302-304. DOI: <https://doi.org/08/LM-01-2021-0008>
- Baharuddin, N.S. & Rosman, M.R.M. (2021). Factors Affecting the Usage of Library E-Services in the Aftermath of COVID-19 Pandemic. *Academic Journal of Business and Social Sciences*, 4(1), hlm. 1-14. Diakses dari: <https://myjms.mohe.gov.my/index.php/AJoBSS/article/view/11689/5643>
- Baker, D. & Evans, W. (2011). *Libraries and Society: Role, Responsibilities and Future in Age of Change*. Cambridge : Oxford University Press.
- Dahiya, et.al. (2021). Lessons from Internet Use and Performance During Covid-19. *Journal of Information Policy*, 11 (2021), hlm. 202-221. Diakses dari: <https://www.jstor.org/stable/10.5325/jinfopoli.11.2021.0202>
- Decker, E.M. (2021). Reaching academic library users during the COVID-19 pandemic: New and adapted approaches in access services. *Journal of Access Services*, 18(1). DOI: <https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1900740>
- Deol, N.K. & Brar, K.S. (2021). The pandemic of COVID 19 and Role of Academic Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 5099. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5099>
- Indriyani, S. & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/keluh>
- Lovelock, C.H. & Wirtz, J. (2014). *Services marketing: people, technology, strategy*. New Jersey: Pearson.
- Mapunda, M.A. & Mramba, N.R. (2018). Exploring Students' Complaints Management in Higher Learning Institutions In Tanzania-Lessons Ffrom the College of Business Education. *Business Education Journal, II(1)*, 1-7. Diakses dari: <https://www.cbe.ac.tz/bej/index.php/bej>
- Nofriandi Djafri. (2021). *Revolusi Layanan Akademik Akibat Pandemi Covid-19 di FKM Unand*. Diakses dari <https://tintanusantara.co.id/>
- Norwell, N. (2015). *Top Tips for Handling Complaints*. London : GP Putnam, p. 27.
- Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. (2020). *Layanan Perpustakaan UGM Pada Masa Pandemi Covid-19 Dan Menuju Kenormalan Baru*. Diakses dari: <http://lib.ugm.ac.id/>
- Prayitno, W. (2013). *Pentingnya Data dan Informasi*. <https://lpmpjogja.kemdikbud.go.id/pentingnya-data-dan-informasi/>
- Reyes, L.C. (2019). "Complaining Behavior of Library Users of Saint Louis University Libraries, Baguio City, Philippines. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 2878. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2878>
- Siswanto, V. A. (2012). *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suki, N.M. (2011). Public library users' dissatisfaction attributions and complaining behaviour. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16(2), 81-94.

Wawancara

Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, tanggal 16 Februari 2022.