

**Implmentasi Layanan *Delivery*:
Library Searching Service (LSS) Sebagai Layanan
Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Syiah Kuala**

Oleh:

**Charlis Siana Rosita, Nurmaliati & Asmaul Husna
UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh
e-mail: c.s.rosita@unsyiah.ac.id**

Abstrak

LSS (*Literature Searching Service*) adalah salah satu layanan perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) yang merupakan bagian dari layanan referensi. Dimasa pandemi covid-19 tantangan bagi perpustakaan perguruan tinggi sangat komplek. Salah satunya adalah akses kesumber informasi ke perpustakaan sangat terbatas, koleksi perpustakaan tidak termanfaatkan secara optimal. Selama pandemi Covid-19 Perpustakaan USK membuat strategi layanan baru mengganti layanaan tatap muka ke layanan referensi *virtual (delivery)*. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pustakawan, sarana akses informasi, dan kualitas informasi LSS. Penelitian menggunakan metodologi kualitatif deskriptif yang berbentuk narasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipan ialah melalui pengamatan dan wawancara yang bersifat terbuka, data statistik dan dokumentasi studi literatur. Data yang dianalisis adalah data permintaan koleksi melalui layanan LSS tiga tahun terakhir. Sejak dirilis bulan Agustus 2020, pemustaka cukup reponsif terhadap layanan referensi *virtual* ini. Data menunjukkan tahun 2020, Agustus s.d Desember sebanyak 438 orang melakukan pemesanan. Pada tahun 2021, Januari s.d Desember sebanyak 1.151 orang, adanya peningkatan yang tajam pemesanan koleksi. Pustakawan memiliki keterampilan dalam menelusur informasi yang dibutuhkan, memiliki kecakapan dalam bidangnya. Tersedianya sarpras yang baik, kemudahan akses, sumber informasi yang berkualitas. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa layanan LLS sebagai layanan referensi *virtual* dapat dikatakan baik.

Kata kunci: *literature searching service; referensi virtual, layanan delivery, book delivery, perpustakaan digital, pandemi, layanan prima*

Abstract

LSS (Literature Searching Service) is one of the library services of Syiah Kuala University (USK) which is part of the reference service. During the COVID-19 pandemic, the challenges for university libraries are very complex. One of them is access to information sources in the library is very limited, library collections are not utilized optimally. During the Covid-19 pandemic, the USK Library made a new service strategy, replacing face-to-face services to virtual reference services (delivery). The objectives to be achieved in this study are to determine the performance of librarians, information access facilities, and LSS information quality. The study used a descriptive qualitative methodology in narrative form. The data collection technique was carried out by participant through observation, open interviews, statistical data and documentation of literature studies. The data analyzed is data collection requests through LSS services for the last three years. Since its release in August 2020, users have been quite responsive to this virtual reference service. The data shows that in 2020, from August to December, 438 people placed orders. In 2021, January to December there were 1.151 people who have collection orders increased sharply. Librarians have skills in tracing the information needed, availability of good infrastructure, easy access, quality sources of information. Overall it can be concluded that the LLS service as a virtual reference service is very good.

Keywords: *literature searching service; virtual reference, delivery service, book delivery, digital library; pandemic; excellent service*

A. Pendahuluan

Pada awal tahun 2020 dunia tersendak dengan hadirnya virus baru yang dinamakan *Coronavirus Diseases 19* atau covid-19. Virus ini menyerang seluruh dunia termasuk Indonesia. Hal ini membuat masyarakat Indonesia merasa khawatir akan terjadinya wabah penyakit menular dan pasti akan menimbulkan dampak di berbagai sisi kehidupan manusia. Terkait dengan adanya wabah atau pandemi tersebut. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) telah menerbitkan protokol kehidupan normal baru (*new normal*) bagi perkantoran dan industri. Hal tersebut diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja. Dampak dari kebijakan yang diambil pemerintah tersebut membuat perubahan yang cukup besar bagi kehidupan manusia, diantaranya dalam bidang pendidikan mulai dari pendidikan sekolah untuk usia dini sampai pendidikan di perguruan tinggi. Kegiatan pembelajaran tatap muka dan kegiatan belajar pengajar menjadi pembelajaran secara online/ daring. Dalam kegiatan pemerintahan dan layanan di instansi pemerintah dijalankan kebijakan *work from home* (WFH) serta layanan terbatas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merubah perilaku masyarakat dalam penggunaan internet. Gadget menjadi bagian hidup dan sarana dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Efek pandemi covid-19 di bidang pendidikan mulai dari tingkat sekolah sampai dengan perguruan tinggi sesuai dengan peraturan pemerintah maka ada kebijakan mengganti pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran secara *online/daring*. Covid-19 telah banyak mengubah segalanya, ini juga menimbulkan tantangan yang signifikan bagi pengelola perpustakaan di seluruh dunia, dan tentunya juga akan berimbas kepada penyediaan layanan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus tetap eksis di masa

pandemi covid, sebab perpustakaan tidak boleh “tutup” layanan informasinya. Dengan kenyataan tersebut diperlukan sebuah strategi agar perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi tetap bisa berperan sebagai jantung perguruan tinggi. Salah satu strategi layanan yang bisa dilakukan perpustakaan di masa pandemi ini adalah dengan cara menyediakan layanan *referensi virtual*.

Perpustakaan sebagai sumber ilmu dan pusat informasi bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi. Pelayanan sebagai *front office* perpustakaan dituntut harus dapat berkomunikasi dengan pemustaka melalui sarana digital. Media sosial merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan sebagai sarana layanan perpustakaan di masa pandemi ini. Semua layanan tatap muka dihilangkan dan dilakukan secara daring. Inovasi sangat dituntut dalam memberikan pelayanan secara *daring/online*. Untuk menghadapi tantangan tersebut, selama pandemi Covid-19 UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) melakukan perubahan dan membuat strategi layanan baru yaitu mengganti layanan tatap muka ke layanan virtual diantaranya adalah layanan bebas pustaka secara online, kelas literasi informasi/ bimbingan pemustaka secara daring, pengenalan perpustakaan bagi mahasiswa baru (LOCT) dilakukan secara virtual/zoom, perpanjangan buku melalui aplikasi UILIS mobile, permintaan layanan koleksi setempat dilakukan melalui *literature searching service* (LSS) yang langsung terkoneksi dengan telegram, peminjaman buku melalui aplikasi UILIS mobile melalui *booking book*, serta layanan komplain melalui QR Code. Intinya semua layanan dilakukan secara virtual. Secara keseluruhan perubahan layanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi pemustaka, dan untuk memenuhi fungsi tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Di masa pandemi covid-19 tantang bagi perpustakaan perguruan tinggi sangat kompleks. Salah satunya adalah akses kesumber informasi yang tersedia diperpustakaan sangat terbatas, koleksi perpustakaan tidak termanfaatkan secara optimal. Hal ini sebabkan karena kebijakan pemerintah untuk menutup mata rantai penularan virus dengan cara menerapkan protokol kesehatan dan *social distancing*, perpustakaan dibuka secara terbatas. Semua pelayanan tatap muka ditiadakan. Layanan perpustakaan yang umumnya dimanfaatkan oleh pemustaka diantaranya adalah layanan sirkulasi dan referensi. Biasanya dapat diakses secara langsung dengan mendatangi gedung perpustakaan, namun saat pendemi dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani permustaka agar dapat memberikan layanan prima sebagaimana kondisi normal.

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, maka dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada penerapan layanan *literature searching service* (LSS) saja sebagai layanan *delivery referensi virtual* di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Untuk melaksanakan layanan referensi virtual dibutuhkan beberapa persiapan. Hal yang pertama kali harus dilakukan adalah dengan analisis kekuatan, kelemahan, kesempatan, ancaman yang dikenal dengan istilah analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity, Threat*). Analisis ini digunakan untuk menganalisa permasalahan, mengenali potensi yang dimiliki oleh perpustakaan dan juga digunakan untuk menentukan arah kebijakan, pengambilan keputusan, pengembangan perpustakaan di masa akan datang¹. Terkait dengan pernyataan tersebut dalam memberikan layanan referensi virtual ini perpustakaan USK juga harus

¹ Susilowati, "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 2 (2021): 60–66.

memperhatikan beberapa faktor melalui analisis yaitu bagaimana kinerja pustakawan, kualitas informasi dan akses informasi pada layanan *Literature Searching Service* (LSS).

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Document Delivery from Texas to Qatar: An International Inter-campus Service*. Dokumen delivery service adalah layanan yang populer, akurat cepat dan dihargai, baik untuk dosen, mahasiswa dan peneliti².
2. Layanan delivery pustaka (De_Tak): inovasi layanan perpustakaan umum. Menggambarkan layanan delivery pustaka sebagai inovasi dalam layanan perpustakaan umum. Jasa layanan delivery orde sebagai penunjang citra layanan perpustakaan dan pelayanan terbaik bagi pelanggan³.
3. Layanan *book delivery* perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi di Kantor Pusat Bank Indoensia. Layanan *book delevary* atau sistem peminjaman buku pesan antar dengan tujuan menjemput bola dengan menawarkan koleksi yang dimiliki perpustakaan serta mengantarkannya kepada pemustaka⁴.
4. Layanan Referensi virtual sebagai strategi pelayanan dimasa pandemi covid-19. Layanan referensi virtual memfokuskan diri

² Zheng Ye, Lan Yang, and Suzanne D Gyeszly, "Document Delivery from Texas to Qatar : An International Inter-Campus Service" 3, no. April (2009): 116–25, <https://doi.org/10.1108/02641610910985576>.

³ Budiman Muslim, "Layanan Delivery Pustaka (De_Tak) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum," *Media Pustakawan* 22, no. 4 (2015): 10.

⁴ Iryana Savitri, *Layanan Book Delivery Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Kantor Pusat Bank Indonesia* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatulah, 2019).

pada jaringan internet sebagai sarana penghubung antara pustakawan dan pemustaka⁵.

5. *Effectiveness of Virtual Reference Services in Academic Libraries: A Qualitative Study Based on the 5E Learning Model*, komunikasi melalui WhatsApp adalah Virtual Referensi Service (VRS) yang paling disukai oleh mahasiswa⁶.
6. *The Campus Courier Service: Campus Delivery of Books and Journals at Auburn University*⁷.

B. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berbentuk kata-kata/narasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi partisipan ialah melalui pengamatan dan wawancara yang bersifat terbuka, data statistik dan dokumentasi studi literatur. Data yang dianalisis adalah data permintaan koleksi melalui layanan *literature searching service* (LSS) tiga tahun terakhir. Sebagai data pendukungnya adalah jurnal online, halaman *website*, dan berita *online* ditambah dengan studi pustaka yang terkait dengan layanan perpustakaan. Analisis menggunakan analisis *reduksi, display, dan verifikasi*. Analisis ini dilakukan secara

⁵ Susilowati, "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19."

⁶ Angel Lok Yi Tsang and Dickson K W Chiu, "Effectiveness of Virtual Reference Services in Academic Libraries: A Qualitative Study Based on the 5E Learning Model," *The Journal of Academic Librarianship* 48, no. 4 (2022): 102533, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102533>.

⁷ Pambanisha King and Anthony J Pendleton, "The Campus Courier Service: Campus Delivery of Books and Journals at Auburn University," *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve* 19, no. 4 (October 30, 2009): 317–23, <https://doi.org/10.1080/10723030903285437>.

interaktif sampai tuntas untuk memperoleh simpulan penelitian. Suharsimi Arikunto mengemukakan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data-data penelitian⁸. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati⁹.”

C. Landasan Teori

1. Layanan Delevery

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi yang dikenal oleh masyarakat. Perpustakaan ini berfungsi sebagai pengelola serta penyedia informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Adapun informasi yang disediakan oleh perpustakaan tidak hanya dalam bentuk tercetak saja, akan tetapi juga terdapat dalam bentuk non cetak yang disusun secara sistematis untuk memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi. Undang-Undang No 43 Tahun 2007, pasal 1 ayat 1, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelesarian informasi dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan fungsi perpustakaan sesuai dengan anamat Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian dan rekreasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkna kecerdasan dan

⁸ Suharsimin Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rieneka Cipta, 2014).

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010).

keberdayaan bangsa. Perpustakaan berperan sebagai pusat belajar sepanjang hayat¹⁰.

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala merupakan suatu lembaga pendidikan tinggi yang didalamnya terdapat perpustakaan. Perpustakaan ini merupakan salah satu jenis perpustakaan yang ada didalam lingkungan kampus atau universitas. Menurut Sulisty Basuki, Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaganya yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan sebutan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat)¹¹.

Di masa pandemi covid-19 tantangan bagi perpustakaan perguruan tinggi sangat kompleks. Salah satunya adalah akses kesumber informasi yang tersedia diperpustakaan sangat terbatas, koleksi perpustakaan tidak termanfaatkan secara optimal. Hal ini sebabkan karena kebijakan pemerintah untuk menutup mata rantai penularan virus dengan cara menerapkan protokol kesehatan dan sosial distanching, perpustakaan dibuka secara terbatas. Semua pelayanan tatap muka ditiadakan. Layanan perpustakaan yang umumnya dimanfaatkan oleh pemustaka diataranya adalah layanan sirkulasi dan referensi. Biasanya dapat diakses secara langsung dengan mendatangi gedung perpustakaan, namun saat pendemi dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk

¹⁰ Perpustakaan Nasional RI. Jakarta, "Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," 2007.

¹¹ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991).

berinovasi dalam melayani pemustaka agar dapat memberikan layanan prima sebagaimana kondisi normal

Menurut Muslim dalam Layanan Delivery Pustaka De_Tak: Inovasi layanan perpustakaan umum mengatakan perlu adanya inovasi atau pembaharuan dalam kualitas dan kuantitas layanan¹². Layanan perpustakaan haruslah berorientasi kepada pemustaka (*customer oriented*), sehingga kepuasan pemustaka selalu terjaga. Oleh karena itu, perpustakaan harus menerapkan prinsip-prinsip dalam aspek pelayanan, terutama prinsip konsumen yang dikemukakan oleh Qalyubi¹³ sebagai berikut:

1). *The principle of least resistance*

Pemakai menggunakan sumber informasi yang mudah diperoleh tanpa harus menemui kesulitan.

2). *The principle of lost source*

Orang sering mengingat informasi yang dibaca, tetapi sering melupakan sumbernya.

3). *The principle of compatibility*

Kredibilitas sumber informasi dan keakuratannya berkaitan dengan pengetahuan pemakai yang sebelumnya.

4). *The saturation principle*

Pemakai yang sudah jenuh dengan informasi biasanya sulit diberi informasi tambahan.

5). *The principle of information digestion*

Memfotokopi informasi sering dirasakan oleh pemakai sebagai sudah menggunakan informasi.

¹² Muslim, "Layanan Delivery Pustaka (De_Tak) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum."

¹³ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2007).

Pencarian cepat di internet menunjukkan bahwa sejumlah universitas menawarkan layanan pengiriman buku kepada pemustakanya. Di berbagai perguruan tinggi didunia saat ini telah menentukan layanan pengiriman buku (layanan delivery) adalah sebagai layanan mereka. Situs web perpustakaan dari institusi seperti Boise State, University of Nevada di Reno, Institut Teknologi Rochester, dan Syracuse mencantumkan pengiriman buku kampus sebagai layanan mereka¹⁴. Sebagian besar perpustakaan yang berada dibawah *Assosiation of Reseach Library (ARL)*, melaporkan bahwa sirkulasi tahunan dan statistik pinjam antar perpustakaan, statistik penggunaan untuk pengiriman buku di kampus secara keseluruhan laporannya hanya dalam laporan data sirkulasi saja. Literatur pinjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen menunjukkan banyak inisiatif, layanan, kebijakan, dan prosedur yang berupaya meningkatkan akses ke koleksi perpustakaan. layanan pengiriman dokumen ini tentu saja memerlukan tambahan biaya untuk mempercepat pengiriman dokumen atau untuk mencapai waktu penyelesaian yang lebih cepat melalui perjanjian konsorsium dan pengiriman buku ke perpustakaan cabang dan kantor¹⁵.

Di dunia saat ini, karena kemudahan akses informasi melalui Internet dan komputer lain yang saling terhubung, pengguna sekarang mengharapkan akses cepat ke informasi dalam bentuk cetak dan semua format lainnya juga¹⁶. Mungkin karena harapan

¹⁴ King and Pendleton, "The Campus Courier Service: Campus Delivery of Books and Journals at Auburn University."

¹⁵ King and Pendleton.

¹⁶ Jillian R Griffiths and Peter Brophy, "Student Searching Behavior and the Web : Use of Academic Resources and Google Survey of Existing Search Engine Use Research" 53, no. 4 (n.d.): 539–54.

pengguna seperti itu, perpustakaan terus mencari cara untuk meningkatkan akses ke koleksi mereka. Mengirimkan buku ke kantor atau membuat koleksi digital dan repositori institusional dapat dilihat sebagai respons terhadap tren ekspektasi pengguna¹⁷.

2. Referensi Virtual

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “reference” yang berarti menunjuk kepada, atau menyebut. Menurut Katz Bill¹⁸ fokus dari layanan referensi adalah pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi. Sedangkan dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi¹⁹, Pelayanan referensi adalah bagian perpustakaan yang kegiatannya membantu pemustaka menelusur referensi dalam berbagai subyek²⁰. Layanan referensi *virtual* memfokuskan diri pada jaringan internet sebagai sarana penghubung antara pustakawan dan pemustaka. Pada masa pandemi covid-19 layanan ini sangat tepat untuk diterapkan dipergustakaan guna menerapkan *social distancing* dan sebagai wujud nyata perpustakaan mengambil peran aktif dalam memutus rantai penyebaran virus covid. Menurut Kismiyati²¹ dalam Susilowati layanan virtual diterapkan di perpustakaan yang berada di zona oranye dan merah, di mana risiko penularan covid-19 tinggi.

¹⁷ King and Pendleton, “The Campus Courier Service: Campus Delivery of Books and Journals at Auburn University.”

¹⁸ Bill Katz, “The Publishing and Review of Reference Sources,” *Routledge Library Edition : Library and Information Science* 70 (1987).

¹⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen Dikti, *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen Dikti, 1994).

²⁰ Susilowati, “Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19.”

²¹ Titik Kismiyati, “Prinsip Layanan Perpustakaan Dimasa Pandemi,” in *Webinar 25 Hari Kunjungan Perpustakaan Dan Bulan Gemar Membaca* (Jakarta: Perpusnas, 2020).

Perpustakaan harus menggunakan media yang memungkinkan pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan, bekerja sama dengan perpustakaan lain karena tidak mungkin suatu perpustakaan memiliki semua koleksi yang dibutuhkan, serta lembaga lain dalam hal pengiriman koleksi²².

Pada awalnya layanan ini memiliki tujuan untuk melayani para pemustaka yang bertempat tinggal jauh dari perpustakaan tetapi tetap ingin mengakses informasi yang ada di perpustakaan, seiring berjalannya waktu layanan referensi virtual sudah menjadi layanan utama bagi perpustakaan. Untuk itu, perpustakaan harus meningkatkan kompetensi pustakawan dalam bidang layanan referensi virtual dengan memperbanyak sumber elektronik/ koleksi digital, layanan sirkulasi dan memperkuat layanan digital. Kesemua layanannya harus dapat diakses secara *online*. Layanan referensi virtual di atas dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan *email*, *whatsapp*, *web* dan sosial media lainnya, serta kontak person yang ada di perpustakaan. Semua pertanyaan pemustaka akan dijawab secara *online* oleh pustakawan. Menurut A.L.Y. Tsang and D.K.W bahwa komunikasi melalui *WhatsApp* adalah *Virtual Referensi Service* (VRS) yang paling disukai oleh mahasiswa karena kenyamanannya, kecepatan respons, catatan tekstual, dan upaya pembelajaran yang minimal. Telepon, *email*, dan *zoom* kurang disukai karena pengguna merasa malu, formalitas, dan kendala waktu. VRS ini sangat penting untuk ditingkatkan, ini dapat membangkitkan minat siswa dalam belajar dan pencarian informasi, memungkinkan eksplorasi sumber belajar baru, menyediakan platform yang baik untuk memecahkan masalah belajar, dan

²² Susilowati, "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19."

menawarkan bantuan yang efisien dan instan untuk belajar. Kemampuan staf juga perlu ditingkatkan dengan adanya pelatihan dibidang layanan referensi virtual²³.

Arya²⁴ dalam Susilowati. Dari pendapat di atas layanan *referensi virtual* yang diberikan pustakawan dapat berupa:

a. *Ask a Librarian*

Layanan ini memungkinkan pemustaka menggunakan saluran *live chat* dan pesan teks nya untuk meminta bantuan pustakawan dalam mendapatkan informasi yang mereka inginkan.

b. *Ask Us*

Layanan ini digunakan khusus untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari para pelajar.

c. *Ask On*

Layanan ini merupakan layanan untuk mem-bantu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka dan penunjukkan pada pemustaka dimperpustakaan mana informasi tersebut berada.

d. *Ask Away*

Layanan ini bertujuan untuk menjawab per-tanyaan yang berhubungan dengan penelitian dengan memanfaatkan sumber daya informasi yang miliki perpustakaan.

Pelaksanaan layanan referensi virtual perlu memperhatikan pedoman agar dapat berjalan dengan lancar. *Reference and User Services Association (RUSA)* merupakan salah satu komite dalam *American Library Association (ALA)* yang khusus menangani layanan referensi memberikan pedoman hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan layanan referensi virtual yaitu²⁵:

²³ Tsang and Chiu, "Effectiveness of Virtual Reference Services in Academic Libraries: A Qualitative Study Based on the 5E Learning Model."

²⁴ H.B. Arya and Mishra. J.K., "Virtual Reference Service: Tools and Techniques," *Journal of Library & Information Science* 2, no. 1 (2012): 102–16.

²⁵ Virtual Reference Canada and Vera Fullerton, "IFLA Digital Reference Guidelines," n.d.

- 1) Persiapan (integrasi dengan layanan yang lama, komitmen institusi, tim khusus, pemilihan perangkat lunak, pengembangan koleksi, dan penilaian sistem),
- 2) Perbekalan (target dan parameter layanan, sumber daya manusia, perilaku layanan, dan kemungkinan kerja sama antar perpustakaan),
- 3) Pengorganisasian (integrasi layanan referensi virtual, infrastruktur, keuangan, pemasaran, dan evaluasi untuk perbaikan), dan privasi.

3. Book Delivery

Salah satu faktor rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan dan rendahnya minat baca masyarakat adalah karena sulitnya memperoleh sumber informasi. Oleh karena itu perlu ada upaya perpustakaan untuk melakukan inovasi layanan yang disesuaikan dengan gaya hidup (*life style*) kebutuhan pemustakanya. Berbagai macam inovasi layanan perpustakaan yang diterapkan salah satunya adalah layanan *delivery order* yaitu layanan jasa pesan antar. Layanan ini adalah layanan pesan antar koleksi yang dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi tertentu sehingga pemustaka dapat membaca koleksi perpustakaan tanpa harus memikirkan waktu terbuang ditengah kesibukan mereka. Untuk memudahkan masyarakat dan sivitas akademiknya memperoleh informasi yang mereka butuhkan perpustakaan Universitas Syiah Kuala menyelenggarakan jasa layanan pesan antar melalui *booking book* dan *literature searching service* (LSS) yang dinamakan dengan *Book Delivery*. Sementara menurut (Muslim: 2015) Untuk memudahkan masyarakat atau pemustaka memperoleh informasi yang mereka butuhkan, siapapun dan apapun kondisi mereka. Ada satu ide dari sekian banyak wacana inovasi layanan perpustakaan yang dapat

diterapkan perpustakaan umum untuk 'mencuri hari' pemustaka menggunakan layanan perpustakaan, yaitu menyelenggarakan jasa layanan pesan antar (*delivery order*). Layanan ini merupakan satu bentuk upaya 'menjemput bola' terhadap masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu luang, keterbatasan fisik, dan lain sebagainya. Menurut Savitri²⁶, layanan *book delivery* atau sistem peminjaman buku pesan antar merupakan sistem pelayanan peminjaman buku perpustakaan yang dilakukan secara online. Sehingga pemustaka dapat meminjam buku ditengah kesibukan yang mereka hadapi. Layanan ini bertujuan untuk menjemput bola dengan menawarkan koleksi yang dimiliki perpustakaan serta mengantarkannya kepada pemustaka. Selain untuk meningkatkan statistik peminjaman, layanan ini juga sebagai bentuk promosi agar menumbuhkan kesadaran para pegawai akan keberadaan perpustakaan. sekaligus memfasilitasi para pegawai yang tidak memiliki waktu untuk datang keperpustakaan secara langsung.

Dalam arti lebih luas layanan *book delivery* disebut dengan *Document Delivery Services* (DDS). *Document Delivery Service* merupakan istilah yang digunakan untuk sebuah layanan yang memberikan persediaan artikel jurnal maupun bahan pustaka dalam format lainnya, baik dari perpustakaan lain atau dari penerbitnya langsung. Bahan pustaka yang paling sering dipinjam melalui layanan ini ialah buku dan artikel jurnal, namun beberapa perpustakaan juga meminjamkan rekaman audio, rekaman video, peta, lembaran musik, dan microform dari semua jenis²⁷.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan *book delivery* layanan yang sangat membantu

²⁶ Savitri, *Layanan Book Delivery Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Kantor Pusat Bank Indonesia*.

²⁷ Savitri.

masyarakat yang sibuk, yang memiliki keterbatasan fisik, sedikit memiliki waktu luang untuk berkunjung ke perpustakaan dan sebagainya, dapat memanfaatkan jasa layanan ini. *Delivery order* atau sistem peminjaman pesan-antar buku perpustakaan yang dilakukan secara online. Layanan *delivery order* merupakan salah satu penunjang citra perpustakaan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

3. Tujuan dan Manfaat Layanan Book Delivery

Menurut Zheng Ye (Lan) Yang dalam jurnalnya yang berjudul "*Document Delivery from Texas to Qatar: An International Inter-campus Service*", tujuan dari layanan *book delivery* yaitu sebagai berikut²⁸:

- a. Untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
- b. Untuk menyediakan kebutuhan judul yang diinginkan pemustaka
- c. Membuat proses layanan peminjaman dan pengiriman bahan pustaka tidak melalui proses administrasi yang rumit

Layanan pengiriman buku adalah untuk meningkatkan akses koleksi buku dan jurnal terkait dengan kesesuaian dan harapan pemustaka akan kemudahan akses informasi. Beberapa organisasi internasional seperti IFLA dan UNESCO telah berperan aktif dalam mempromosikan layanan pengiriman buku dan peminjaman antar perpustakaan atau *Inter Library Loan* (ILL). Tujuan utamanya ialah untuk meningkatkan layanan pengiriman buku dan peminjaman antar perpustakaan. Pemustaka lebih cenderung ingin agar sumber

²⁸ Ye, Yang, and Gyeszly, "Document Delivery from Texas to Qatar : An International Inter-Campus Service."

informasi yang dibutuhkan atau yang diinginkannya mudah diperoleh tanpa harus menemui kesulitan.

4. Book Delivery Sebagai Layanan Pesan-Antar

Pada saat ini, perkembangan terhadap pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat dengan adanya kemudahan akses informasi melalui internet. Perpustakaan terus mencari cara untuk memberikan kemudahan dan kelengkapan produk sesuai dengan keinginan pemustaka untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Salah satu cara yang sedang berkembang saat ini adalah sistem layanan antar (*book delivery service*). Layanan Pesan Antar (*book delivery service*) merupakan salah satu strategi untuk sebuah produk atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pada awalnya, layanan pesan antar (*delivery service*) ini marak digunakan oleh kalangan pebisnis makanan guna memasarkan produknya ke pelanggan, namun seiring dengan perkembangan jaman, banyak penyedia layanan jasa lainnya menggunakan startegi ini untuk memasarkan produknya, termasuk perpustakaan²⁹.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Ketika kita berbicara masalah wabah Pandemi Covid-19 yang berimbas dalam dunia pendidikan dan kaitannya dengan layanan Perpustakaan. Sudah pasti dan tentu hal tersebut berimbas pada dunia perpustakaan dimana perpustakaan merupakan salah satu layanan publik, tentunya harus melakukan pembatasan interaksi antar pengguna diperpustakaan. Mengatasi hal tersebut pola peralihan layananpun mulai digalakkan dengan tidak mengurangi fungsinya dalam memberikan informasi kepada pengguna maka

²⁹ Savitri, *Layanan Book Delivery Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Kantor Pusat Bank Indonesia*.

layanapun diprioritaskan dengan berbasis *Online* tentunya dengan berbagai cara dan upaya. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) yang dijuluki jantung hate rakyat Aceh, sebagai perpustakaan perguruan tinggi juga terkena imbasnya dari wabah Pandemi Covid-19 tersebut.

Berdasarkan surat keputusan Rektor USK dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)³⁰, Perpustakaan USK melakukan pembatasan kegiatan layanan fisik dan jam buka perpustakaan dengan menerbitkan pengumuman pembatasan layanan kepada pemustaka terhitung 16 Maret 2020. Pembatasan yang dilakukan yaitu, tidak menerima kunjungan dan layanan peminjaman buku. Dengan adanya pembatasan kegiatan pembelajaran didunia kampus, perpustakaan sebagai sumber ilmu dan pusat informasi bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi. Pelayanan sebagai *front office* perpustakaan dituntut harus dapat berkomunikasi dengan pemustaka melalui sarana digital. Inovasi sangat dituntut dalam memberikan pelayanan secara *daring/ online*. Untuk menghadapi tantangan tersebut, selama pandemi Covid-19 Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) melakukan perubahan dan membuat strategi layanan baru yaitu mengganti layanaan tatap muka ke layanan referensi *virtual (delivery)*. Layanan *delivery* yang tersedia di Perpustakaan USK saat ini adalah layanan bebas pustaka secara online, peminjaman melalui *booking book* dan perpanjangan buku melalui aplikasi *uilis mobile*, layanan komplain melalui QR Code dan

³⁰ Menteri Kesehatan, "Peraturan Peraturan Menteri Kesehatan," Pub. L. No. 9 (2020).

permintaan layanan koleksi setempat dilakukan melalui *literature searching service* (LSS).

LSS (*Literature Searching Service*) ini salah satu layanan perpustakaan Universitas Syiah Kuala yang merupakan bagian dari layanan referensi. LSS ini melayani mahasiswa yang membutuhkan artikel tertentu dan buku-buku yang tidak bisa dipinjamkan (bukunya terbatas). Koleksi-koleksi seperti skripsi, jurnal, dokumen, kamus, ensiklopedia, perundang-undangan, dan sebagainya. Seiring dengan kemajuan teknologi, muncul dimensi baru dalam penyajian layanan referensi, yaitu VRS (*Virtual Reference Service*) yang merupakan modifikasi layanan rujukan di perpustakaan yang dulunya hanya dapat dilakukan secara tatap muka (fisik) menjadi konsultasi secara *virtual* yang tern saat ini.

Disini akan diuraikan lebih jelas hasil analisis mengenai layanan *delivery library searching service* (LSS) sebagai layanan referensi *virtual* perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi, baik dari kinerja petugas/pustakawan dalam melayani, kualitas informasi dan akses informasi dari layanan tersebut. Berikut data statistik permintan koleksi perpustakaan melalui layanan LLS.

Tabel 1. Statistik permintaan koleksi layanan melalui *literature Searching service* (LSS)

Tahun	Bulan												Total
2020	Agus	Sept	Okt	Nov	Des							438	
	84	95	79	91	89								
2021	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	1151
	120	104	113	91	69	72	93	77	103	97	106	106	
2022	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei							503	
	130	60	91	98	124								

(Sumber: Data primer perpustakaan diolah tahun 2022)

Statistik permintaan koleksi melalui layanan *literature searching service* (LSS) ini didapatkan dari *database* perpustakaan USK. Terhitung sejak dirilisnya layanan referensi virtual ini bulan Agustus 2020 sampai dengan Mei 2022. Terlihat pemustaka cukup reponsif terhadap layanan ini, tahun 2020 sebanyak 438 orang melakukan pemesanan koleksi kemudian meningkat perhitungannya pada tahun 2021 sebanyak 1151 orang. Pada masa itu perpustakaan USK melakukan pembatasan layanan fisik tidak menerima kunjungan dan menggantikan dengan layanan referensi virtual. Sesuai dengan surat edaran rektor No. B/1669/UN11/KP.II.00/2020 tanggal 26 Maret 2020, tentang perpanjangan masa pencegahan penyebaran covid-19 dilingkungan USK. Layanan referensi virtual ini masih diberlakukan sampai sekarang walaupun perpustakaan sudah membuka layanan dan menerima kunjungan fisik, terlihat bulan Januari s/d Mei 2022 sebanyak 503 orang memanfaatkan layanan referensi virtual ini.

Perpustakaan USK mengimplementasi layanan pesan antar (*delivery*) yaitu *literature searching service* yang disingkat dengan LSS dengan inovasi layanan dimana para pemustaka dapat melakukan pemesanan koleksi tanpa harus datang ke perpustakaan, dan dapat mengakses koleksi secara langsung. Koleksi-koleksi tersebut dapat kita peroleh melalui layanan LSS dengan cara di-*scan* oleh petugas referensi yang nantinya akan dikirimkan melalui telegram. Pemustaka dimudahkan dengan memesan via *Online Public Acces catalogue* (OPAC) dan aplikasi *Unsyiah Intergrated Library Information System (UILIS) mobile*. Aplikasi dapat *download* melalui *google play* secara mandiri oleh pemustaka



Gambar 1. Layanan *Literatur Searching Service* (LSS)

(Sumber: Portal Aplikasi UPT Perpustakaan USK, 2022)

Jika pemustaka ingin menggunakan layanan ini, maka harus menginstal aplikasi telegram terlebih dahulu, setelah itu, kita dapat membuka link <http://uilis.unsyiah.ac.id/> lalu memilih layanan LSS (*Literatur Searching Service*) maka otomatis akan langsung dialihkan ke telegram (lihat gambar 1). Kemudian kita dapat langsung *chat*/menghubungi petugasnya. Atau dapat juga langsung membuka *link* berikut: [https://telegram.me/unsyiah lib](https://telegram.me/unsyiah_lib), maka kita akan langsung dialihkan ke telegram untuk meminta layanan LSS. Petugas akan mencari dokumen yang kita inginkan, jika memang sesuai dengan materi yang kita butuhkan dan kita setuju dengan segala tahapan dan persyaratannya, maka nantinya hasil *scan* dokumen tersebut akan dikirimkan melalui telegram itu juga. Pelayanan LSS ini dikhususkan kepada sivitas akademika tetapi juga dapat di akses oleh masyarakat umum di luar lingkup universitas, namun ada ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemustaka diluar USK.

Didalam melakukan pelayanan ini tentunya diperlukan petugas/pustakawan yang terampil, mampu melayani dan cepat merespon keinginan pemustaka. Mempunyai wawasan yang luas dan mampu mengeksplorasi sumber-sumber informasi. Kinerja pustakawan juga dilihat dari kemampuan dari melayani pemustaka yakni *affect of service* yang meliputi aspek *empathy, responsiveness, assurance* dan *reliability*. Senada dengan hasil observasi, yaitu pustakawan dalam merespon permintaan koleksi dari pemustaka melalui aplikasi LSS sudah dijalankan tugasnya dengan sangat baik. Didalam memahami kebutuhan informasi pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh, dapat menelusur informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Pustakawan juga memiliki keterampilan dalam mencari informasi, memiliki kecakapan dalam bidangnya, ramah dan sopan saat melayani. Mempunyai kemampuan sebagai perantara yang profesional bagi pemustaka dan menepati janji ketika menjanjikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan. Pustakawan yang profesional adalah yang mempunyai rasa memiliki (*sence of belonging*) agar pemustaka merasa nyaman menyampaikan apa yang ia butuhkan.

Kebutuhan informasi (*information needs*) dalam kondisi yang kondusif akan menjadi keinginan informasi (*information wants*). Bagaimana informasi ini menjadi berkualitas dan akses informasi yang berkualitas, pustakawan harus mampu menyaring (*filter*) informasi ditengah era tsunami informasi seperti saat ini yaitu melakukan kontrol informasi (*information control*). *Information control* ini mencakup beberapa aspek, di antaranya *scope, convenience, easy of navigation, timeliness, equipment, self reliance*. Dengan kualitas informasi dan akses informasi yang baik, akan memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi yang mereka butuhkan. Pengetahuan tentang sumber informasi (*awareness of information sources*) yang akan digunakan, seperti

kecepatan akses (*accessibility*), kualitas (*quality*), ketepatan waktu (*timeliness*), kepercayaan (*trustworthiness*), kebiasaan (*familiarity*) dan keberhasilan sebelumnya (*previous success*) akan berdampak langsung pada pelaksanaan pencarian informasi (*information is sought*)³¹. Berdasarkan observasi dan wawancara, pustakawan mempunyai keterampilan dalam mengakses informasi, adanya peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh pustakawan. Untuk menambah wawasan, pustakawan ditugaskan menjadi pemateri dan membimbing mahasiswa dalam pencarian referensi tugas akhir pembuatan skripsi/thesis. Program kegiatan ini dinamakan dengan kelas literasi informasi. Kegiatan ini dilakukan bekerjasama dengan dosen pengajar mata kuliah metodologi penelitian. Untuk memudah pemustaka dan pustakawan mengakses informasi perpustakaan USK menyediakan portal layanan yang dapat diakses melalui laman <http://uilis.unsyiah.ac.id/> (Gambar 2). Portal ini merupakan layanan elektronik perpustakaan, permintaan dan pemesanan koleksi melalui LSS dapat menggunakan layanan ini.

³¹ Tawaf and Khaidir Alimin, "Kebutuhan Informasi Manusia: Sebuah Pendekatan Kepustakaan," *Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Dan Keagamaan* 15, no. 1 (2012).



Gambar 2. Portal Layanan Elektronik *Local Content*
(Sumber: Portal Aplikasi UPT Perpustakaan USK, 2022)

Tersedianya sarana dan prasarana yang baik seperti kemudahan akses, sumber informasi yang berkualitas seperti yang tersedia diperpustakaan USK berdampak langsung kepada pemustaka dalam menelusur informasi yang mereka butuhkan (Gambar 2). Terpenuhinya kebutan informasi ini maka layanan *delivery literature searching service* (LLS) sebagai layanan referensi *virtual* perputakaan USK dalam memenuhi kebutuhan informasi dapat dikatakan baik dan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan USK semakin meningkat.

E. Kesimpulan

LSS (*Literature Searching Service*) adalah salah satu layanan perpustakaan Universitas Syiah Kuala yang merupakan bagian dari layanan referensi. LSS ini melayani mahasiswa yang membutuhkan artikel tertentu dan buku-buku yang tidak bisa dipinjamkan (bukunya terbatas). Layanan referensi *virtual* ini juga dapat menjadi jembatan antara perpustakaan dengan pemustaka. Melalui berbagai saluran komunikasi online dan sosial media yang menjadi bagian penting dari layanan perpustakaan. Secara khusus, selama pandemi COVID-19, Layanan referensi *virtual* menjadi penting bagi perpustakaan akademik untuk melanjutkan layanan referensi mereka ketika konsultasi fisik tidak tersedia karena penutupan perpustakaan.

Sejak dirilis pada bulan Agustus 2020, pemustaka cukup reponsif terhadap layanan referensi *virtual* ini. Data menunjukkan tahun 2020, Agustus s.d Desember (selama 4 bulan) sebanyak 438 orang melakukan pemesanan. Pada tahun 2021, Januari s.d desembet sebanyak 1.151 orang, adanya peningkatan yang tajam pemustaka melakukan pemesanan koleksi melalui layanan.

Pustakawan dalam merespon permintaan koleksi dari pemustaka melalui aplikasi LSS sudah dijalankan tugasnya dengan sangat baik. Didalam memahami kebutuhan informasi pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh, dapat menelusur informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Pustakawan juga memiliki keterampilan dalam mencari informasi, memiliki kecakapan dalam bidangnya, ramah dan sopan saat melayani

Tersedianya sarana dan prasarana yang baik seperti kemudahan akses, sumber informasi yang berkualitas seperti yang tersedia diperpustakaan USK berdampak langsung kepada

pemustaka dalam menelusur informasi yang mereka butuhkan. Terpenuhiya kebutan informasi ini maka layanan *delivery literature searching service* (LLS) sebagai layanan referensi *virtual* perputakaan USK dalam memenuhi kebutuhan informasi dapat dikatakan baik

F. Daftar Pustaka

Arya, H.B., and Mishra. J.K. "Virtual Reference Service: Tools and Techniques." *Journal of Library & Information Science* 2, no. 1 (2012): 102–16.

Canada, Virtual Reference, and Vera Fullerton. "IFLA Digital Reference Guidelines," n.d.

Dikti, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen. *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen Dikti, 1994.

Griffiths, Jillian R, and Peter Brophy. "Student Searching Behavior and the Web : Use of Academic Resources and Google Survey of Existing Search Engine Use Research" 53, no. 4 (n.d.): 539–54.

Katz, Bill. "The Publishing and Review of Reference Sources." *Routledge Library Edition : Library and Information Science* 70 (1987).

King, Pambanisha, and Anthony J Pendleton. "The Campus Courier Service: Campus Delivery of Books and Journals at Auburn University." *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve* 19, no. 4 (October 30, 2009): 317–23. <https://doi.org/10.1080/10723030903285437>.

Kismiyati, Titik. "Prinsip Layanan Perpustakaan Dimasa Pandemi." In *Webinar 25 Hari Kunjungan Perpustakaan Dan Bulan Gemar*

- Membaca*. Jakarta: Perpunas, 2020.
- Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan, Pub. L. No. 9 (2020).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muslim, Budiman. "Layanan Delivery Pustaka (De_Tak) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum." *Media Pustakawan* 22, no. 4 (2015): 10.
- Perpustakaan Nasional RI. Jakarta. "Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," 2007.
- Qalyubi, Syihabuddin. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2007.
- Savitri, Iryana. *Layanan Book Delivery Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Kantor Pusat Bank Indonesia*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019.
- Suharsimin Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rieneka Cipta, 2014.
- Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Susilowati. "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 2 (2021): 60–66.
- Tawaf, and Khaidir Alimin. "Kebutuhan Informasi Manusia: Sebuah Pendekatan Kepustakaan." *Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Dan Keagamaan* 15, no. 1 (2012).
- Tsang, Angel Lok Yi, and Dickson K W Chiu. "Effectiveness of Virtual Reference Services in Academic Libraries: A Qualitative Study Based on the 5E Learning Model." *The Journal of Academic Librarianship* 48, no. 4 (2022): 102533.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102533>.

**Ye, Zheng, Lan Yang, and Suzanne D Gyeszly. "Document Delivery from Texas to Qatar : An International Inter-Campus Service" 3, no. April (2009): 116–25.
<https://doi.org/10.1108/02641610910985576>.**