



KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN IAIN PEKALONGAN MASA PANDEMI

Junaeti

Pustakawan Muda IAIN Pekalongan
junaeti@iainpekalongan.ac.id

ABSTRACT - The purpose of this study was to determine satisfaction based on user perceptions of circulation services during the pandemic, as an evaluation material and input to provide better library services. This research is a survey research using a descriptive quantitative approach. Respondents in this study were library users who were members of the IAIN Pekalongan Library. 163 respondents were willing to fill out a questionnaire distributed through the library's social media. The results showed that the satisfaction of visitors to the circulation services provided during the pandemic by the IAIN Pekalongan Library was considered very satisfactory based on the results of the scores for all question items an average score of more than 81% which means that the criteria are very satisfying. However, users still provide suggestions to always improve the service to make it even better, increase the number of collections both in print and digital form, always provide information related to services and libraries in an attractive form, and appreciate the services provided by the library.

Keywords : satisfaction, perception, circulation services

ABSTRAK - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan berdasarkan persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi masa pandemi, sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk memberikan layanan perpustakaan lebih baik lagi. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menjadi anggota Perpustakaan IAIN Pekalongan. Responden yang bersedia mengisi kuesioner yang disebarakan melalui media sosial perpustakaan sebanyak 163 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi yang diberikan pada masa pandemi oleh Perpustakaan IAIN Pekalongan dinilai sudah sangat memuaskan berdasarkan dari hasil skor untuk semua item pertanyaan rata-rata skor lebih dari 81% yang berarti dalam kriteria sangat memuaskan. Namun demikian, pemustaka tetap memberi saran untuk selalu meningkatkan layanan agar lebih baik lagi, meningkatkan jumlah koleksi baik dalam bentuk cetak ataupun digital, senantiasa memberi informasi yang

berkaitan dengan layanan dan perpustakaan dalam bentuk yang menarik, serta mengapresiasi layanan yang sudah diberikan oleh perpustakaan.

Kata Kunci : kepuasan, persepsi, layanan sirkulasi

A.PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 merubah tatanan dalam semua bidang kehidupan, terlebih pada organisasi, perusahaan atau lembaga yang menyelenggarakan layanan langsung kepada pelanggannya, termasuk perpustakaan. Sebagian besar perpustakaan menutup layanan langsung kepada pemustakanya, tak terkecuali perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini sesuai dengan himbuan pemerintah sebagai salah satu upaya untuk mengatasi penyebaran virus. Perpustakaan perguruan tinggi harus mengambil tindakan untuk mengatasi dampak yang terjadi ini. Menurut Pakpahan salah satunya adalah mengubah konsep perpustakaan dari fisik menjadi digital. Perubahan sosial dan teknologi mengakibatkan perubahan yang serius pada lembaga yang bergerak dibidang informasi,

termasuk perpustakaan. Menurut Rosiyon dan Maha (2020) perpustakaan dan pustakawan pada masa pandemi harus dapat berpikir dan mengambil tindakan yang cepat supaya perpustakaan tetap bisa memberikan layanan kepada pemustaka dan fungsi perpustakaan bisa tetap berjalan.

Kreatifitas dan inovasi perpustakaan diperlukan agar perpustakaan tetap ada dan bisa memenuhi kebutuhan pemustakanya. Tidak bisa dipungkiri dengan adanya teknologi informasi pada masa pandemi ini sangat membantu dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan pendapat Rezaei, dkk (2014) yang mengatakan bahwa sudah banyak organisasi yang mengerti pentingnya teknologi dan dampaknya terhadap kinerja karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, masukan

untuk manajemen dalam mengambil keputusan, dan meningkatkan efisiensi, sehingga implementasi teknologi informasi menjadi sesuatu yang bermanfaat dan relevan.

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan terhitung sejak akhir bulan Maret sampai awal Juni 2020, untuk sementara waktu layanan perpustakaan ditutup. Perpustakaan tidak menerima kunjungan pemustaka secara langsung. Hal ini membuat Perpustakaan IAIN Pekalongan banyak mendapat keluhan dari pemustaka, karena mereka kesulitan untuk mengakses jasa layanan yang ada di perpustakaan. Keadaan ini diperparah dengan keterbatasan jumlah koleksi e-book yang dimiliki IAIN Pekalongan yang ada di aplikasi "Digibook". Berbagai upaya dalam mengatasi permasalahan kebutuhan pemustaka IAIN Pekalongan dilakukan dengan mempromosikan beberapa sumber koleksi digital yang bersifat open access seperti iPusnas, iJateng,

iPekalongankota, maupun di <https://e-resources.perpusnas.go.id/> melalui media sosial perpustakaan seperti facebook dan instgram, dan juga web perpustakaan. Tetapi pada kenyataannya masih ada kebutuhan pemustaka akan koleksi yang belum bisa terpenuhi melalui koleksi digital, dan mereka tetap menghendaki koleksi yang ada di ruang sirkulasi agar bisa tetap dipinjam.

Mengacu dari hal tersebut, maka perpustakaan dengan mempertimbangkan kondisi pandemi dan mengacu pada protokol kesehatan yang tetap harus terpenuhi dan dijalankan, sejak minggu kedua bulan Juni 2020 menerapkan sistem pemesanan koleksi sirkulasi secara online. Sistem ini sebenarnya berupa pemesanan koleksi secara online dengan mengisi formulir yang telah disediakan dan kemudian pemustaka mengambil koleksi pesannya sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh petugas yang

menangani pemesanan. Secara rinci, mekanisme sistem pemesanan online ini adalah sebagai berikut. Pertama, pemustaka mengisi formulir pesanan koleksi yang bisa diakses melalui media sosial dan web Perpustakaan IAIN Pekalongan. Kedua, pemustaka dalam mengisi formulir pesanan koleksi dengan mengacu ketersediaan koleksi yang bisa dilihat di online public acces cataloque (OPAC) Perpustakaan IAIN Pekalongan yang bisa diakses melalui internet secara bebas. Ketiga, formulir yang telah diisi sesuai dengan petunjuk kemudian klik pada option kirim. Keempat, pemustaka akan mendapat notifikasi oleh pengelola perpustakaan melalui media whatsapp mengenai ketersediaan koleksi dan kapan

koleksi harus diambil. Kelima, pemustaka mengambil koleksi ke perpustakaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dengan cara melakukan presensi dan menunjukkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) kepada petugas yang melayani pengambilan pemesanan koleksi sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Keenam, pemustaka mengembalikan koleksi secara mandiri melalui *bookdrop* yang telah disediakan oleh perpustakaan.

Sejak diberlakukan sistem peminjaman tersebut, setiap bulan mengalami peningkatan dan penurunan mengikuti waktu perkuliahan aktif, ujian, dan libur seperti yang ditunjukkan dalam tabel.

Tabel 1. Data koleksi yang dipinjam

Bulan	Jumlah
Juni	259
Juli	220
Agustus	405
September	1893
Oktober	1990
November	1491
Desember	297
Total	6555 eksemplar

Sumber: laporan peminjaman koleksi tahun 2020

Tabel 2. Data Pemustaka yang meminjam

Bulan	Jumlah
Juni	376
Juli	501
Agustus	250
September	1434
Oktober	1584
November	1466
Desember	103
Total	5714

Sumber: laporan peminjam koleksi tahun 2020

Berdasarkan data tersebut, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada masa pandemi berdasarkan persepsi pemustaka. Persepsi pemustaka ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (dalam Daryanto & Setyobudi, 2014) bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, faktor situasional dan faktor personal. Adapun unsur pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner mengacu pada unsur-

unsur survei kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, jenis pelayanan, petugas, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada masa pandemi sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan layanan agar lebih baik lagi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi menurut Antasari (2017) adalah “tanggapan dari suatu

kejadian setelah melalui proses mengetahui dan mengenali yang dibantu oleh panca indera". Persepsi juga bisa dimaknai sebagai sebuah proses penilaian dan membangun kesan terhadap segala sesuatu yang ada dalam lingkup panca indera seseorang (Wijaya, 2020). Menurut Alizamar dan Couto (2016) persepsi bisa dimaknai sebagai pengetahuan, kebutuhan, kepercayaan dan keyakinan, nilai, asumsi, dan sikap seseorang terhadap sebuah fenomena, peristiwa, dan banyak hal. Jadi persepsi bisa didefinisikan sebagai proses pancaindera dalam menghasilkan sebuah tanggapan, kesan, dan penilaian terhadap berbagai hal.

Persepsi pemustaka terhadap layanan di perpustakaan sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diterima.

Definisi kepuasan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan

bisa terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan Irianti (2017) menyimpulkan kepuasan yaitu perbandingan perasaan individu sebelum dan sesudah menerima produk atau jasa, dan bisa dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi penyedia jasa. Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai kondisi rasa yang nyaman dan senang setelah memperoleh sesuatu sesuai dengan ekspektasi.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan sangat diperlukan untuk pengelola dan manajemen meningkatkan mutu layanannya. Pemustaka di perguruan tinggi didominasi oleh sivitas akademika (dosen dan mahasiswa), tenaga kependidikan, dan stake holder yang membutuhkan layanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan kepada pemustaka. Salah satu pelayanan kepada pemustaka adalah layanan sirkulasi yaitu layanan yang berhubungan dengan peminjaman

dan pengembalian koleksi dan administrasi yang termasuk didalamnya (Qolyubi, dkk, 2007). Pelayanan sirkulasi juga menyangkut citra perpustakaan karena pemustaka, sering berinteraksi dengan bagian layanan ini.

Pelayanan perpustakaan ditinjau dari sifatnya, mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Intangibility. Suatu pelayanan yang bersifat tidak berwujud, yaitu suatu layanan tidak bisa dilihat dan dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati atau dilihat oleh pemustaka.
2. Inseparability. Pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, yaitu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka yang dapat menciptakan layanan yang berkualitas.
3. Variability. Kualitas layanan yang diberikan seseorang akan berbeda dengan orang lain, hal ini tergantung dari perilaku dan

sikap masing-masing petugas perpustakaan.

4. Perishability. Pelayanan yang tidak dapat dilakukan dalam waktu bersamaan karena banyaknya pekerjaan dan pemustaka yang harus dilayani, sehingga perlu adanya fasilitas yang mendorong pemustaka untuk melayani diri sendiri seperti penyediaan komputer untuk OPAC, peminjaman dan pengembalian mandiri.

(Lasa HS & Uminurida Suciati, 2017)

Inovasi dan kreatifitas layanan pada masa pandemi menjadi sesuatu hal yang harus dilakukan agar perpustakaan tetap bertahan dan tetap dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu alternatif yang dapat digunakan. Menurut Indrajit (2014) manfaat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bagi perguruan tinggi adalah sebagai core value yaitu berkaitan dengan manfaat yang diperoleh berhubungan dengan proses

pembelajaran dan tri dharma perguruan tinggi, dan supporting value yang berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan institusi pendidikan tinggi.

Teknologi informasi di perpustakaan dimanfaatkan untuk otomasi perpustakaan yang memudahkan dalam pengelolaan dan pemberian layanan kepada pemustaka. Pemanfaatan internet untuk web perpustakaan, dan pemanfaatan media sosial seperti facebook, instagam, twitter, whatsApp untuk pemberian informasi dan promosi ke pemustaka dan stakeholder. Dalam masa pandemi ini, informasi mengenai layanan baik koleksi ataupun administrasi diinformasikan melalui berbagai saluran media sosial Perpustakaan IAIN Pekalongan. Persepsi pemustaka akan layanan sirkulasi pada masa pandemi ini mengacu unsur-unsur pada survei kepuasan masyarakat sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 yaitu :

1. Persyaratan, persyaratan disini adalah menjadi anggota perpustakaan dan masih aktif.
2. Prosedur, berkaitan dengan informasi tata cara peminjaman secara online dan kemudahan prosedur peminjaman.
3. Waktu penyelesaian, berkaitan dengan waktu pelayanan dan pengambilan koleksi sesuai dengan instruksi petugas.
4. Jenis layanan ini berhubungan dengan kesesuaian koleksi yang dipesan dengan yang dipinjam.
5. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan respon dan tanggung jawab.
6. Perilaku petugas, berhubungan dengan tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam menjawab lewat media sosial maupun melayanai pengambilan koleksi.
7. Penanganan pengaduan dengan menyediakan sarana pengaduan melalui media sosial dan penanganan tindak lanjut atas pengaduan.

8. Sarana dan prasarana adalah dengan menyediakan katalog online berupa online public access catalogue (OPAC) Perpustakaan IAIN Pekalongan yang bisa diakses setiap saat dan penyediaan formulir peminjaman di web dan media sosial perpustakaan yang bisa dengan mudah diakses.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka IAIN Pekalongan sebanyak 12.440 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane (Riduwan, 2015) yaitu

$$n = \frac{N \cdot d^2}{N \cdot d^2 + 1}$$

= 99 responden.

Tetapi ternyata ada 163 responden yang bersedia mengisi kuesioner yang disebarkan

melalui media sosial dan web Perpustakaan IAIN Pekalongan, yang semuanya kemudian dijadikan sampel.

Kriteria interpretasi skor dihitung berdasarkan jumlah skor ideal tertinggi dan terendah yaitu:

$$5 \times 163 = 815 \text{ (SM)}$$

$$1 \times 163 = 163 \text{ (STM)}$$

Secara kontinum dapat dilihat seperti dibawah ini :



Dengan kriteria prosentase skor sebagai berikut:

0% -20 % = Sangat tidak memuaskan

21%-40% = Tidak memuaskan

41% - 60% = Kurang memuaskan

61% - 80% = memuaskan

81% -100% = Sangat memuaskan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak didominasi oleh mahasiswa.

Tabel.3 Data responden

Status	Jumlah	Prosentase
Dosen	1	0,6
Mahasiswa	161	98,8
Pegawai	1	0,6
Total	163	100

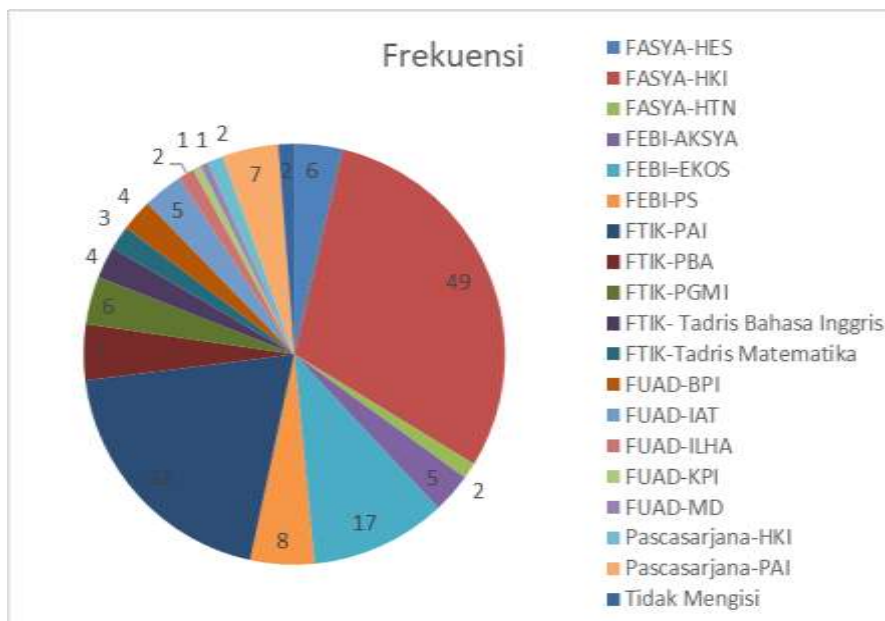
Sumber: Data penelitian yang diolah

Sedangkan jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 113 orang atau 69,3% dan laki-laki sebanyak 50 orang atau 30.7%.

Sebaran jurusan responden hampir merata, dengan didominasi mahasiswa dari Jurusan Hukum Keluarga Islam sebanyak 49

responden dan Jurusan Pendidikan Agama Islam sebanyak 32 responden, ditunjukkan dalam grafik dibawah ini:

Grafik 1. Data Jurusan Responden



2. Hasil penelitian

Penelitian persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi masa pandemi covid-19 ini dijabarkan kedalam 12 item pertanyaan tertutup dan 1 item pertanyaan terbuka. Adapun 12 item pernyataan tersebut adalah:

1. Kesesuaian jenis pelayanan dengan pesyaratan.
2. Kemudahan mendapatkan informasi prosedur pelayanan peminjaman koleksi secara online.
3. Kemudahan prosedur pelayanan peminjaman secara online.
4. Ketetapan waktu pelayanan.

5. Kesesuaian koleksi yang dipesan dengan yang dipinjam.
6. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.
7. Kecepatan respon petugas.
8. Tanggung jawab petugas.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Sarana pengaduan melalui media sosial perpustakaan.
11. Tindak lanjut atas pengaduan.
12. Kemudahan akses katalog online (OPAC).

Hasil penelitian ditunjukkan dalam tabel 4.

Tabel 4. Data hasil penelitian

Item pertanyaan	Skore	Prosentase	Kriteria
1	672	82	Sangat Memuaskan
2	681	84	Sangat Memuaskan
3	673	83	Sangat Memuaskan
4	671	82	Sangat Memuaskan
5	667	82	Sangat Memuaskan
6	683	84	Sangat Memuaskan
7	665	82	Sangat

			Memuaskan
8	697	86	Sangat Memuaskan
9	714	88	Sangat Memuaskan
10	727	89	Sangat Memuaskan
11	699	86	Sangat Memuaskan
12	688	84	Sangat Memuaskan

Sumber: Data penelitian yang diolah.

Berdasarkan tabel 4, hasil skor rata-rata untuk kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di masa pandemi diatas 81%. Hal ini berarti bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di masa pandemi sangat baik dan memuaskan. Persepsi pemustaka terbaik pada terdapatnya sarana pengaduan melalui media sosial serta kesopanan dan keramahan petugas.

Adapun hasil dari pertanyaan terbuka berupa saran dapat diringkas sebagai berikut:

- 1.Saran untuk meningkatkan layanan lebih baik lagi.
- 2.OPAC agar lebih mudah diakses.
- 3.Ketidak sesuaian data OPAC dengan ketersediaan koleksi.

- 4.Koleksi cetak harus ditambah baik judul maupun eksemplar.
 - 5.Saran untuk menambah koleksi digital.
 - 6.Saran membuka layanan offline dengan tetap mempertimbangkan protokol kesehatan.
 - 7.Selalu mengupdate informasi.
 - 8.Penyajian informasi lebih menarik lagi seperti dibuat video tutorial.
- 3.Pembahasan

Kepuasan pelanggan dalam hal ini pemustaka merupakan tujuan utama suatu pelayanan. Tingkat kepuasan pemustaka adalah sebagai salah satu alat ukur kinerja perpustakaan, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Daryanto dan Setyobudi (2014) bahwa kepuasan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah

mempbandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Jika kinerja dibawah harapan maka, pelanggan akan merasa kecewa; jika kinerja sesuai harapan maka, pelanggan akan merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan data hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada masa pandemi dalam kategori sangat memuaskan. Dengan demikian kinerja layanan sirkulasi di Perpustakaan IAIN Pekalongan pada masa pandemi dianggap sudah sesuai dengan harapan pemustaka. Namun demikian, berdasarkan hasil dari pertanyaan terbuka, perpustakaan diharapkan tetap meningkatkan layanan, menambah jumlah koleksi, dan senantiasa memberikan informasi kepada pemustaka dengan kemasan yang menarik. Sehingga Perpustakaan IAIN Pekalongan harus tetap meningkatkan layanannya dengan

tetap menerapkan tiga kunci utama dalam penerapan strategi kepuasan pemustaka yang dikemukakan oleh Qolyubi, dkk (2007) meliputi kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka, mengembangkan database yang lebih akurat, dan memanfaatkan informasi-informasi yang diperoleh dari hasil riset pemustaka untuk suatu kerangka yang strategis.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi selama masa pandemi pada kategori sangat memuaskan berdasarkan hasil penghitungan skor yang semuanya diatas 81%. Hal ini berarti, kinerja layanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan dinilai sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka atau dengan kata lain sudah memenuhi harapan pemustaka. Namun demikian, dari hasil pertanyaan terbuka,

pemustaka menghendaki adanya penambahan koleksi baik cetak maupun digital, maintenance pada OPAC, sinkronisasi data OPAC dengan koleksi riil di rak koleksi, perlunya update informasi setiap saat dan disajikan secara menarik. Dan pemustaka tetap menghendaki adanya layanan offline dengan tetap mematuhi protokol kesehatan sesuai arahan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alizamar, & Couto, N. (2016). Psikologi Persepsi Dan Desain Informasi: Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Prinsip Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual. Media Akademika.
- Antasari, I. W. (2017). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Bookless di Perpustakaan Iain Purwokerto. *Pustakaloka*, 9(2), 239-254.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2014). Peranan Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi: Paradigma, konsep dan Strategi Implementasi. *Graha Ilmu*.
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 47-55.
- Lasa HS. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media.
- Lasa HS & Uminurida Suciati. (2017). *Kamus Kepustakawan Indonesia (Edisi 4, Cet. 1)*. Calpulis.
- Qolyubi, dkk. (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rezaei, M., Rezaei, M., Zare, M., Akbarzadeh, H., & Zare, F. (2014). The Effects of Information Technology (IT) on Employee Productivity in Shahr Bank (Case study of Shiraz, Iran). 7.
- Riduwan, R. (2015). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula (Cet. 10)*. CV. Alfabeta.
- Rosiyani, N. R., & Maha, R. N. (2020). Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0: Studi Kasus PDDI LIPI. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 5(2), 118-131.
- Wijaya, D. P. (2020). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 28(2), 73-80.