



Strategi optimalisasi layanan e-Resources Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di masa pandemi COVID-19

Safira Siti Hajar¹; Kiki Fauziah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Indonesia

Korespondensi: Sitihajarsafira@gmail.com

Diajukan: 06-09-2021; Direview: 03-07-2022; Diterima: 24-07-2022; Direvisi: 15-07-2022

ABSTRACT

This study discusses the strategy for optimizing e-Resources services for the National Library of Indonesia (Perpusnas) during the COVID-19 pandemic. During the COVID-19 pandemic, Perpusnas stated that all online library services had increased three times. Perpusnas provides free open access services to local and international publications through the e-Resources portal. However, during 2020, statistical data shows a decrease in visitors to the e-Resources portal. The decrease in visitors to the National Library of Indonesia's e-Resources services is not proportional to the increase in all online services from the National Library of Indonesia. Therefore, the research problem is how the National Library of Indonesia's strategy in optimizing e-Resources services during the COVID-19 pandemic. The purpose of this research is to find an effective strategy for optimizing e-Resources services during the COVID-19 pandemic. This research uses a qualitative approach with a case study method, where data collection was carried out by online interviews with the National Library librarians and online observations of e-Resources digital collection services. The results show that the National Library of Indonesia's strategies in optimizing the use of e-Resources include online user guidance, collaboration with universities, promotion on social media, and the Ask a Librarian service.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi optimalisasi layanan e-Resources Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) di masa pandemi COVID-19. Selama masa pandemi COVID-19, Perpusnas menyatakan peningkatan seluruh layanan daring perpustakaan hingga tiga kali lipat dari sebelumnya. Perpusnas menyediakan layanan akses terbuka secara gratis ke terbitan lokal maupun internasional melalui portal e-Resources. Tahun 2020, data statistik menunjukkan terjadi penurunan jumlah pengunjung portal e-Resources. Penurunan pengunjung layanan e-Resources Perpusnas tidak sebanding dengan peningkatan seluruh layanan daring dari Perpusnas. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi Perpusnas dalam mengoptimalkan layanan e-Resources di masa pandemi COVID-19. Tujuan penelitian ini adalah menemukan strategi yang efektif dalam mengoptimalkan layanan e-Resources di masa pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara online dengan pustakawan Perpusnas dan pemustaka serta observasi daring terhadap layanan koleksi digital e-Resources. Hasil penelitian menunjukkan strategi Perpusnas dalam mengoptimalkan pemanfaatan e-Resources meliputi bimbingan pemustaka online, kerja sama dengan perguruan tinggi, promosi di media sosial, dan layanan Tanya Pustakawan Virtual.

Keywords: COVID-19 pandemic; e-Resources; e-Resources services, Library online services, The National Library of Indonesia.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) memiliki koleksi digital yang dapat diakses secara daring oleh pemustaka tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Layanan koleksi digital tersebut yaitu iPusnas, Indonesia OneSearch, e-Resources, dan Khastara. Layanan e-Resources merupakan layanan dalam jaringan (daring) yang menyediakan berbagai koleksi buku dan jurnal ilmiah elektronik berlangganan dari penerbit lokal maupun internasional. Koleksi digital tersebut dapat diakses secara gratis melalui portal web yaitu e-resources.perpusnas.go.id dan pemustaka dapat menelusur, membaca, dan mengunduh koleksi digital yang telah dilanggan oleh Perpusnas. Layanan e-Resources dapat membantu proses pembelajaran dan penelitian yang dilakukan oleh siswa, mahasiswa, peneliti, dan pengajar.

Sejak bulan Maret tahun 2020, pemerintah Indonesia memberlakukan kebijakan PSBB atau Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di wilayah Indonesia. Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB menjelaskan bahwa terdapat pembatasan kegiatan sosial di tempat fasilitas umum demi mencegah penyebaran COVID-19 (Presiden Republik Indonesia, 2020). Perpustakaan sebagai tempat fasilitas umum yang dapat dikunjungi oleh orang secara bebas, melaksanakan aturan pemerintah dengan menutup layanan akses secara fisik untuk sementara waktu (IFLA, 2020). Dengan demikian, pada masa pandemi, layanan fisik perpustakaan tidak dapat berjalan secara maksimal. Koleksi fisik perpustakaan juga tidak dapat memaksimalkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu melakukan adaptasi dengan meningkatkan layanan digital.

Perpusnas dengan cepat memberi respon kemunculan virus COVID-19 dengan memaksimalkan kegiatan layanan daring perpustakaan agar tetap memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan cepat. Hal ini mendorong terjadinya perubahan atas kebutuhan informasi dan perilaku pencarian informasi yang berubah dari fisik menjadi virtual (Ali *et al.*, 2020). Menggunakan layanan secara jarak jauh menjadi salah satu jalan yang dapat dilakukan oleh pemustaka di masa pandemi ini. Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi Perpusnas, Ofy Sofiana menyatakan bahwa perpustakaan digital hadir sebagai solusi untuk menghadapi masa pandemi COVID-19 yang cukup lama ini.

E-Resources merupakan komponen penting dalam aktivitas pemenuhan kebutuhan informasi pengguna di masa pandemi saat ini. Koleksi *e-Resources* memerlukan akses komputer yang dapat diakses dari jarak jauh melalui internet tanpa dibatasi oleh lokasi dan waktu. Beberapa koleksi *e-Resources* yang paling sering ditemui adalah *e-journals*, *e-books*, *fulltext*, indeks dan abstrak, koleksi referensi, data numerik dan statistik, gambar, serta koleksi audio/visual (Johnson, S., Evensen, O. G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, 2012). Pada era yang serba digital ini, keberadaan layanan *e-Resources* yang dapat diakses secara daring menjadi solusi bagi masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan informasinya secara cepat dan mudah.

Masa pandemi COVID-19 memiliki peluang bagi layanan *e-Resources* Perpusnas dalam mengoptimalkan koleksi digital yang ada untuk digunakan secara daring dalam menunjang proses pembelajaran dan penelitian pemustaka. Namun menurut data statistik, penggunaan layanan *e-Resources* selama masa pandemi COVID-19 mengalami penurunan jumlah pengunjung. Pada tahun 2020, pengunjung *e-Resources* mengalami penurunan sebesar 7,24%. Selain itu, akses ke terbitan pada tahun 2020 hanya mengalami kenaikan sebesar 1,42% dari tahun 2019 (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2020b). Penurunan data statistik pemanfaatan layanan *e-resource* juga terjadi pada tahun 2014-2015. Hasil penelitian Nurmalia, *et al.* (2016) tentang evaluasi layanan koleksi *e-Resources* Perpusnas menunjukkan bahwa pemanfaatan koleksi hanya 3% dari total keseluruhan terbitan yang dilanggan dalam layanan *e-Resources* (Nurmalia *et al.*, 2016). Dari permasalahan di atas dapat ditarik rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana strategi Perpusnas dalam mengoptimalkan layanan *e-Resources* agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka selama masa pandemi COVID-19.

Penelitian dengan topik serupa sebelumnya telah dilakukan di tempat yang berbeda. Salah satunya adalah penelitian Srivastava dan Babel (2021) yang mengidentifikasi perubahan peran yang dilakukan oleh National Digital Library of India (NDLI) dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang berubah secara mendadak di masa pandemi COVID-19. National Digital Library of India (NDLI) merupakan perpustakaan digital terbesar di India, yang menyediakan akses ke konten digital yang tersedia di India dan negara lain. Dampak pandemi COVID-19 membuat penguncian akses fisik ke perpustakaan sehingga NDLI berfungsi sebagai pusat informasi bagi mahasiswa, peneliti, profesor, dan lainnya di India. Dalam artikel tersebut dijelaskan bahwa NDLI terus menyempurnakan antarmuka berorientasi pada pengguna untuk kelompok siswa tertentu

yang dirancang untuk akses ke koleksi digital seperti *e-books*, *e-journal*, dan lainnya. Inovasi NDLI dalam penyediaan sumber informasi saat menghadapi pandemi COVID-19 yaitu memiliki koleksi unggulan di setiap minggunya serta menjadi tempat utama dalam penyimpanan karya ilmiah penelitian tentang COVID-19 (Srivastava & Babel, 2021). Harlow dan Hill (2020) juga melakukan penelitian mengenai penilaian pengunjung perpustakaan *online* dalam menggunakan sumber daya selama pembelajaran jarak jauh di the University of North Carolina Greensboro (Harlow & Hill, 2020). Hasil penelitian Harlow dan Hill (2020) menunjukkan bahwa data penelitian dari hasil survei dapat digunakan untuk peta promosi sumber daya elektronik bagi siswa dan instruktur. Temuan dalam penelitian tersebut menghasilkan strategi promosi sumber daya yang penggunaannya rendah dengan membuat konten promosi yang diunggah melalui media sosial.

Adapun perbedaan kedua penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi Perpustanas dalam mengoptimalkan layanan e-Resources di masa pandemi COVID-19. Selain itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini tidak hanya melihat pada pemanfaatan media sosial saja, melainkan melihat juga pada layanan *e-resources* yang tersedia di Perpustanas.

Penelitian ini mengidentifikasi strategi optimalisasi layanan *e-Resources* di masa pandemi COVID-19 yang dilakukan oleh Perpustanas. Berdasarkan Laporan Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Informasi Perpustakaan Nasional Tahun 2020, Perpustanas tidak melakukan evaluasi terhadap data statistik pemanfaatan layanan *e-Resources* yang terjadi di masa pandemi COVID-19 (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2020b). Terjadinya penurunan jumlah pengunjung *e-Resources* membuat penelitian ini penting untuk dilakukan agar Perpustanas dapat menemukan strategi yang paling efektif dalam memaksimalkan layanan *e-Resources* di masa pandemi ini. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perpustanas untuk mengidentifikasi strategi, serta melakukan evaluasi dari strategi yang telah dilakukan. Dengan demikian, Perpustanas dapat mengatur strategi di masa depan agar koleksi dapat dimanfaatkan secara maksimal dan membuat pengeluaran anggaran jurnal yang efisien.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Nasional

Perpustakaan Nasional ialah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang memiliki tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan dan berkedudukan di ibukota negara. LPNK dahulu dikenal sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang memiliki tugas pemerintahan tertentu di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden (Neliti, 2020). Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Pasal 21 ayat (3) mengatur bahwa Perpustakaan Nasional memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan koleksi nasional yang memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. Salah satu bentuk pengembangan koleksi nasional oleh Perpustanas yaitu menyediakan koleksi *e-Resources* yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka di seluruh Indonesia (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, 2007).

2.2 E-Resources

Menurut IFLA sumber daya elektronik mengacu pada materi yang membutuhkan akses komputer dan dapat diakses dari jarak jauh secara lokal atau melalui internet (Johnson, S., Evensen, O. G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, 2012). Maka dari itu, sumber daya elektronik atau *e-Resources* adalah sumber informasi yang aksesnya melalui perangkat komputer (Surachman, 2014). Sumber daya elektronik *online* mencakup sumber informasi yang terlahir dalam bentuk digital (*born digital*), terbit dalam bentuk digital, atau diproduksi langsung secara terpasang, misalnya: *e-book*, *e-journal* dan *database*. Dalam era teknologi informasi, koleksi perpustakaan berkembang dengan adanya koleksi non-cetak. Koleksi non-cetak sesuai kebijakan pengembangan koleksi Perpustanas,

meliputi bahan alih media ke dalam bentuk digital, *website*, sumber elektronik terpasang, bahan elektronik dalam bentuk CD-ROM dan DVD, serta bahan yang terbit dalam format elektronik, seperti *e-journal*, *e-book*, foto digital, rekaman sejarah lisan, tradisi lisan, dan bahan audio visual (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2016).

Sumber daya elektronik ialah alat penelitian yang melengkapi sumber daya berbasis cetak dan memberikan akses ke informasi untuk pengguna yang mungkin dibatasi oleh lokasi geografis atau keuangan. Kelebihan sumber daya elektronik yaitu pengguna mendapatkan akses ke *database* jurnal *online* yang direferensi ke sumber lain yang memberikan informasi paling mutakhir dan dalam lingkup internasional. Sumber daya elektronik juga memungkinkan pengguna dalam meningkatkan penemuan dan pembuatan bidang penyelidikan yang baru (Nazir, 2015).

Tabel berikut ini menunjukkan beberapa jenis sumber daya informasi yang paling sering ditemui menurut IFLA (2012):

Tabel 1. Jenis sumber daya informasi

Jenis	Definisi
Jurnal Elektronik	Jurnal elektronik menurut McMillan dalam Jamaluddin (2015) didefinisikan sebagai setiap serial yang diproduksi, diterbitkan, dan didistribusikan melalui jaringan elektronik seperti Bitnet dan Internet. Melalui perkembangan teknologi informasi, jurnal dapat dipublikasikan secara elektronik dengan mudah sehingga menjadi peran penting dalam distribusi informasi utama (Jamaluddin, 2015).
Buku Elektronik	Biasa dikenal dengan <i>e-book</i> , merupakan sumber daya elektronik di mana pengguna dapat mengakses informasi secara keseluruhan secara digital.
Basis data teks lengkap	Sumber daya elektronik yang terdiri dari berbagai format jurnal yang diperoleh dari penerbit atau vendor seperti ProQuest dan ScienceDirect.
<i>Database indexing dan abstracting</i>	Sumber daya elektronik yang berisi kumpulan artikel dalam bentuk indeks atau abstrak dan dapat dilengkapi dengan analisis terhadap artikel tersebut.
Basis data referensi	Sumber elektronik khusus koleksi referensi, seperti kamus, biografi, ensiklopedia, dan koleksi referensi lainnya.
Data dan statistik	<i>Database</i> yang menyediakan informasi berupa data dan statistik angka.
Gambar elektronik	Koleksi gambar dalam bentuk elektronik yang dapat diakses di sumber daya elektronik seperti Google Image.
Audio elektronik/ sumber daya visual	Koleksi elektronik dalam bentuk audio visual seperti film, musik, dan lainnya yang dapat diakses oleh pengguna di sumber daya elektronik seperti Youtube.

Sumber: IFLA (2012)

2.3 Strategi optimalisasi *E-Resources*

Penelitian yang mengidentifikasi praktik terbaik untuk meningkatkan penggunaan *e-journal* di perpustakaan universitas telah dilakukan sebelumnya. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ada pada tujuan dari praktik tersebut. Kelompok kerja efisiensi *e-Journal* the University of North Carolina (2014) menguraikan praktik terbaik untuk meningkatkan penggunaan *e-journal* yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi anggaran dalam pengeluaran jurnal (Silton, 2014). Tabel 2 memuat empat praktik terbaik yang dilakukan oleh Perpustakaan University of North Carolina.

Tabel 2. Praktik terbaik Perpustakaan University of North Carolina

No.	Praktik terbaik	Pelaksanaan
1.	Dasar-Dasar	Langkah pertama yang direkomendasikan yaitu menautkan halaman <i>website</i> perpustakaan ke situs utama institusi. Praktik ini bisa menjadi sulit jika ada persaingan yang besar untuk menempatkan halaman <i>website</i> di situs utama institusi. Setelah itu, perpustakaan harus dapat memastikan bahwa <i>website</i> perpustakaan tidak hanya mudah digunakan melalui perangkat komputer, tetapi juga mudah digunakan melalui perangkat seluler seperti <i>smartphone</i> dan <i>tablet</i> . Perpustakaan juga dapat melampirkan tata cara akses ke sumber informasi dari jarak jauh dengan jelas, serta terus memperbarui <i>server proxy</i> perpustakaan.

2.	Poin Akses Perpustakaan	Banyaknya titik akses dapat memastikan pengguna untuk mendapatkan jurnal dalam berbagai cara. Perpustakaan dapat menggunakan layanan MARC untuk membuat titik akses yang akurat pada jurnal.
3.	Poin Akses di Luar Perpustakaan	Perpustakaan tidak dapat berasumsi bahwa pengguna hanya mengakses jurnal kembali melalui situs perpustakaan. Perpustakaan dapat menggunakan strategi pemecah tautan yang disiapkan untuk akses melalui Google Cendekia. Daripada mengunggah file PDF pada situs pembelajar, perpustakaan dapat menautkan situs perpustakaan dengan bantuan vendor pemecah tautan. Terdapat solusi jasa pihak ketiga yang menyediakan akses ke jurnal dengan berbagai cara, seperti BrowZine yang membuat rak buku digital dari berbagai penerbit jurnal.
4.	<i>Hands-On</i>	Upaya pemasaran dan promosi dapat mengarahkan pengguna untuk mengakses jurnal melalui perpustakaan. Upaya tersebut bertujuan menjangkau pengguna dan memastikan mereka untuk mengetahui sumber informasi yang disediakan perpustakaan dan cara mengaksesnya melalui perpustakaan.

Sumber: Silton (2014)

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan tempat penelitian di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk eksplorasi dan pemahaman terhadap individu atau kelompok yang dipandang sebagai sebuah masalah sosial. Studi kasus merupakan desain penelitian kualitatif di mana peneliti dapat memahami secara mendalam suatu peristiwa, aktivitas, proses satu atau lebih individu (Creswell & Creswell, 2018).

Metode dalam pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu observasi daring terhadap layanan *e-Resources* Perpustakaan Nasional dan wawancara secara daring kepada pustakawan dan pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan menentukan kriteria kepada informan kategori pustakawan dan kategori pengguna layanan *e-Resources*. Dalam kategori pustakawan, kriterianya yaitu bekerja di Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara, dengan pengalaman kerja lebih dari satu tahun, dan memahami pengelolaan layanan informasi khususnya layanan *e-Resources*. Kriteria informan kategori pengguna ditentukan berdasarkan kategori pengguna mayoritas layanan *e-Resources*, yaitu mahasiswa tingkat empat atau mahasiswa yang sedang melakukan penelitian. Keterlibatan pengalaman pengguna layanan *e-Resources* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam penelusuran dan faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan layanan *e-Resources*.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan tiga tahap *coding* dalam Creswell & Creswell (2018), yaitu pengodean terbuka (*open coding*), pengodean aksial (*axial coding*), dan pengodean selektif (*selective coding*). *Open coding* merupakan proses yang menghasilkan kategori informasi, di mana peneliti menguraikan, memeriksa, membandingkan, dan membuat konsep. Selanjutnya tahap *axial coding*, yaitu proses memilih salah satu kategori, membuat koneksi antar kategori dan dihubungkan satu sama lain. Tahap ketiga yaitu *selective coding*, yaitu peneliti dapat memahami dan menghubungkan kategori inti yang telah diseleksi serta mengembangkannya lebih lanjut. Setelah data dianalisis, langkah selanjutnya yaitu interpretasi atau penafsiran yang merupakan proses di mana peneliti mengambil makna dari temuan-temuan analisis data. (Creswell & Creswell, 2018).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Layanan *e-Resources* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) merupakan sebuah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian dan pusat jejaring perpustakaan

di Indonesia (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2020b). Perpustakaan memberikan layanan yang prima bagi pemustaka dengan menyediakan dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Rahmawati, 2020). Adanya pandemi COVID-19 memberikan tantangan bagi perpustakaan dan pustakawan serta memberikan peluang peningkatan layanan perpustakaan *online*. Hal utama yang dilakukan Perpustakaan dalam menghadapi kemunculan pandemi COVID-19 adalah mengoptimalkan pemanfaatan koleksi digital dan layanan *online* yang telah ada sebelumnya. Layanan koleksi digital yang dapat diakses secara daring, yaitu iPusnas, *e-Resources*, Indonesia OneSearch dan Khastara (Cahyani, 2020).

Perpustakaan memiliki *database* karya ilmiah seperti *e-journals* dan *e-books* dalam berbagai format yang dilanggan dari terbitan lokal maupun terbitan internasional. *E-resources* Perpustakaan merupakan perwujudan perpustakaan digital yang menyediakan akses ke koleksi yang dibutuhkan oleh akademisi baik dari kalangan mahasiswa, dosen, dan peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terkini. Hingga tahun 2021, *e-Resources* Perpustakaan telah memiliki lebih dari 600 ribu koleksi digital dan berlangganan sebanyak 37 terbitan (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2020a). Dalam memaksimalkan penggunaan *e-Resources*, Perpustakaan menyediakan layanan referensi yang dapat digunakan pemustaka apabila ingin mendapat bantuan penelusuran informasi atau bantuan ketika menghadapi kendala saat proses penelusuran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bulan Maret tahun 2021 dengan pustakawan Perpustakaan, dalam membuat layanan *e-Resources* di Perpustakaan sendiri melibatkan tiga unit kerja yang terkait, antara lain:

1. Direktorat Deposit dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan

Salah satu fungsi unit ini yaitu mengembangkan koleksi perpustakaan serta melaksanakan kebijakan di bidang akuisisi. Pengelolaan koleksi tersebut dilakukan dengan melakukan akuisisi atau memperoleh koleksi baik berupa jurnal ilmiah untuk layanan *e-Resources* dan sumber-sumber lain. Bidang akuisisi pada unit ini menerima permintaan pengadaan koleksi dari pemustaka untuk pengembangan koleksi di setiap tahunnya. Permintaan koleksi tersebut dikumpulkan oleh unit Pujasintara yang memang berhubungan langsung dengan pemustaka, dan diteruskan ke bidang akuisisi. Judul tersebut didata terlebih dahulu untuk ditinjau lebih lanjut dan dibuat prioritas sesuai anggaran untuk pembelian koleksi.

2. Pusat Data dan Informasi

Layanan *e-Resources* memiliki portal *website* yang merupakan *database* koleksi digital yang dapat diakses oleh pengguna. *Website* tersebut dibuat dan dikelola oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Perpustakaan. Hal itu sesuai dengan salah satu fungsi Pusdatin yaitu membangun, mengembangkan, mengelola, menguji, dan menjamin kualitas infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi perpustakaan.

3. Pusat Jasa Informasi dan Pengelolaan Naskah Nusantara

Tugas selanjutnya ketika koleksi maupun infrastruktur teknologi sudah siap dilakukan oleh Pujasintara, yaitu melayani pemustaka memperoleh koleksi yang telah disediakan oleh Perpustakaan. Pujasintara terdiri dari beberapa layanan, namun yang berhubungan dengan *e-Resources* yaitu layanan informasi, layanan referensi virtual, layanan penelusuran informasi, serta layanan koleksi rujukan dan ilmu perpustakaan. Beberapa pekerjaan yang melibatkan *e-Resources* di Pujasintara, antara lain pengaduan masalah *e-Resources*, akses layanan, akses koleksi, dan promosi layanan *e-Resources* di media sosial Perpustakaan. Selain itu, Pujasintara juga menerima permintaan pengadaan koleksi yang dibutuhkan pengguna untuk disarankan dalam rancangan pengembangan koleksi. Permintaan koleksi tersebut dikumpulkan dan diteruskan ke bidang akuisisi di setiap awal tahun.

4.2 Pemanfaatan *e-Resources* di masa pandemi COVID-19

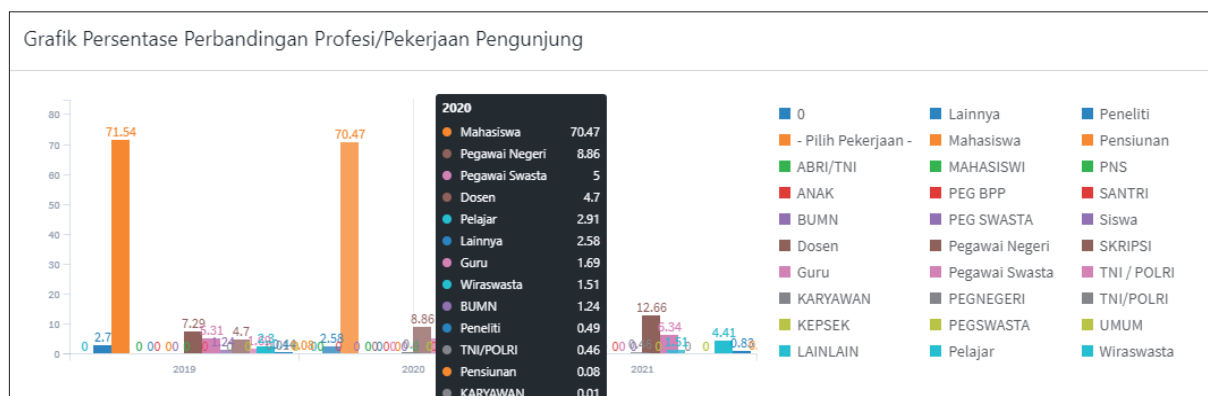
Dampak pandemi COVID-19 sangat berpengaruh pada tingkat kunjungan layanan daring Perpustakaan di tahun 2020. Hal tersebut dipengaruhi juga oleh penutupan gedung perpustakaan selama bulan Maret hingga Mei karena aturan penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Tingkat pemanfaatan layanan daring Perpustakaan meningkat di tahun 2020 sebesar 363,6% atau sebanyak 10.807.062. Namun, dampak pandemi COVID-19 tidak berpengaruh pada peningkatan pemanfaatan layanan *e-Resources* Perpustakaan. Hal itu dapat dilihat dari tingkat kunjungan pada portal *e-Resources* dan akses ke koleksi. Berikut ini adalah tabel pemanfaatan layanan *e-Resources* Perpustakaan di tahun 2019 dan 2020.

Tabel 3. Data Penggunaan *e-Resources* tahun 2019-2020

Nama Layanan	2019	2020	Fluktuasi	Grafik
Pengunjung portal <i>e-Resources</i>	536,758	497,917	-7.24	Turun
Pengunjung koleksi <i>e-Resources</i>	261,360	265,075	1.42	Naik

Sumber: LKIP Pujasintara (2020)

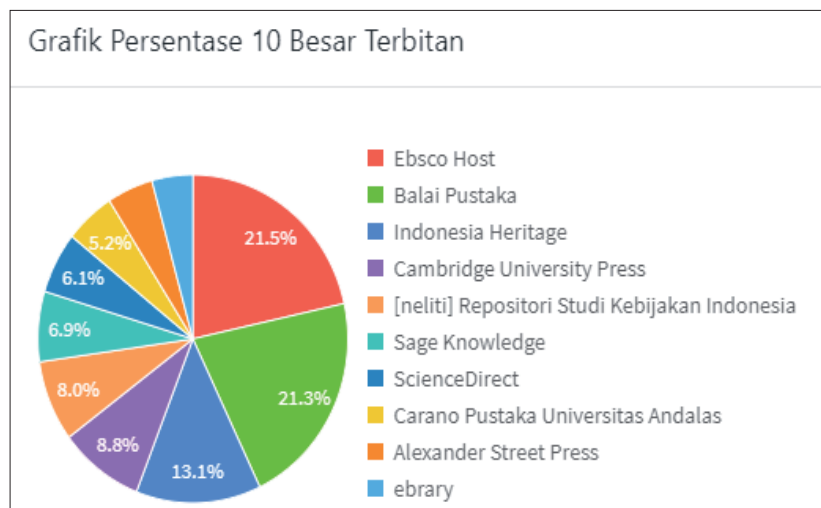
Perhitungan jumlah kunjungan portal *e-Resources* diperoleh dari jumlah pemustaka yang melakukan *log in*. Jika satu pemustaka melakukan sebanyak 10 kali *log in*, maka akan terhitung sebanyak 10 kunjungan. Berdasarkan data statistik, sebanyak 70.47% pengunjung portal *e-Resources* Perpustakaan didominasi oleh kalangan mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa koleksi yang disediakan pada layanan *e-Resources* sudah sesuai dengan kebutuhan targetnya yaitu akademisi, seperti mahasiswa, dosen, dan peneliti.



Gambar 1. Grafik Kelompok Pengunjung *e-Resources*

Sumber: *Dashboard e-Resources* (2020)

Pada data statistik juga disertakan data 10 besar terbitan yang paling banyak diakses oleh pengguna. Terbitan yang paling banyak diakses adalah terbitan internasional *Ebsco Host* dengan persentase sebesar 21.5%. Selain itu, seluruh terbitan lokal yang ada di *e-Resources* juga masuk dalam 10 besar akses tertinggi dengan nama terbitan Balai Pustaka (21.3%), *Indonesia Heritage* (13.1%), Neliti (8%), dan Carano Pustaka Universitas Andalas (5.2%). Hal ini menunjukkan terbitan lokal dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna sebagai sumber informasi untuk pembelajaran dan penelitian. Berikut ini adalah grafik persentase 10 besar terbitan di layanan *e-Resources* Perpustakaan:



Gambar 2. Grafik Persentase Jumlah Akses 10 Terbitan Terbanyak
 Sumber: *Dashboard e-Resources* (2020)

Koleksi *e-Resources* yang disediakan oleh Perpustakaan sangat bermanfaat bagi mahasiswa yang melaksanakan pembelajaran jarak jauh akibat masa pandemi COVID-19. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pengguna *e-Resources* Perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

“E-Resources Perpustakaan sangat berguna bagi saya sebagai mahasiswa, terlebih saat virus COVID-19 muncul saya tidak dapat datang ke perpustakaan kampus. Saat itu saya bingung bagaimana untuk mendapatkan literatur, dan ternyata Perpustakaan memiliki jurnal internasional berlangganan yang saya gunakan untuk mencari sumber dalam mengerjakan skripsi”

(Olive, Wawancara, 31 Mei, 2021)

“Walaupun kampus saya memiliki database sendiri, tapi terkadang saya tidak mendapatkan literatur yang saya butuhkan disana. Akhirnya saya coba ke e-Resources Perpustakaan dan ada literatur yang saya butuhkan yang dapat saya unduh. Jadi saya menggunakan e-Resources Perpustakaan sebagai alternatif lain apabila tidak menemukan literatur yang diinginkan di database kampus”

(Putra, Wawancara, 28 Mei, 2021)

“Saya saat ini sedang melaksanakan skripsi dan menggunakan e-Resources Perpustakaan ini harapan saya dapat melengkapi sumber-sumber sebelumnya. Di e-Resources Perpustakaan mudah mendapatkan sumber yang saya butuhkan karena koleksinya tidak terlalu luas.”

(Yuni, Wawancara, 04 Mei, 2021)

Pemanfaatan *e-Resources* Perpustakaan oleh kalangan mahasiswa juga diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahastri (2018) tentang pengukuran keberhasilan penerapan *e-Resources* di Perpustakaan. Rahastri mengungkapkan bahwa sebesar 68% pengguna setuju bahwa *e-Resources* Perpustakaan membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan informasi tugas kuliah dan penelitian (Rahastri, 2018).

4.3 Strategi optimalisasi layanan *e-Resources* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka (Indonesia, 2007). Hal ini dapat disimpulkan bahwa strategi optimalisasi layanan perpustakaan

merupakan proses manajemen dalam organisasi yang mengelola sumber daya yang ada secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi, dalam hal ini kepuasan pengguna perpustakaan. Selain sebagai pendekatan dalam mencapai tujuan, strategi juga memutuskan teknik pemasaran yang paling sesuai dan bagaimana cara pengukuran penggunaan strategi tersebut (Kennedy & LaGuardia, 2018).

Berikut ini adalah strategi yang dilakukan Perpustnas dalam mengoptimalkan penggunaan layanan *e-Resources* agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di masa pandemi COVID-19.

4.3.1 Bimbingan pemustaka

Bimbingan pemustaka merupakan program bimbingan untuk pemustaka dengan memberikan panduan memperoleh informasi di layanan koleksi digital *online* Perpustnas agar pemustaka dapat mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Dalam bimbingan pemustaka tersebut, pustakawan memperkenalkan layanan *e-Resources* yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka serta memberikan langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam mengakses koleksi *e-Resources*. Selama masa pandemi COVID-19, Perpustnas tetap melaksanakan bimbingan pemustaka *onsite* yang dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan. Perbedaan lainnya yaitu jumlah peserta pada bimbingan pemustaka *onsite* dibatasi menjadi 25-30 peserta dalam satu hari. Jadwal kegiatan bimbingan pemustaka *onsite* dilakukan setiap hari Senin – Jumat dan dibagi dalam dua sesi yaitu Sesi 1 pukul 10.00-11.00 WIB dan Sesi 2 pukul 13.30-14.30 WIB. Dari bulan Oktober 2020 hingga bulan April 2021, bimbingan pemustaka *onsite* telah mendapatkan peserta sebanyak 3214 orang (Data Informan, 2021).



Gambar 3. Bimbingan Pemustaka *Onsite* di masa pandemi COVID-19

Sumber: LKIP Pujasintara (2020)

Perpustnas menyediakan layanan bimbingan pemustaka secara daring kepada pemustaka dalam bentuk *web seminar (webinar)* melalui aplikasi Zoom Meeting. *Webinar* tersebut dilaksanakan dalam kegiatan peluncuran dan sosialisasi sesi bimbingan pemustaka dan literasi informasi pada tanggal 2 s.d. 6 November 2020. Bimbingan pemanfaatan *e-Resources* dilaksanakan pada hari pertama, yaitu Senin, 2 November 2020 dengan pembicara Pustakawan ahli pertama Achmad Riyadi Alberto, S.Ptk. Jumlah peserta yang mendaftar pada bimbingan pemanfaatan *e-Resources* sebanyak 1920 peserta dan yang melakukan absensi sebanyak 1407 peserta. Survei kepuasan dilakukan setelah *webinar* bimbingan pemustaka dan literasi informasi berlangsung. Dalam skala 4, kegiatan tersebut menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 3,62 dan masuk kategori A atau sangat baik (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2020b).

4.3.2 Kerja sama dengan perguruan tinggi

Perpusnas menerima permintaan kerja sama dari perguruan tinggi dalam hal pemanfaatan sumber daya perpustakaan. Salah satunya adalah kerja sama antara Perpusnas dengan pihak perguruan tinggi dalam memanfaatkan koleksi digital berlangganan *e-Resources*. Kerja sama tersebut biasanya diminta oleh kampus yang tidak melanggan jurnal ilmiah terbitan internasional maupun lokal. Pihak Perpusnas akan membantu pembuatan keanggotaan dalam skala besar bagi kampus sehingga mahasiswa kampus tersebut dapat mengakses koleksi digital berlangganan *e-Resources* yang dapat mendukung proses pembelajaran maupun penelitian.

Selain itu, pihak kampus biasanya menautkan *link website e-Resources* Perpusnas di *website* resmi kampus. Strategi ini merupakan praktik dasar yang juga dilakukan oleh the University of North Carolina dalam meningkatkan penggunaan *e-journal* perpustakaan di mana praktik tersebut dianggap sukses untuk meningkatkan efisiensi anggaran pengeluaran *e-journal* (Silton, 2014). Kerja sama tersebut dibenarkan juga oleh pustakawan Perpusnas yang mengatakan bahwa:

“Menautkan link e-Resources biasa dilakukan oleh kampus kecil yang tidak melanggan jurnal. Tapi harus daftar anggota terlebih dahulu. Jadi dari perpusnas membantu pendaftaran satu angkatan mahasiswa tersebut.”

(Zara, Wawancara, 07 Juni, 2021)

Sebelum masa pandemi tahun 2020, Perpusnas melakukan sosialisasi layanan perpustakaan ke daerah-daerah dengan membuka stan informasi pada sebuah acara umum. Selain itu, Perpusnas juga mengunjungi perguruan tinggi di Indonesia, khususnya yang tidak memiliki *database* jurnal terbitan internasional, untuk memberikan bimbingan pemustaka layanan *e-Resources* (Gumilar, 2021). Namun, karena masa pandemi COVID-19, bimbingan pemustaka *offline* dihentikan untuk sementara waktu dan Perpusnas merancang strategi baru dalam menghadapi situasi tersebut. Maka dari itu, sejak bulan November 2020 Perpusnas membuka peluang kerja sama bagi perguruan tinggi dengan mengadakan bimbingan pemustaka *online* yang dilaksanakan secara rutin setiap hari Rabu. Setiap satu sesi bimbingan diikuti oleh satu perguruan tinggi dengan kuota peserta maksimal sebanyak 500 peserta. Bimbingan pemustaka *online* tidak dikenakan biaya apapun untuk peserta ataupun perguruan tinggi yang mengajukan. Peserta cukup mendaftar melalui link bit.ly/bpdaring dan mengikuti sesi bimbingan pemustaka *online*. Tabel 4 menunjukkan perguruan tinggi yang telah mengadakan bimbingan pemustaka *online* dengan Perpusnas. Selama tahun 2020 hingga bulan Juni 2021, Perpusnas telah bekerja sama dengan 13 perguruan tinggi dengan total peserta sebanyak 2183 orang.

Tabel 4. Daftar Pelaksanaan Bimbingan Pemustaka *Online* untuk Perguruan Tinggi

No.	Nama Perguruan Tinggi	Jumlah Peserta
1	Universitas Yarsi	202
2	Universitas Pamulang	18
3	UIN Imam Bonjol Padang	32
4	UPI Bandung	200
5	UKI Atmajaya	14
6	IAIN Bengkulu	62
7	UIN Jambi	46
8	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta	300
9	Universitas Muhammadiyah Jember	378
10	Universitas Riau	237
11	UIN Antasari Banjarmasin	202
12	Ibnu Khaldun Bogor	142
13	Universitas Surabaya	350
	TOTAL	2.183

Sumber: Data Informan (2021)

4.3.3 Promosi

Selama masa pandemi COVID-19, Perpustakaan memanfaatkan situs jejaring sosial dalam memasarkan layanan perpustakaan secara daring. Upaya pemasaran dan promosi layanan Perpustakaan juga dapat disebut sebagai praktik *hands-on*, di mana upaya ini menjangkau pengguna dan memastikan mereka untuk mengetahui sumber informasi yang disediakan perpustakaan dan cara mengaksesnya melalui perpustakaan (Silton, 2014). Perpustakaan memiliki situs *website* utama yang berfungsi sebagai sumber informasi seputar Perpustakaan dan sebagai media promosi secara daring dalam memasarkan layanan yang disediakan oleh Perpustakaan. Tak hanya sebagai media promosi, *website* Perpustakaan juga digunakan sebagai tempat bagi pustakawan dan pemustaka untuk berkomunikasi, misalnya layanan terbaru Perpustakaan yaitu *Live Chat*. Selain itu, Perpustakaan terus menggencarkan promosi layanan dengan memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Youtube. Media sosial tersebut dimanfaatkan juga oleh Perpustakaan untuk publikasi layanan dan fasilitas serta mengunggah konten berupa foto dan video yang menarik.

1. Youtube

Perpustakaan memiliki saluran youtube resmi yang bernama Perpustakaan Nasional RI dan memiliki sebanyak 44.800 *subscriber*. Saluran Youtube Perpustakaan selama masa pandemi COVID-19 digunakan untuk *live streaming webinar* yang diadakan oleh Perpustakaan. Dalam saluran Youtube Perpustakaan terdapat konten layanan *e-Resources* yaitu video pengenalan layanan *e-Resources* Perpustakaan. Sangat disayangkan, pada saluran Youtube Perpustakaan hanya terdapat dua konten layanan *e-Resources* dan kedua video tersebut tidak mendapatkan banyak penonton.

2. Instagram

Perpustakaan memiliki akun Instagram yang bernama @perpusnas.go.id dan memiliki sebanyak 180.000 pengikut. Instagram merupakan akun media sosial Perpustakaan yang memiliki pengikut terbanyak dibanding akun media sosial Perpustakaan lainnya. Dalam salah satu konten promosi di Instagram, terdapat komentar yang menyatakan bahwa layanan *e-Resources* sangat membantu dalam penyusunan skripsi, berikut komentarnya.

“Yeay Terima kasih perpustakaan, bisa ngerjain skripsi dgn tenang deh” (Raravni)

Berikut ini adalah konten promosi layanan *e-Resources* di akun Instagram perpustakaan selama tahun 2020-2021 atau saat berlangsungnya masa pandemi COVID-19 di Indonesia.



Gambar 4. Konten Promosi Layanan *e-Resources* di Instagram

Sumber: Instagram @perpusnas.go.id (2021)

3. Facebook

Perpustakaan memiliki akun Facebook *fanpage* dengan nama @ayokeperpusnas dan memiliki sebanyak hampir 90.000 pengikut. Tidak ada konten promosi layanan *e-Resources* yang diunggah pada akun Facebook Perpustakaan, namun terdapat unggahan berupa publikasi webinar sosialisasi pemanfaatan koleksi digital yang dimiliki oleh Perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara, berikut ini adalah faktor yang mempengaruhi kurang maksimalnya promosi layanan *e-Resources* di media sosial, yaitu: 1) tidak ada jadwal postingan yang merata untuk semua layanan sehingga terjadi kesenjangan promosi dalam media sosial Perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan memiliki banyak layanan baik *onsite* maupun *online* sehingga tidak dapat fokus pada promosi satu layanan. 2) Terjadinya pergeseran prioritas dalam publikasi konten di media sosial. Di masa pandemi COVID-19, perpustakaan mengencangkan acara virtual seperti webinar yang harus dipublikasikan dengan baik sehingga publikasi acara virtual masuk ke dalam kegiatan pemasaran digital di akun media sosial. 3) Tidak ada unit khusus yang dibuat untuk pemasaran digital perpustakaan sehingga masalah kekurangan SDM juga berpengaruh terhadap beban kerja pegawai.

Perpustakaan masih kurang memanfaatkan media sosial sebagai alat promosi untuk layanan *e-Resources* selama masa pandemi COVID-19. Padahal, akun media sosial Perpustakaan memiliki peluang besar sebagai alat promosi layanan *e-Resources* karena memiliki jumlah pengikut yang lumayan besar. Jika Perpustakaan dapat memanfaatkan media sosial lebih luas, peran media sosial bagi perpustakaan tidak hanya sebagai media promosi namun juga dapat sebagai media distribusi informasi di era teknologi. Hal ini seperti diungkapkan dalam penelitian Sahoo dan Sharma (2015) yang menguraikan peran pustakawan di media sosial dalam tiga kegiatan besar di perpustakaan dan layanan informasi. Tiga kegiatan besar tersebut, yaitu komunikasi informasi, distribusi pengetahuan, dan organisasi pengetahuan. Proses komunikasi informasi di mana pustakawan dapat menjaga interaksi yang efektif dengan staf, pemustaka, dan pihak lain dalam lingkungan kolaboratif *online*. Selanjutnya, kegiatan distribusi informasi merupakan bagian yang utama dan krusial karena kepuasan pengguna harus diprioritaskan dengan memberikan informasi yang benar dalam waktu yang tepat. Situs jejaring sosial juga sebagai organisasi pengetahuan yang dapat membantu para profesional untuk mendapatkan informasi praktis yang dapat diakses secara daring (Sahoo & Sharma, 2015).

4.3.4 Tanya Pustakawan Virtual

Adaptasi terhadap perubahan lingkungan yang terjadi saat munculnya pandemi COVID-19, perpustakaan memaksimalkan layanan daring kepada pemustaka dengan menyediakan layanan baru, yaitu Tanya Pustakawan Virtual. Tanya Pustakawan Virtual merupakan layanan baru yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara virtual melalui *e-mail* dan *Live Chat* yang tersedia pada *website* Perpustakaan. Pemustaka dapat dengan leluasa untuk berinteraksi, berkonsultasi, dan bertanya mengenai penggunaan koleksi digital *online* seperti iPusnas, *e-Resources*, Indonesia OneSearch, dan Khastara.

Pemustaka dapat memanfaatkan fitur baru *Live Chat* yang dapat diakses melalui *website* Perpustakaan. Fitur *Live Chat* baru diluncurkan pada bulan Maret 2020 ketika pemerintah Indonesia memutuskan untuk melakukan penutupan sekolah dan kampus di beberapa titik penyebaran virus COVID-19. Sejak diluncurkan, layanan *Live Chat* telah menerima lebih dari 10.070 pertanyaan konsultasi penelusuran informasi dan referensi (Perpustakaan Nasional RI, 2021). Layanan *Live Chat* baru diluncurkan pada tahun 2020 dan sudah mendapat respon yang baik dari pengguna. Layanan referensi virtual *Live Chat* juga dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri New Jersey yang juga mengalami perubahan lingkungan akibat dampak dari pandemi COVID-19. Referensi virtual dengan layanan *Live Chat* merupakan alternatif yang dikembangkan dengan baik untuk berinteraksi dengan pemustaka secara langsung (Radford *et al.*, 2020).

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Nasional Republik Indonesia melakukan beberapa strategi untuk mengoptimalkan layanan *e-Resources* di masa pandemi COVID-19. Strategi tersebut dilakukan melalui sosialisasi secara digital seperti bimbingan pemustaka *online* yang dilaksanakan dengan membuat webinar dan *live streaming* di Youtube, melakukan kerja sama dengan kampus dalam pemanfaatan koleksi digital *e-Resources* (khususnya dengan kampus yang

tidak memiliki *database* koleksi jurnal internasional), memanfaatkan media sosial sebagai media pemasaran layanan dan publikasi kegiatan Perpustakaan, tak terkecuali dimanfaatkan juga untuk memasarkan koleksi digital *e-Resources*. Namun berdasarkan analisis data di pembahasan, Perpustakaan kurang memanfaatkan media sosial sebagai media promosi untuk layanan *e-Resources*. Hal itu dapat terlihat dalam jumlah konten khusus layanan *e-Resources* yang sangat sedikit jumlahnya. Strategi lain berupa peluncuran fitur baru di tengah masa pandemi COVID-19, yaitu *Live Chat Tanya Pustakawan Virtual*, di mana layanan tersebut dapat membantu pengguna dalam penelusuran literatur di portal *web e-Resources*. Fitur baru *Live Chat* ini mendapat kepuasan tinggi dari pemustaka karena pustakawan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan cepat.

Layanan *e-Resources* memiliki peluang yang besar dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, terlebih di masa pandemi COVID-19 saat masa pembelajaran jarak jauh berlangsung. Adapun saran dari penulis yang dapat diterapkan dan diharapkan mampu untuk menaikkan jumlah penggunaan koleksi *e-Resources* Perpustakaan, antara lain: 1) membuat panduan atau tutorial akses koleksi *e-Resources* yang lebih interaktif dan ditempatkan di halaman depan portal *web e-Resources*. Melalui tutorial tersebut pengguna dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan; 2) memaksimalkan pemasaran digital di media sosial seperti memperbanyak postingan mengenai layanan *e-Resources* di Instagram Perpustakaan. Untuk memperluas jangkauan pemasaran digital, Perpustakaan dapat melakukan iklan berbayar di media sosial, seperti IG *Ads* atau Facebook *Ads*; 3) menganalisis kelompok pengguna mayoritas koleksi digital *e-Resources* secara detail, seperti profil pengguna, kebiasaan, hingga tren terkini di kalangan kelompok umur tertentu. Hal itu dapat berguna bagi pustakawan untuk mengatur strategi di masa depan agar koleksi dapat dimanfaatkan secara maksimal dan membuat pengeluaran anggaran jurnal yang efisien; 4) membuat evaluasi pada setiap strategi yang telah dilakukan, sehingga pustakawan dapat melihat strategi yang paling efektif untuk meningkatkan penggunaan layanan *e-Resources* Perpustakaan. Penelitian lanjutan yang menganalisis pengaruh strategi optimalisasi layanan *e-Resources* terhadap data statistik pemanfaatan koleksi *e-Resources* juga perlu dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. Y., Naem, S. Bin, & Bhatti, R. (2020). Digital technologies applications in the provision of library and information services in health crises. *Journal of Hospital Librarianship*, 20(4), 342–351. <https://doi.org/10.1080/15323269.2020.1820127>
- Cahyani, E. (2020). *Inovasi layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19*. <https://www.perpusnas.go.id/news-detail.php?lang=id&id=200915042400dCB7XGAerV>
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Gumilar, D. (2021). *Sosialisasi pemanfaatan layanan digital perpustakaan di Riau*. <https://pujasintara.perpusnas.go.id/2021/01/27/sosialisasi-pemanfaatan-layanan-perpusnas-di-riau/>
- Harlow, S., & Hill, K. (2020). Assessing library online patrons use of resources to improve outreach and marketing. *The Serials Librarian*, 79(1–2), 200–227. <https://doi.org/10.1080/0361526X.2019.1703873>
- IFLA. (2020). *Covid-19 and the global library field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#understanding>
- Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. <https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=170920114322Ir9g6HhRuc>
- Jamaluddin. (2015). Mengenal elektronik jurnal dan manfaatnya bagi pengembangan karier pustakawan. *JUPITER*, XIV No. 2.
- Johnson, S., Evensen, O. G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, N. (2012). Key issues for e-resource collection development : A guide for libraries. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 1–30.
- Kennedy, M. R., & LaGuardia, C. (2018). *Marketing your library's electronic resources* (second edi).

- Nazir, T. (2015). Use and adequacy of e-resources by the research scholars and students of the University of Kashmir in Science & Social Science Faculties. *Brazilian Journal of Information Science*, 9(1). <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2015.v9n1.08.p135>
- Neliti. (2020). *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas)*. <https://www.neliti.com/id/perpusnas/catalogue>
- Nurmalia, I., Kustiyo, A., & Basuki, S. (2016). Evaluasi penggunaan layanan koleksi e-resources menggunakan standar indikator kinerja (ISO 11620:2014) di Perpustakaan Nasional RI. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 15(1).
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 3 tahun 2016 tentang Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Nasional*. <https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=170921081411sEqVmWUBh>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2020a). *e-Resources*. <https://e-resources.perpusnas.go.id/statistik>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2020b). *Laporan kajian kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi Perpustakaan Nasional 2020*. <https://www.perpusnas.go.id/webforms/uploads/files/210121113121NjUWaVrLKz.pdf>
- Perpustakaan Nasional RI. (2021). *Laporan kinerja instansi pemerintah tahun 2020*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 47 (2007). https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf
- Presiden Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB*. <https://covid19.go.id/p/regulasi/pp-no-21-tahun-2020-tentang-psbb-dalam-rangka-penanganan-covid-19>
- Radford, M. L., Costello, L., & Montague, K. (2020). *Chat reference in the time of COVID-19: Transforming essential user services*. 264–270.
- Rahastri, I. E. (2018). *Pengukuran keberhasilan penerapan e-resources pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*.
- Rahmawati, N. S. (2020). *Meningkatkan layanan prima di era disruptif: Tantangan bagi pustakawan*. 22(3), 181–189.
- Sahoo, D., & Sharma, D. (2015). Social networking tools for library services. *International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 2(3), 709–712. www.url2.com
- Silton, K. (2014). Best practices for increasing ejournal usage. *Serial Review*, 40:3, 158–160. <https://doi.org/10.1080/00987913.2014.947560>
- Srivastava, R., & Babel, P. (2021). Role of open access after emergence of Covid-19 : Special Reference to National Digital Library and Repository. *New Review of Children's Literature and Librarianship*, 00(00), 1–10. <https://doi.org/10.1080/13614541.2021.1882245>
- Surachman, A. (2014). *Pengembangan e-resource : Salah satu upaya membangun perpustakaan digital*. 1–14. [https://repository.ugm.ac.id/136169/1/Pengembangan E-resources-ArifSurachman.pdf](https://repository.ugm.ac.id/136169/1/Pengembangan-E-resources-ArifSurachman.pdf)