

## ABSTRAK

### INOVASI LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BENGKULU TAHUN 2020 DI MASA PANDEMI COVID-19

Lusi Puspasari

20/467803/PMU/10409

Merebaknya wabah pandemi COVID-19 membuat fasilitas umum seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu ikut terdampak. Akibatnya layanan perpustakaan mengalami pembatasan. Perpustakaan tidak dapat melayani pemustaka secara langsung karena masih menggunakan sistem layanan konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana dampak dari pandemi COVID-19 dan mendeskripsikan bagaimana strategi inovasi layanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu di masa pandemi COVID-19 untuk menyiasati pembatasan layanan perpustakaan secara *offline*.

Jenis penelitian dalam penelitian dengan pendekatan studi kasus ini memakai metode kualitatif deskriptif. Informan yang ditetapkan oleh peneliti menggunakan teknik *snowball*. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan melakukan, reduksi, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pemberlakuan kebijakan PPKM oleh pemerintah provinsi Bengkulu yang berimbas pada layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Dampaknya pemustaka tidak dapat menggunakan fasilitas layanan seperti peminjaman koleksi. Sehingga perpustakaan melakukan inovasi yang diadopsi dari perpustakaan yang sudah lebih dulu berkembang. Inovasi ini berupa aplikasi ‘Apo Buek’. Aplikasi ini bukan hanya digunakan untuk peminjam dan pengembalian koleksi saja. Di dalam aplikasi ada beberapa fitur yang dapat diakses oleh pengguna. Inovasi layanan ini saya rasa sangat efektif digunakan. Apalagi inovasi ini merupakan inovasi yang pertama kali digunakan di provinsi Bengkulu dan melakukan revitalisasi jejaring sosial maupun *Website* untuk media promosi.

Inovasi berupa *launching*nya aplikasi ‘Apo Buek’ digunakan untuk menyiasati kebutuhan pemustaka yang tidak bisa menggunakan fasilitas layanan perpustakaan secara langsung akibat pandemi COVID-19 yang berdampak pada keterbatasan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, inovasi ini perlu dikembangkan lagi untuk kemajuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu kedepannya.

**Kata Kunci:** pandemi COVID-19, layanan perpustakaan, dampak, inovasi.

## ABSTRACT

### INNOVATION OF BENGKULU PROVINCE OF LIBRARY AND ARCHIVAL SERVICES IN 2020 IN THE TIME OF THE COVID-19 PANDEMIC

**Lusi Puspasari**

**20/467803/PMU/10409**

The outbreak of the COVID-19 pandemic has affected public facilities such as the Bengkulu Provincial Library and Archives Service. As a result, library services are experiencing limitations. Libraries cannot serve users directly because they still use conventional service systems. This study aims to describe the impact of the COVID-19 pandemic and describe how the service innovation strategy carried out by the Bengkulu Provincial Library and Archives Service during the COVID-19 pandemic to get around the limitations of offline library services.

This type of research in research with a case study approach uses descriptive qualitative methods. The informants assigned by the researchers used the snowball technique. The collection technique used in interviews, observation and documentation. The data obtained were analyzed by doing, reducing, presenting data and conclusions.

The results showed that the implementation of the PPKM policy by the Bengkulu provincial government had an impact on the services of the Bengkulu Province Library and Archives Service. As a result, users cannot use service facilities such as collection borrowing. So that libraries make innovations that are adopted from libraries that have already developed. This innovation is in the form of the 'Apo Buek' application. This application is not only used for borrowers and collection returns. In the application there are several features that can be accessed by the user. I think this service innovation is very effective to use. Moreover, this innovation is an innovation that was first used in Bengkulu province and revitalized social networks and websites for media promotion.

The innovation in the form of launching the "Apo Buek" application is used to deal with the needs of users who cannot use library service facilities directly due to the COVID-19 pandemic which has an impact on the limitations of library services. Therefore, this innovation needs to be developed again for the advancement of the Bengkulu Provincial Library and Archives Service in the future.

**Keywords:** COVID-19 pandemic, library services, impact, innovation.