

Layanan Perpustakaan Digital dengan Aplikasi LIONS di Era VUCA: Studi Kasus di Universitas Dinamika

Maria Widya Nugrahyu^{1*}; Kristin Lebdaningrum²
^{1,2} Universitas Dinamika

Abstract

This study aims to demonstrate how the library in universities, particularly at Universitas Dinamika, face the VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, and Ambiguous) era in implementing management and solutions with the help of the digital service application LIONS that has an impact or brings changes for library users in terms of ordering, borrowing, returning, searching for books, and uploading academic works. The research data were collected through a questionnaire distributed to 150 respondents consisting of students, lecturers, and employees at Universitas Dinamika and were then quantitatively examined using a Use Questionnaire Model of Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning, and Satisfaction. The results of this study indicate that digital services like LIONS can provide ease for library users in facing the VUCA environment, allowing them to enjoy library services online. It is demonstrated by the positive response from library users towards the availability of online services. Therefore, the university library, particularly the librarians, has successfully made a breakthrough with digital services that can overcome the VUCA trap.

Keywords: Digitalization, Library Service, LIONS, VUCA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana perpustakaan pada perguruan tinggi khususnya di Universitas Dinamika dalam menghadapi era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, and Ambiguous) di dalam implementasi manajemen dan solusi dengan bantuan layanan digital aplikasi LIONS yang memberikan dampak atau perubahan untuk pemustaka dalam hal pemesanan, peminjaman, pengembalian, pencarian buku, dan unggahan karya ilmiah. Data penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner pada 150 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan di Universitas Dinamika dan kemudian diperiksa secara kuantitatif dengan menggunakan sebuah Model Use Questionnaire dari Usefulness (kegunaan), Ease of Use (kemudahan penggunaan), Ease of Learning (kemudahan pembelajaran), dan Satisfaction (kepuasan). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital seperti LIONS dapat memberikan kemudahan pada pemustaka dalam menghadapi lingkungan VUCA, untuk tetap dapat menikmati layanan perpustakaan secara online. Hal tersebut ditunjukkan dari respon baik pemustaka terhadap hadirnya layanan online. Maka perpustakaan universitas Dinamika khususnya pustakawan telah berhasil memiliki terobosan layanan digital yang bisa keluar dari jebakan VUCA.

Kata Kunci: Digitalisasi, Layanan Perpustakaan, LIONS, VUCA

Pendahuluan

VUCA adalah akronim dari volatilitas, ketidakpastian, kompleksitas, dan ambigu. VUCA pertama kali diciptakan oleh militer AS pada 1990-an untuk menggambarkan dunia multilateral yang lebih tidak stabil, tidak pasti, tidak kompleks, dan ambigu. Istilah ini lalu digunakan oleh perusahaan-perusahaan dalam ide-ide seputar kepemimpinan strategis yang sangat relevan pada konteks

***Penulis korespondensi**
maria@dinamika.ac.id

Sitasi

Nugrahyu, Maria Widya;
Lebdaningrum, Kristin
(2023).
Layanan Perpustakaan
Digital dengan Aplikasi
LIONS di Era VUCA: Studi
Kasus di Universitas
Dinamika. Jurnal FPPTI,
2(1), 31-40.



pembicaraan yang luas tentang gangguan yang berdampak pada industri dari berbagai sektor. Lebih sederhananya, VUCA adalah tampilan dari fakta bahwa sebuah perubahan dapat melampaui kemampuan kita dalam beradaptasi. V untuk Volatile merupakan situasi perubahan yang sangat cepat dan kapan saja dengan sedikit prediktabilitas. U untuk Uncertain merupakan ketidakpastian dari sebuah perubahan yang berhasil dengan baik di masa lalu namun mungkin tidak berhasil di masa depan. C untuk Complex merupakan Globalisasi yang meningkatkan kompleksitas melalui berbagai budaya. A untuk Ambiguous merupakan keadaan yang siap untuk menghadapi situasi yang ambigu dan sulit untuk diinterpretasikan seperti perubahan kebijakan (Dellaca, 2018).

VUCA dapat menjadi kesempatan untuk mendefinisikan kembali tujuan organisasi, metode operasi, dan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efisiensi operasi (Jaskowska, 2020b). Ini menunjukkan bahwa kondisi VUCA yang rumit tidak adanya solusi sederhana dan universal yang dapat diterapkan dalam setiap kasus pada organisasi. Dalam banyak kasus, pustakawan yang aktivitasnya sebelum adanya pandemi tidak mungkin dipindahkan ke online dalam memproses semua pekerjaan di dalam perpustakaan. Tapi semenjak perpustakaan ada di dalam dunia VUCA sebagian besar (84%) perpustakaan mengubah ruang lingkup tugas pustakawan dalam banyak kasus yang dapat dilakukan oleh pustakawan dari jarak jauh (Jaskowska, 2020c).

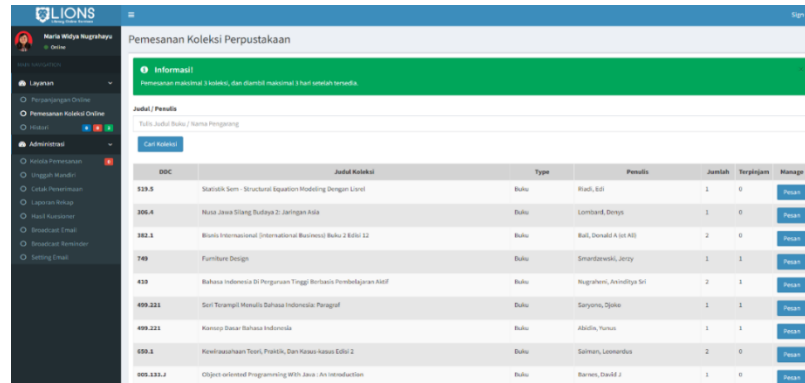
Layanan perpustakaan digital disediakan dari berbagai macam layanan untuk membantu pustakawan dari perpustakaan untuk mengatur koleksi bahan, sirkulasi, layanan informasi, dan penyimpanan karya ilmiah (Kumbhar & Harake, 2015). Pada setiap perpustakaan telah memiliki jenis layanan yang berbeda kepada pemustaka dimana telah difokuskan terutama pada penyediaan akses ke sumber informasi secara digital untuk era saat ini (Ashraf Shah, 2019). Menurut (El-kalash, 2022) layanan perpustakaan digital harus menyelesaikan masalah dari semua layanan tradisional yang memanfaatkan beberapa keunggulan penyimpanan, pencarian, dan komunikasi digital.

Pada penelitian (Owusu-Ansah & Rodrigues, 2022) mendeskripsikan tingkatan komponen dasar untuk setiap layanan perpustakaan digital yang terdiri dari tiga komponen. Tingkatan komponen terpenting adalah sistem manajemen perpustakaan digital yang memiliki produk eksklusif seperti perangkat lunak yang menyediakan fungsionalitas dasar yang diperlukan oleh layanan tersebut. Tingkat komponen yang kedua adalah sistem perpustakaan digital dengan fungsionalitas dan konfigurasi spesifik. Terakhir, tingkat komponen ketiga adalah digital library yang memelihara dan mengumpulkan konten digital dan menyediakan pengaksesannya. Di dalam layanan perpustakaan digital juga terdiri dari enam elemen inti dari pengguna, konten, kebijakan, fungsionalitas, arsitektur, dan kualitas. Pada Universitas Dinamika sendiri telah memiliki perpustakaan yang terakreditasi A, sehingga tidak diragukan lagi dalam hal kualitas layanan dan fasilitas penunjang akademik yang berkualitas dan inovatif yang telah diberikan kepada pemustaka.

Layanan perpustakaan merupakan fasilitas dan aktivitas yang terdapat di dalam perpustakaan untuk memberikan jasa kepada pemustaka (Kepala et al., 2002). Ada banyak layanan yang tersedia pada perpustakaan Universitas Dinamika seperti layanan sirkulasi, Library Online Service (LIONS), layanan reminder batas waktu peminjaman koleksi, layanan informasi dan bimbingan pemustaka, layanan usulan koleksi pustaka, dan layanan referensi (Surabaya, 2022). Overall, layanan tersebut telah berbasis digital yang dapat diakses kapan pun dan dimanapun oleh pemustaka. Hal ini sangat membantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan disaat itu juga.

Tampilan Library Online Service (LIONS)

LIONS library online service memiliki beberapa layanan yang lebih memudahkan pemustaka civitas akademik untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan, 1) Pemesanan koleksi online, 2) Perpanjangan Peminjaman Koleksi Online, 3) Unggah mandiri karya ilmiah mahasiswa.



Gambar 1. Tampilan Pemesanan Koleksi pada LIONS

Layanan pemesanan koleksi, layanan ini membantu perpustakaan dalam memaksimalkan penggunaan koleksi yang dimiliki dan meningkatkan kemudahan akses pelayanan perpustakaan, dengan layanan pemesanan koleksi, pemustaka dapat mengakses koleksi perpustakaan dan memesan bahan-bahan tertentu tanpa harus secara fisik datang ke perpustakaan. Hal ini sangat bermanfaat bagi mereka yang tidak memiliki waktu untuk datang ke perpustakaan atau pemustaka yang malas harus mencari satu persatu koleksi di perpustakaan. Dalam kasus ini perpustakaan yang memiliki koleksi besar dan kompleks, tentu memberi kemudahan bagi pemustaka, layanan pemesanan koleksi dapat membantu menghemat waktu, sehingga mereka tidak perlu mencari sendiri bahan-bahan yang mereka butuhkan.

Praktiknya pemustaka cukup membuka aplikasi LIONS melalui laptop maupun smartphone, seperti pada tampilan diatas. Pemustaka cukup mencari sumber koleksi perpustakaan pada menu judul, Selanjutnya dapat memilih pesan, otomatis beberapa saat pemustaka akan menerima balasan email bahwa koleksi sudah dapat diambil, kemudahan ini yang banyak diharapkan pemustaka saat ini.

Layanan perpanjangan koleksi perpustakaan pada aplikasi LIONS merupakan juga jawaban dari keresahan pemustaka pada era VUCA saat ini, dengan adanya layanan ini memungkinkan pemustaka memperpanjang koleksi dari mana saja, kapan saja dan dengan perangkat apa saja selama terhubung dengan internet, tentu hal ini sangat berguna bagi pemustaka yang berada jauh dari perpustakaan atau pemustaka yang tidak dapat datang ke perpustakaan saat itu juga, keresahan saat pemustaka harus membayar denda karena koleksi mereka akan jatuh tempo, sudah dijawab dan diselesaikan menggunakan aplikasi LIONS, mereka secara mandiri dapat melakukan perpanjangan mandiri. Pemustaka dapat melihat kapan koleksi tersebut harus dikembalikan dan dapat melihat batas waktu mereka meminjam sampai kapan. Harapan dengan adanya layanan ini akan mempermudah pemustaka mendapatkan pelayanan perpustakaan.

Layanan unggah mandiri karya ilmiah mahasiswa pada aplikasi LIONS merupakan jawaban dari perubahan kebutuhan pemustaka di era VUCA saat ini, perubahan lingkungan yang terus berubah dan kompleks, berpengaruh pada perubahan

teknologi dimana perpustakaan harus mampu untuk dapat mengintegrasikan teknologi baru terhadap pelayanan, seiring kebutuhan pemustaka yang terus berubah dan berkembang perpustakaan harus mampu mengembangkan layanan yang relevan dan efektif, termasuk pada kebijakan perpustakaan, dimana perpustakaan mampu beradaptasi dengan memberi kebijakan – kebijakan baru untuk lebih memudahkan dari sisi pengguna dan perpustakaan.

Layanan unggah mandiri ini hanya difokuskan kepada mahasiswa Universitas Dinamika, dimana kebutuhan ini erat kaitan dengan kegiatan akademik di lingkungan Universitas Dinamika, dimana fungsi perpustakaan sendiri salah satunya sebagai wadah karya ilmiah institusi. Perpustakaan dapat memainkan peran penting dalam memfasilitasi dan memperkenalkan karya ilmiah institusi ke publik. Seperti penjelasan diatas pada era VUCA tentu memberikan perubahan pada teknologi, kebutuhan dan kebijakan. Kebijakan yang diambil perpustakaan Universitas Dinamika sendiri menerapkan bahwa mahasiswa dapat menyerahkan karya ilmiah ke perpustakaan dalam bentuk digital, perubahan tersebut juga harus dibarengi dengan kemudahan dalam penyerahan karya ilmiah ke perpustakaan. Layanan Unggah mandiri mencoba menjawab perubahan pada era VUCA saat ini, mahasiswa kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke perpustakaan dapat mengumpulkan karya ilmiah melalui aplikasi LIONS.

Praktiknya pada layanan mandiri ini mendapatkan respons positif dari mahasiswa, mereka lebih dimudahkan dengan kebijakan baru ini, dimana layanan LIONS ini memberikan kemudahan mahasiswa dalam mengumpulkan karya ilmiah secara digital. Seluruh sistem informasi dan komunikasi penyerahan karya ilmiah dilakukan melalui LIONS yang terhubung dengan email pribadi mahasiswa. Informasi penerimaan, penolakan dan revisi terhadap karya ilmiah yang diserahkan ke perpustakaan dapat dilakukan melalui LIONS sehingga mahasiswa juga dapat secara cepat melakukan proses unggah mandiri.

Layanan LIONS juga memudahkan pekerjaan pustakawan dalam proses penerimaan karya ilmiah. Pustakawan tidak perlu lagi membuka banyak aplikasi atau job sheet untuk melayani unggah mandiri mahasiswa, cukup dengan satu aplikasi pustakawan dapat melakukan pengecekan dan menyampaikan informasi revisi kepada mahasiswa apabila karya ilmiah yang di unggah masih belum sesuai standar yang berlaku. Harapan dengan adanya layanan LIONS ini karya ilmiah dapat lebih mudah dikumpulkan, diarsipkan dan dapat menyediakan ruang dan sumber daya untuk memfasilitasi akses karya ilmiah institusi yang bermanfaat bagi Institusi Universitas Dinamika sendiri, masyarakat, dan dunia akademik. Pada era VUCA Perpustakaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini dan memastikan bahwa pustakawan dan perpustakaan tetap memberikan layanan yang maksimal dan efektif.

Perpustakaan telah melakukan layanan perpustakaan online jauh sebelum adanya pandemi Covid-19 sehingga mereka hanya mengembangkan layanan digital yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang menjadi tantangan sendiri saat ini (Wiratningsih, 2021). Perubahan layanan perpustakaan dari sistem tradisional menjadi layanan digital membuat otoritas dari sebuah perpustakaan semakin inklusif dan kompeten menjaga eksistensinya (Vaidya, 2021). Maka pustakawan harus didorong untuk membuat perpustakaan yang menarik dalam penyajian layanan digital yang luar biasa kepada pemustaka online dengan menyediakan sistem pendukung pengumpulan karya ilmiah, kegiatan sirkulasi, penyampaian informasi, dan peminjaman buku secara digital (Winata et al., 2021b).

Seperti halnya di perpustakaan Universitas Dinamika telah memperkuat layanan

online dengan membuat aplikasi baru yaitu LIONS saat pandemi covid-19 di dalam memecahkan permasalahan yang sering muncul selama pandemi dari pemesanan, peminjaman, pengembalian buku, dan pengumpulan karya ilmiah. Sebelum adanya LIONS, pemustaka telah mengalami kesulitan dari dampak pandemi, dimana terdapat pembatasan dari layanan perpustakaan dengan menjaga jarak antara perpustakaan dan pemustaka. Keadaan tersebut telah memiliki kontak langsung dengan fenomena yang dikenal sebagai VUCA yang merupakan kepanjangan dari Volatility untuk V, Uncertainty untuk U, Complexity untuk C dan Ambiguity untuk A (Worley & Jules, 2020). Pada era sembilan puluhan di dalam dunia militer, VUCA telah dikenal dan digunakan untuk pertama kalinya untuk menggambarkan situasi medan tempur yang telah dihadapi oleh pasukan (Abdul & Saleh, n.d.).

Keadaan fenomena VUCA ini telah dirasakan oleh pemustaka dan pustakawan pada perpustakaan di perguruan tinggi, dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang membantu jalannya proses layanan yang ada di perpustakaan. Namun hal tersebut terus berkembang dan tidak akan bertahan lama dikarenakan kita harus mengikuti perkembangan jaman dimana pemustaka untuk saat ini kebanyakan adalah generasi centennial atau digital native generation.

Perilaku dari generasi centennials sangatlah bergantung pada gadget yang ada di genggamannya mereka untuk mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan sebuah informasi, hal ini sangatlah berbeda dari generasi sebelumnya. Menurut (Hastini, 2020) generasi centennials atau generasi Z sangat akrab dalam penggunaan teknologi dan internet dalam keseharian, dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa 60% responden Generasi Z memulai kehidupan sosial mereka secara online, 50% Generasi Z lebih menyukai berkomunikasi secara online dari pada berbicara langsung di kehidupan nyata, bahkan 70% Generasi Z lebih nyaman berkomunikasi dengan temannya secara online. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini, penulis ingin untuk melihat lebih dekat praktik manajemen dan solusi, dengan penekanan khusus pada fleksibilitas) organisasi yang diterapkan di perpustakaan Dinamika dengan bantuan layanan digital LIONS di dunia VUCA. Serta dampak atau perubahan dari penggunaan lions setelah digunakan oleh pemustaka dalam hal pemesanan, peminjaman, pengembalian, pencarian buku dan unggahan karya ilmiah.

Library Online Service atau yang dikenal dengan LIONS adalah layanan online yang dimiliki dan hanya terdapat pada perpustakaan Universitas Dinamika yang launching pada tanggal 20 Oktober 2020. LIONS lahir dikarenakan adanya pandemic covid-19, dimana fenomena tersebut adanya terjadinya lingkungan yang berubah dengan cepat dalam skala besar yang mengakibatkan sistem kinerja pada layanan perpustakaan di Universitas Dinamika mengalami kendala yang cukup drastis dimana adanya pembatasan pelayanan secara offline.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana subjek yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini adalah dari pemustaka dan pustakawan di perpustakaan Universitas Dinamika seperti dosen, mahasiswa, dan karyawan. Peneliti mempertimbangkan dalam pemilihan subjek di penelitian ini merupakan pengalaman dan kesediaan dari mereka untuk berbagi di dalam penelitian ini. Sebagai pengelola perpustakaan, pustakawan merupakan orang yang terlibat dalam berjalannya proses yang ada di perpustakaan Universitas Dinamika. Metode dalam pengumpulan data yang telah peneliti peroleh adalah kuesioner yang sudah diisi oleh pemustaka Perpustakaan yang diukur dan dievaluasi dengan menggunakan sebuah Model Use Questionnaire (Gao et al., 2018), model ini mencoba mengukur dari Usefulness (kegunaan), Ease of Use (kemudahan

penggunaan), Ease of Learning (kemudahan pembelajaran), dan Satisfaction (kepuasan) dari 150 responden yang terlibat dalam penggunaan aplikasi LIONS. Lokasi penelitian telah dilaksanakan di Universitas Dinamika yang beralamat di jalan Kedung Baruk no. 98, Rungkut, Surabaya. Data yang telah diperoleh kemudian oleh penulis telah diidentifikasi dan dianalisis untuk dilihat keterkaitannya dari penggunaan aplikasi LIONS di era VUCA.

Hasil dan Pembahasan

Library online service akan menjadi sangat penting pada era VUCA, berbagai tantangan seperti adanya perubahan teknologi dan perubahan kebutuhan pemustaka. Library Online Service dapat membantu perpustakaan untuk mengatasi tantangan ini dengan memberikan fleksibilitas dan aksesibilitas bagi pengguna. Selain itu, Library Online Service juga dapat membantu perpustakaan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tren digital. Dalam era VUCA, teknologi terus berkembang dengan cepat, dan perpustakaan harus terus memperbaiki dan meningkatkan layanan online mereka agar tetap relevan dan kompetitif.

Seperti kita ketahui dampak dari Covid 19 sangat memberikan mempengaruhi dan membawa dampak perubahan besar bagi dunia, khususnya bagi perpustakaan. Perpustakaan Universitas Dinamika harus tetap mengikuti arus perubahan keadaan dan teknologi saat itu, dengan perubahan kebutuhan pemustaka yang berubah menuntut perpustakaan untuk lebih berfikir inovatif tetap memberikan pelayanan prima. Perpustakaan Universitas Dinamika mencoba menjawab permasalahan saat itu, dengan membuat sistem Library online service LIONS, dimana sistem ini dapat menjangkau pemustaka dari mana saja kapan saja.

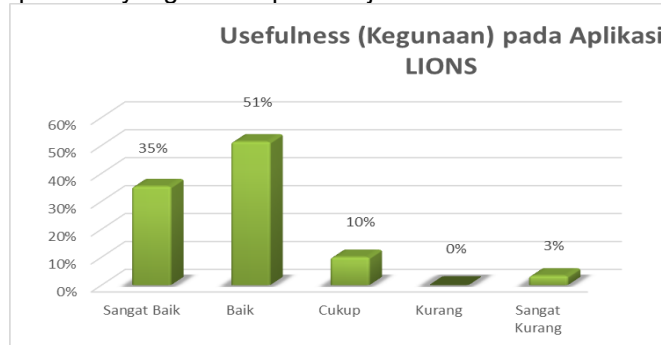
Hasil Kepuasan Pengguna LIONS

Pada era VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, and Ambiguity), kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan online dapat memiliki dampak pada perpustakaan, layanan library service online mengatasi ketidakpastian dan kompleksitas dalam mencari dan memanfaatkan layanan perpustakaan, dalam kondisi pemustaka dapat mengakses sumber daya perpustakaan secara online dan dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. LIONS memberikan solusi alternatif ketika perpustakaan fisik tidak dapat diakses karena alasan keamanan atau kesehatan. Dalam kondisi saat ini, layanan LIONS menjadi sangat penting sebagai alternatif bagi pengguna yang tidak dapat mengakses perpustakaan fisik. Dalam kondisi yang sulit, pengguna masih dapat mengakses sumber daya perpustakaan secara online dan perpustakaan dapat terus beroperasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Tujuan dari LIONS sendiri pada era VUCA dapat membantu mengatasi ketidakpastian, meningkatkan adaptasi, menyediakan solusi alternatif, meningkatkan efektivitas, dan meningkatkan resilience perpustakaan dan pemustaka di era saat ini. Library online service LIONS memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan perpustakaan, dapat meningkatkan aksesibilitas dimana pemustaka dapat mengakses sumber daya dan informasi perpustakaan kapan saja dan dimana saja, tanpa harus mengunjungi perpustakaan fisik karena berbagai alasan, Hal ini membantu meningkatkan efisiensi waktu, dampaknya positifnya dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan antara perpustakaan dan pemustaka.

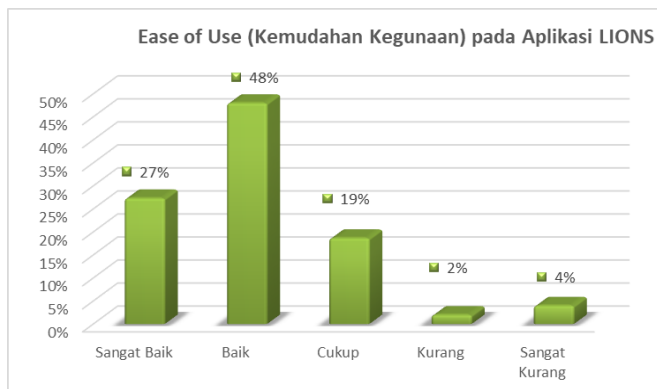
Perpustakaan juga mengukur dan mengevaluasi pada sebuah Model Use Questionnaire (Gao et al., 2018), model ini mencoba mengukur dari Usefulness (kegunaan), Ease of Use (kemudahan penggunaan), Ease of Learning (kemudahan pembelajaran), dan Satisfaction (kepuasan) dari 150 responden. Harapan dengan

mengukur layanan aplikasi LIONS dapat membantu perpustakaan untuk menentukan apa yang perlu diperbaiki dan dikembangkan kembali pada aplikasi LIONS, Tujuan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi dari pengalaman pemustaka pada penggunaan aplikasi LIONS. Perpustakaan dapat memperbaiki proses pengambilan keputusan. Melalui hasil kuesioner pustakawan dapat mengetahui berapa persen tingkat kepuasan pemustaka dalam penggunaan aplikasi LIONS. Lebih lagi perpustakaan dapat mengetahui area-area yang perlu ditingkatkan atau layanan yang perlu ditambahkan, sehingga perpustakaan dapat mengambil keputusan yang lebih tepat menjadi lebih efektif.



Gambar 4. Hasil Data Kuesioner Terhadap *Usefulness* (Kegunaan) pada Aplikasi LIONS

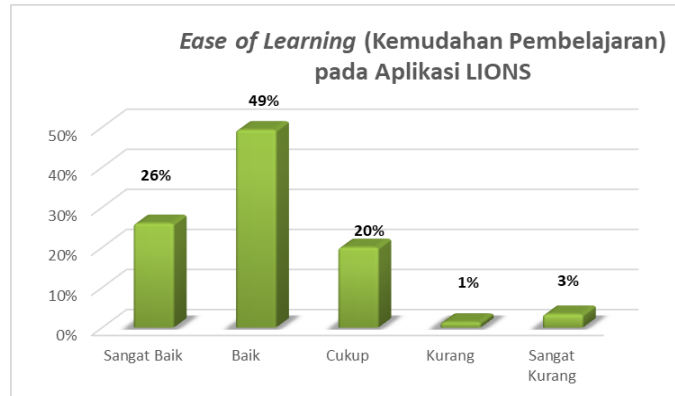
Pada variabel *Usefulness* pada aplikasi LIONS responden menjawab Baik dengan rata – rata tertinggi yaitu 51% dan dengan sangat baik sebesar 35% yang artinya pemustaka merasakan kegunaan dalam fungsi aplikasi LIONS untuk kebutuhan mereka. Layanan aplikasi ini membantu mereka cukup baik, lebih produktif, lebih bermanfaat untuk memanfaatkan fasilitas layanan secara online. Layanan LIONS memberikan banyak kendali terhadap aktivitas penyerahan karya ilmiah kapan saja dimana saja, waktu malam hari saat perpustakaan tidak beroperasi mereka masih tetap bisa menggunakan fasilitas perpustakaan. Sistem aplikasi ini membuat hal-hal yang ingin segera diselesaikan bisa menjadi lebih mudah dan dapat menghemat waktu. Dari responden ini sistem layanan aplikasi LIONS dinilai Baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka saat ini, dari proses sistem ini sesuai yang diharapkan.



Gambar 5. Hasil Data Kuesioner Terhadap *Ease of Use* (Kemudahan Kegunaan) pada Aplikasi LIONS

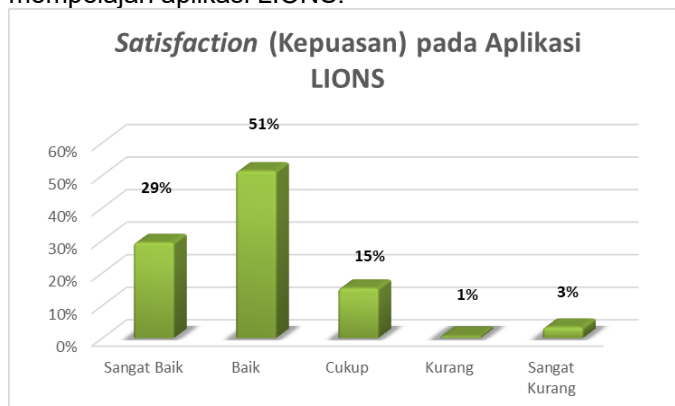
Pada variabel *ease of use* terhadap kemudahan pemustaka menggunakan layanan LIONS dinilai Baik dengan nilai 48% dan 27% sangat baik, dapat diartikan layanan ini mudah dipahami dan diaplikasikan secara mandiri, di sini perpustakaan memainkan peran penting dalam mensosialisasikan bagaimana cara menggunakan Aplikasi LIONS, perpustakaan secara rutin melakukan kegiatan

literasi informasi terkait pengguna layanan, Informasi dilakukan secara rutin melalui e-learning, sosial media dan buku panduan pada website Perpustakaan. Tujuan pemustaka lebih familiar dan tidak terlalu asing dengan layanan aplikasi LIONS, dengan harapan layanan tersebut lebih mudah dipahami dan disesuaikan dengan kebutuhan mereka saat ini.



Gambar 6. Hasil Data Kuesioner Terhadap *Ease of Learning* (Kemudahan Pembelajaran) pada Aplikasi LIONS

Pada Variabel ease of learning, bagaimana pengalaman pemustaka saat menggunakan aplikasi LIONS apakah sistem ini mudah untuk dipelajari, dan apakah pemustaka cukup terampil menggunakan, serta mengingat tools dan cara menggunakan aplikasi LIONS. Pada pengukuran data mengatakan Baik dengan nilai 49% dan 26% sangat baik, artinya pemustaka cukup familiar dengan layanan ini, layanan ini mudah untuk dipelajari secara cepat. Karena dilihat dari data diatas, hanya dibawah 20%, pemustaka mengatakan cukup atau kurang dalam kemudahan mempelajari aplikasi LIONS.



Gambar 7. Hasil Data Kuesioner Terhadap Satisfaction (Kepuasan) pada Aplikasi LIONS

Pada variabel Satisfaction pengalaman pengguna menggunakan Aplikasi LIONS merasa puas, dengan jawaban Baik yang memiliki nilai sebesar 51% dan sangat baik sebesar 29%, dan hanya dibawah 15% pemustaka merasakan cukup atau kurang dalam penggunaan aplikasi LIONS. Pemustaka merasa lebih menyenangkan menggunakan sistem ini, dan sistem layanan ini bekerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Di lapangan antusias dari pemustaka cukup baik, mereka merasakan bahwa ini yang dibutuhkan mereka saat ini, tanpa ada halangan jarak dan waktu mereka bebas menggunakan layanan aplikasi LIONS. Kepuasan pengguna akan aplikasi LIONS juga sangat dipengaruhi dari kemudahan navigasi, kejelasan tools, kualitas, dan kelengkapan fitur. Untuk mempertahankan kepuasan menjadi lebih baik tentunya Perpustakaan

Universitas Dinamika butuh lebih ditingkatkan kembali, Perpustakaan dapat melakukan pembaruan dan pengembangan pada layanan digital nya sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi terkini. Selain itu, perpustakaan dapat memberikan dukungan dan bantuan teknis yang memadai bagi pengguna yang mengalami masalah teknis saat menggunakan layanan digital perpustakaan.

Beberapa hasil kepuasan pengguna yang didapat dari data kuesioner diatas dan telah dihitung dari pengukuran di Microsoft Excel adalah suatu usaha yang dapat dilakukan dari perpustakaan Universitas Dinamika di era VUCA. Menemukan jalan lain adalah inti dan kualitas yang akan memberikan solusi untuk mencapai tujuan dalam menghadapi era VUCA. Langkah-langkah yang sudah dilakukan oleh perpustakaan universitas Dinamika adalah pendekatan fleksibel untuk mengelola sebuah perubahan di bawah kondisi VUCA (votalitas, ketidakpastian, kompleksitas, dan ambigu). Dikarenakan pada analisis penelitian ini telah menunjukkan bahwa manajemen perpustakaan universitas Dinamika secara efisien menangani pengelolaan institusi di era VUCA yang sebenarnya, terlepas dari masalah yang muncul dari sifat organisasi, teknis, dan manusia dalam mengemban tugas baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh (Fitriani, n.d.), (Dellaca, 2018), (Jaskowska, 2020b), dan (Jaskowska, 2020a) yang dapat disimpulkan bahwa dalam menghadapi perubahan baru yang besar di era VUCA dapat dibantu oleh inovasi-inovasi baru yang diciptakan dengan kontribusi pustakawan di dalamnya untuk membantu pemustaka saat mengakses perpustakaan dengan sistem kontrol manajemen yang optimal di dalamnya.

Kesimpulan

LIONS memang dapat memberikan kemudahan pada pemustaka untuk tetap dapat menikmati layanan perpustakaan secara online, respons dari pemustaka pun cukup baik terhadap hadirnya layanan online ini. LIONS ke depannya akan terus dikembangkan untuk memberikan layanan online lainnya seperti penambahan layanan online pada sistem unggah mandiri untuk karya ilmiah dosen. Penambahan lainnya adalah integrasi usulan koleksi online yang saat ini masih terpisah aplikasi, ke depannya dapat dilakukan pada layanan online pemesanan koleksi melalui LIONS. Harapannya pemustaka tidak hanya dapat melakukan pemesanan koleksi yang sudah ada di perpustakaan tetapi juga dapat memesan koleksi yang belum tersedia di perpustakaan melalui usulan koleksi. Ditengah adanya keunggulan layanan yang sudah diberikan oleh perpustakaan Dinamika di era VUCA terdapat kekurangan atau hambatan yang telah dijumpai dalam beradaptasi ketidakpastian dan perubahan yang tidak diprediksi sebelumnya seperti bersiap dalam menghadapi perubahan-perubahan yang akan datang yang tidak dapat diprediksi. Manajemen serta kepala perpustakaan harus bersiap diri dan memiliki strategi dan inovasi-inovasi dalam menghadapi lingkungan baru tersebut di era VUCA.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pustakawan di Perpustakaan Universitas Dinamika dan pengguna yang telah membantu dan mendukung penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdul, O., & Saleh, R. (n.d.). Ekosistem Yang Mempengaruhi Pengembangan Pustakawan. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 19, Issue 1).
- Ashraf Shah. (2019). Digital Library: Services and its Applications in the Information Age. *International Journal of Advance and Innovative Research*, 6(1).
- Dellaca, M. (2018). Leading Libraries in a VUCA World. *Australian Law Librarian*, 26(3). <https://doi.org/10.3316/agispt.20210909053249>

- El-kalash, K. I. (2022). *Digitisation and Digital Library Services in the 21st Century*. December.
- Fitriani, D. N. (n.d.). *Perpustakaan Menghadapi VUCA di Tengah Pandemi Covid-19*. <https://www.researchgate.net/publication/344831245>
- Gao, M., Kortum, P., & Oswald, F. (2018). Psychometric evaluation of the USE (usefulness, satisfaction, and ease of use) questionnaire for reliability and validity. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society*, 3(September 2019), 1414–1418. <https://doi.org/10.1177/1541931218621322>
- Jaskowska, B. (2020a). Management of Academic Libraries in Poland During the COVID-19 Lockdown. *Zagadnienia Informacji Naukowej - Studia Informacyjne*, 58(2A(116A)), 29–43. <https://doi.org/10.36702/zin.702>
- Jaskowska, B. (2020b). *Organizational Flexibility Of Academic Libraries In A Vuca Reality: The Example Of The Functioning Of Libraries During The Covid-19 Epidemic*.
- Jaskowska, B. (2020c). Management of Academic Libraries in Poland During the COVID-19 Lockdown. *Zagadnienia Informacji Naukowej - Studia Informacyjne*, 58(2A(116A)), 29–43. <https://doi.org/10.36702/zin.702>
- Kepala, H., Pusat, U. P. T., Uin, P., Kampus, A., Jl, U. I. N. A., & No, S. A. (2002). *Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. 1–6.
- Kumbhar, S. S., & Harake, S. B. (2015). *Digital Library Management Challenges and Opportunities*. https://www.academia.edu/21434292/Digital_Library_Management_Challenges_and_Opportunities
- L. Hastini, R. Fahmi, and H. Lukito, “Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia?”, *JAMIKA*, vol. 10, no. 1, pp. 12-28, Feb. 2020.
- Nursinta, P. M., Rukmana, E. N., & Cms, S. (2021). *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga : Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan PADJADJARAN UNIVERSITY LIBRARY SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PADJADJARAN SELAMA PANDEMI COVID-19 tersebut , lima mengubah . 11(2), 90–100.*
- Owusu-Ansah, C. M., & Rodrigues, A. da S. (2022). *Digital Information and Library Services in ODDE BT - Handbook of Open, Distance and Digital Education* (pp. 1–21). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-0351-9_45-2
- Surabaya, S. (2022). *2021/2022 Buku Panduan Perpustakaan Universitas Dinamika*.
- Vaidya, P. (2021). Redesigning Library Services During ‘Re-Tuned Normal’: Experiences of Librarians Amid Pandemic in India. *Kelpro Bulletin*, 25(December), 78–95.
- Winata, A. P., Fadelina, R., & Basuki, S. (2021a). New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 77–84. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>
- Winata, A. P., Fadelina, R., & Basuki, S. (2021b). New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 77–84. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>
- Wiratningsih, R. (2021). *Towards enhancing online services : The academic library services during the Covid-19 pandemic*. 10(2), 58–73.
- Worley, C. G., & Jules, C. (2020). COVID-19’s Uncomfortable Revelations About Agile and Sustainable Organizations in a VUCA World. *Journal of Applied Behavioral Science*, 56(3), 279–283. <https://doi.org/10.1177/0021886320936263>