



# SEKITAR PERPUSTAKAAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA  
KUALA LUMPUR  
2020

---

**Penulisan hendaklah diusulkan kepada /  
*Writing contributions may be forwarded to:***

Ketua Editor / *Chief Editor*,  
Sekitar Perpustakaan,  
Perpustakaan Negara Malaysia,  
232, Jalan Tun Razak,  
50572, Kuala Lumpur.

**Pengedaran oleh / *Distributed by:***

Unit Penerbitan, Bahagian Komunikasi Korporat,  
Perpustakaan Negara Malaysia,  
232, Jalan Tun Razak,  
50572, Kuala Lumpur.  
E-mel: [bkk@pnm.gov.my](mailto:bkk@pnm.gov.my)

# SIDANG PENGARANG EDITORIAL BOARD

## PENASIHAT / ADVISOR

**Maizan Ismail**

Ketua Pengarah, Perpustakaan Negara Malaysia  
*Director-General, National Library of Malaysia*

---

## KETUA EDITOR / CHIEF EDITOR

**Datin Jamaliah Mohd Nayan**

Timbalan Ketua Pengarah, Perpustakaan Negara Malaysia  
*Deputy Director-General, National Library of Malaysia*

---

## EDITOR / EDITORS

**Anisatul Wahidah Abdul Wahid**

Timbalan Pengarah Kanan, Pusat Bibliografi Negara  
*Senior Deputy Director, National Bibliography Centre*

**Faizal Hilmie Yusof**

Timbalan Pengarah Kanan, Pusat Kebangsaan Manuskrip Melayu  
*Senior Deputy Director, National Center for Malay Manuscript*

**Ruzilah Ehsan**

Timbalah Pengarah, Bahagian Penyelidikan  
*Deputy Director, Research Department*

---

## PENOLONG EDITOR / ASSISTANT EDITOR

**Nur Syazleen Ashah**

Pegawai SPS Gred 41, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Asst. Director, Corporate Communication Department*

**Nur Amirah Anuar**

Penolong Pustakawan, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Asst. Librarian, Corporate Communication Department*

---

## KOORDINATOR PENERBITAN / PUBLICATIONS COORDINATOR

**Charles Brilee**

Timbalan Pengarah, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Deputy Director, Corporate Communication Department*

**Siti Zubaidah Ahmad**

Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Senior Asst. Director, Corporate Communication Department*

---

©Perpustakaan Negara Malaysia, 2020  
Sekitar Perpustakaan diterbitkan dua kali setahun. Pengarang bertanggungjawab penuh bagi pendapat yang dinyatakan dalam setiap artikel.

Hakcipta terpelihara. Sebarang bentuk penerbitan semula sama ada secara keseluruhan atau sebahagian adalah dilarang sama sekali kecuali dengan kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Perpustakaan Negara Malaysia.

©Perpustakaan Negara Malaysia, 2020

*Sekitar Perpustakaan is published biannually. Authors of the paper are solely responsible for the opinions expressed in each paper wrote.*

*All rights reserved. Any forms of reproduction is prohibited except with the prior written permission from the the Director-General of National Library of Malaysia.*

## KANDUNGAN CONTENT

---

<b>PEMBELAJARAN DALAM TALIAN: PENGALAMAN SEMASA COVID-19</b> Haslinda Husaini	7
<b>PERKHIDMATAN DIGITAL PNM SEMASA PANDEMIK COVID-19</b> Adam Zulkarnain Saleng Ruzilah Ehsan	15
<b>COVID-19: PENDEKATAN NORMAL BAHARU TERHADAP PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN JABATAN PERDANA MENTERI, PUTRAJAYA</b> Rosmieni Che' Mat	24
<b>COVID MEMENJARAKAN MANUSIA, MEMBEBASKAN MINDA: DALAM KONTEKS PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN</b> Anis Mat Saad	30
<b>AKTIVITI &amp; SUMBANGAN PERPUSTAKAAN HOSPITAL KUALA LUMPUR (HKL) KEPADA BARISAN HADAPAN</b> Noraida Daud Fatin Athirah Masnoor	36
<b>PANDEMIK COVID-19: REFLEKSI PERANAN PUSTAKAWAN DAN PERPUSTAKAAN</b> Hashimah Mohd. Yusoff	42
<b>PENGURUSAN KUALITI JABATAN: PENGALAMAN SEPANJANG PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN</b> Nor Hafizah Ibrahim	48
<b>PANDEMIK: PENDEKATAN PELAKSANAAN LATIHAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA (PNM)</b> Ima Eryanty Abdul Manaf Adam Zulkarnain Saleng	58



# PEMBELAJARAN DALAM TALIAN: PENGALAMAN SEMASA COVID-19

Haslinda Husaini

*Pensyarah Kanan*

*Fakulti Pengurusan Maklumat, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam*

*haslinda3145@uitm.edu.my*

---

## **Abstrak**

Penularan wabak Coronavirus atau lebih dikenali sebagai COVID-19 yang bermula pada penghujung Disember 2019 telah mengakibatkan dunia menghadapi situasi sukar termasuklah Malaysia. Kesan daripada penularan wabak ini, negara telah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Ini telah mengakibatkan pelbagai sektor seperti pendidikan, ekonomi dan perkhidmatan tergendala secara amnya serta proses pengajaran dan pembelajaran secara khususnya. Ia adalah situasi baharu yang tidak pernah berlaku dalam tempoh seabad yang lalu; di mana norma dan budaya masyarakat mengalami perubahan yang drastik serta perlu diadaptasi dalam tempoh waktu yang singkat. Oleh yang demikian, situasi ini memerlukan penyampaian maklumat yang lebih jitu tanpa batasan tempat dan masa. Perkhidmatan berasaskan pembelajaran, perkhidmatan maklumat, pemasaran maklumat perlu dipraktikkan secara digital. Justeru, perpustakaan memainkan peranan utama selaku institusi terdekat dengan masyarakat bagi memastikan maklumat yang diterima oleh masyarakat tepat dan cepat tanpa mengira sektor perkhidmatan mahupun pendidikan.

**Kata kunci:** COVID-19, Perintah Kawalan Pergerakan, pembelajaran, perkhidmatan maklumat, pemasaran maklumat, praktis digital.

## ***Abstract***

*The spread of the Coronavirus or COVID-19 which started at the end of December 2019 has resulted in the entire globe facing hardship in every aspect of life. As a result of the outbreak, the country has implemented the Movement Control Order (MCO). The announcement of MCO causes the closure of the education, economic, and services sectors. Learning and teaching activities are also affected. It is a new situation that has never happened in the last century; where the norms and culture of society undergo drastic changes and need to accommodate in a short period. Therefore, this situation requires the delivery of more accurate information without limitation of place and time. Learning-based services, information services, information marketing have to be practice digitally. Therefore, the library plays a vital role as the closest institution to the community to ensure that the information received by the community is accurate and fast regardless of the service sector or education sector.*

**Keyword:** COVID-19, Movement Control Order, Learning, Information service, Digital marketing, Digital practice.

## Pengenalan

Penularan wabak COVID-19 telah mengakibatkan banyak aktiviti harian terganggu. Dunia memfokuskan kepada usaha untuk memutuskan rantaian wabak yang sehingga kini masih belum menemui vaksin. Oleh yang demikian, pelbagai sektor termasuklah perkhidmatan, pendidikan dan ekonomi tergendala akibat ancaman wabak yang merbahaya ini.

Kebergantungan kepada teknologi maklumat bukanlah perkara asing bagi penggiat maklumat terutamanya para profesional maklumat. Kendatipun, bagi masyarakat dan komuniti ia adalah anjakan baharu sebagai salah satu proses hebahan, penyampaian dan juga perkongsian. Penggunaan media sosial telah popular sejak lima tahun kebelakangan ini. Namun, kesan daripada PKP yang dilaksanakan telah melonjakan penggunaan media sosial; selain daripada sumber maklumat dalam talian di kalangan masyarakat Malaysia. Ia menjadi kaedah penyampaian dan perkongsian maklumat yang tiada batasan dan semakin popular; turut dilihat mampu mengubah medium dan norma sosial masyarakat hari ini. Memiliki akaun sosial bukan lagi satu pentas keseronokan semata tetapi telah menjadi satu keperluan dalam hebahan dan perkongsian maklumat. Tuntasnya, media sosial merupakan satu norma baharu dan keperluan gaya hidup hari ini.

Pelaksanaan operasi yang berteraskan perkhidmatan seperti di perpustakaan dan perkhidmatan yang berasaskan pembelajaran serta pemasaran perkhidmatan maklumat di dalam bidang kepustakawanan bukanlah rutin baharu. Ia telah dipraktikkan sejak dahulu lagi kerana amalan ini dapat membuka ruang kepada pelajar untuk berkhidmat kepada komuniti, menjalinkan kerjasama dengan industri yang berkaitan, membolehkan mereka mempromosikan diri, melibatkan diri secara menyeluruh dalam dunia kepustakawanan seterusnya membentuk sahsiah pelajar yang berkeyakinan tinggi dalam membina hubungan yang baik dengan komuniti melalui aktiviti yang bermanfaat; sekaligus memberi impak positif kepada masyarakat khususnya.

## Dunia Pustakawan

Bagi industri yang mengetengahkan perkhidmatan maklumat kepada pengguna, amalan perkhidmatan dalam talian ini tidak asing lagi. Ia menjadi asas serta literasi kepada pembelajaran dan pengajaran (P&P) bagi mendidik masyarakat untuk mengenali dan mempelajari dunia maklumat dalam talian. Penilaian maklumat yang sebenar, sumber rujukan yang boleh dipercayai, pengesahan kesahihan sumber maklumat, menilai maklumat, melakukan kaedah pencarian maklumat yang betul merupakan antara aktiviti wajib dalam bidang kepustakawanan maklumat.

Golongan profesional maklumat telah didedahkan dengan literasi maklumat dan teknologi, malah kadar kepantasan penggunaan teknologi maklumat di kalangan pengamal maklumat tidak dapat disangkal lagi. Ini dibuktikan melalui perkhidmatan teknologi maklumat dan sumber maklumat yang disediakan dan ditawarkan kepada pengguna sejak dari sebelum penularan wabak lagi. Perkara utama yang ditekankan ialah kesedaran, perkongsian serta hebahan kepada masyarakat berkenaan celik literasi maklumat yang sedia ada ditawarkan oleh perpustakaan pada hari ini.

## Pembelajaran Berasaskan Perkhidmatan

Idea untuk melaksanakan empat aktiviti secara dalam talian, dengan pelbagai tajuk dan diuruskan oleh para pelajar Fakulti Pengurusan Maklumat, Puncak Perdana serta dilaksanakan secara serentak kedengaran menerujakan. Seramai 122 orang pelajar yang mengambil subjek '*Marketing Information Services*' yang mana aktiviti pemasaran perkhidmatan maklumat dilaksanakan secara dalam talian. Aktiviti pelajar perlu dinilai, markah perlu diberi mengikut kepada rubrik iaitu penilaian subjektif yang telah disediakan.



Aktiviti pembelajaran dan pengajaran perlu berlangsung walaupun negara dilanda pandemik COVID-19. Keputusan UiTM untuk melaksanakan 'Open Discussion Learning (ODL)' @ iaitu aktiviti perbincangan pembelajaran secara terbuka, memerlukan para pensyarah dan pelajar untuk mengadaptasi norma baharu dengan kadar yang pantas. Kesukaran lebih terasa apabila negara melaksanakan PKP. Kesemua jemputan, tawaran serta kerjasama yang telah dimetrai bersama beberapa pihak dari industri sebelum ini bagi aktiviti pembelajaran yang berasaskan pemasaran perkhidmatan terpaksa ditangguhkan.

Aktiviti P&P yang melibatkan pemasaran perkhidmatan maklumat, perhubungan awam, dan aktiviti bersama komuniti serta pihak industri, perlu untuk dinilai. Rubrik juga perlu dijana mengikut kesesuaian. Objektif subjek ini adalah untuk mendidik pelajar mempromosi, memasar serta menghebahkan perkhidmatan dan sumber maklumat bagi pengetahuan umum masyarakat Malaysia. Kesilapan penyebaran maklumat akan mengakibatkan kekeliruan serta percanggahan isu dan maklumat terkini di kalangan masyarakat terutama pada situasi sebegini. Sewaktu PKP, masyarakat mempunyai waktu lapang bagi melayari sosial media sekaligus terdedah kepada ancaman komen, kritikan dan juga pelbagai perkara yang boleh menjurus kepada tekanan, sama ada positif mahu pun negatif. Seperti yang kita sedia maklum, PKP yang berlaku kali pertama serta berlanjutan untuk masa yang panjang bukanlah perkara yang mudah untuk diadaptasi oleh masyarakat. Tidak dinafikan terdapat kejutan budaya dalam masyarakat tanpa mengira faktor usia dan taraf pendidikan. Oleh yang demikian, setiap ahli masyarakat berperanan untuk memahirkan diri dengan mengadaptasi maklumat dan budaya baharu dengan cara yang sihat serta penuh peradaban.

Berlandaskan kepada perkhidmatan berasaskan P&P, pengalaman selaku pustakawan dan juga pengamal bebas aktiviti keusahawanan media sosial; pelbagai perancangan dan juga strategi diatur bagi membantu dan mendidik para pelajar. Ini bagi memastikan objektif pembelajaran tercapai dan para pelajar dapat dinilai dengan baik. Setiap aktiviti pembelajaran juga akan mendedahkan pelajar dengan lebih dekat kepada industri yang terlibat. Meskipun begitu, tidak dinafikan terdapat tekanan apabila mengambilkira media sosial telah menjadi medan pertempuran bagi hebahan, komunikasi kepada aktiviti P&P antara pengajar, pelajar, masyarakat dan juga industri. Terlalu banyak serampang beberapa mata yang perlu dipastikan objektifnya tercapai.

## **Pemasaran Perkhidmatan Maklumat**

Seramai empat (4) kumpulan pelajar yang berjumlah 122 orang pelajar terlibat di dalam aktiviti bagi subjek pemasaran perkhidmatan maklumat yang dilaksanakan secara dalam talian. Tajuk dan tema dipilih mengikut kesesuaian semasa. Pelajar dibimbing untuk menghasilkan idea secara kreatif dan inovatif bagi menjayakan usaha pembelajaran dalam talian. Malah aktiviti yang akan dianjurkan juga bersifat dalam talian. Perbincangan bersama secara berpasukan mengikut kumpulan, pelajar. Para pelajar bersetuju untuk melaksanakan aktiviti yang dapat menyumbang serta membantu masyarakat semasa waktu PKP.

Seramai empat kumpulan pelajar dengan tema yang berbeza perlu diselenggara secara dalam talian. Dalam masa yang sama, kumpulan pelajar ini mengikut objektif untuk turut membantu pihak industri dalam penghebahan, berkongsi serta memanjangkan maklumat dan menyampaikan aktiviti daripada perpustakaan yang berkaitan. Hal ini jelas menunjukkan kerjasama di antara UiTM dan industri berperanan dalam usaha mencapai objektif pembelajaran berasaskan pemasaran perkhidmatan secara dalam talian. Oleh yang demikian, bagi pelaksanaan subjek pemasaran perkhidmatan maklumat, setiap kumpulan telah bersetuju menganjurkan aktiviti berikut:

- 1) **IM Read** atau dikenali Membaca bersama Fakulti Pengurusan Maklumat. Ia merupakan aktiviti yang dianjurkan bagi memupuk kesedaran membaca di kalangan masyarakat. Inisiatif ini dilakukan dengan berkongsi pelbagai aktiviti dan maklumat yang menarik; iaitu anjuran pelbagai pihak dari industri bagi memastikan kelestarian subjek.

- 2) **IM Concern|Fake News** dikenali juga dengan Maklumat Palsu bersama Fakulti Pengurusan Maklumat. Diwujudkan bagi memberi kesedaran maklumat kepada masyarakat berkenaan bagaimana untuk mengetahui sumber dan cara menilai kesahihan sesuatu maklumat.
- 3) **MCOs Cooking** pula adalah aktiviti memasak bersama Fakulti Pengurusan Maklumat. Ia berkongsi gaya kehidupan di musim PKP. Ia dimanfaatkan untuk berkongsi idea masakan bersama komuniti.
- 4) **MLoRCM** menghimpunkan para pensyarah dan pelajar serta alumni daripada kursus Pengurusan Pusat Sumber yang telah berkerjaya pada hari ini.

Pelbagai aktiviti menarik ditawarkan sepanjang musim PKP oleh setiap kumpulan dengan tajuk dan tema yang berbeza. Perkongsian bahan bacaan dari pelbagai sumber dan material serta bahan maklumat dari perpustakaan dikongsikan dalam konsep yang menarik seperti poster, perkongsian kata motivasi, video mari bercerita, video ucapan selamat hari raya, video dokumentari dari aktiviti bual santai, video biografi pensyarah dan alumni, video masakan, video kesedaran maklumat dan lain lain lagi.

## Sekitar Landskap Perpustakaan

Kesemua aktiviti ini hasil dari perbincangan bersama kumpulan dan diolah serta dikelolakan sendiri oleh para pelajar dengan khidmat nasihat serta bimbingan daripada Dr. Haslinda Husaini, Pensyarah kanan di Fakulti Pengurusan Maklumat bagi program Pengurusan Pusat Sumber Maklumat (IM247) merangkap pensyarah pembimbing bagi setiap program yang dianjurkan. Beliau telah berkhidmat selama lebih sebelas tahun di UiTM dan sebelum ini telah bertugas selaku pustakawan di beberapa buah universiti swasta dan paling lama berkhidmat di Swinburne Universiti Sarawak lebih dari lapan tahun. Pengalaman dan pengetahuan beliau sangat berguna bagi membantu pelajar untuk mempraktikkan pembelajaran berasaskan pemasaran perkhidmatan. Pengalaman berkhidmat di perpustakaan yang berasaskan perkhidmatan juga membantu beliau dalam pengurusan pengajaran secara dalam talian. Pendedahan teknologi dan sumber maklumat yang dimiliki dan ditawarkan oleh perpustakaan bukanlah perkara asing atau baharu. Seiringan dengan pengetahuan dalam dunia penyelidikan menjadikan suasana P&P lebih menarik untuk diterokai bersama pelajar. Teori tanpa amalan adalah merugikan. Data dan fakta tanpa digunakan atau dikongsi bersama masyarakat adalah satu kehilangan maklumat. Pengetahuan dalam konsep persekitaran landskap terapi perpustakaan dari segi aspek kerohanian, sosial dan juga semulajadi atau binaan yang mana berteraskan model landskap terapeutik (Gesler, 1992) dan landskap terapeutik di perpustakaan (Husaini, H., Noordin, S.A., & Shuhidan, S.M., 2015, 2018, 2019) sangat membantu di dalam penghasilan idea bagi dimanfaatkan oleh para pelajar dan memberi impak dan faedah kepada masyarakat. Gabungan landskap persekitaran perpustakaan dan teknologi serta sumber maklumat berjaya membawa kepada pelbagai idea, peranan dan aktiviti yang boleh membantu masyarakat amnya.

## Aktiviti Program

Pelbagai konsep cerita fiksiyen dan kemasyarakatan menjadi pilihan untuk dikongsikan sebagai bahan bacaan dan visual santai kepada penonton sasaran. Kuiz yang membina minda turut dijalankan bagi mewujudkan komunikasi dua hala antara penganjur dan penonton bersasar. Gaya penceritaan secara digital yang menggunakan animasi, kartun, lukisan dan poster berbentuk informasi grafik dipamerkan bagi menarik minat penonton iaitu masyarakat setempat untuk melihat, membaca dan mendengar setiap perkongsian ilmu yang dijalankan. Usaha ini disambut baik oleh kelompok penonton. Aktiviti ulasan buku juga turut diketengahkan dengan memilih genre bacaan yang berbentuk pendidikan dan pengajaran. Pemilihan ikon atau jurucakap yang berpengaruh di media sosial serta mengikut tema semasa turut dititikberatkan bagi memastikan perkongsian mengikut cara terkini. Perkongsian ulasan buku diadaptasi ke drama popular yang dipertontonkan di saluran TV3 turut mendapat perhatian. Aktiviti ini dilihat berjaya meningkatkan kadar pembacaan digital menerusi penggunaan u-Pustaka serta menggalakan minat

membaca di kalangan masyarakat. Oleh yang demikian, masa lapang di musim PKP digunakan dengan baik dengan adanya pelbagai saluran sumber maklumat yang diberikan secara percuma.

## **Membudayakan Membaca**

Membaca merupakan aktiviti yang memberikan banyak manfaat kepada pembaca seperti mengaktifkan minda. Pembudayaan membaca penting untuk disemai dalam masyarakat Malaysia. Membaca menjadikan anda seorang penulis yang lebih baik, berfikiran terbuka, rasional, serta mampu menghasilkan karya yang mampan. Ini disebabkan dengan membaca, otak anda akan didedahkan dengan teknik penulisan yang baik dan perbendaharaan kata yang luas. *IM Read* adalah program yang dianjurkan dengan tujuan untuk memupuk kesedaran membaca di kalangan masyarakat yang perlu dibudayakan. Budaya membaca bukan sahaja perlu ada di kalangan pelajar Pengurusan Maklumat tetapi juga diharap dapat mempengaruhi masyarakat setempat melalui kempen dan aktiviti menarik yang ditawarkan di sepanjang PKP dan juga melalui promosi dalam talian.

## **Aktiviti Bersama PNM**

Di samping itu, perkongsian menarik yang melibatkan ahli panel profesional dalam industri maklumat dan juga ikon yang berpengaruh di laman media sosial seperti penganjuran Sembang Santai yang disertai oleh Encik Ali bin Rashid, Timbalan Pengarah Kanan Pusat Rujukan Malaysian dan Luar Negara, Perpustakaan Negara Malaysia. Aktiviti Bual Buku ini telah dilaksanakan melalui *FB Live* dan dihoskan oleh Cik Rara Rashid, salah seorang ahli kepada kumpulan *IM Read* daripada Fakulti Pengurusan Maklumat. Encik Ali Bin Rashid merupakan anak kelahiran Bumi Kenyalang iaitu Sarawak. Beliau juga bekas pelajar UiTM berkelulusan Ijazah Sarjana Muda (Kepujian) Sains Pengajian Maklumat Pengurusan Pusat Sumber Maklumat. Tujuan Bual Buku ini adalah untuk mengupas isu semasa berkaitan dengan perkhidmatan dan juga penggunaan sumber teknologi yang ditawarkan seperti buku elektronik yang semakin popular di kalangan generasi muda di Malaysia. Buku elektronik atau 'e-book' telah memudahkan pengguna perpustakaan untuk mengakses dan menggunakan bahan material yang terdapat di dalamnya secara alam maya yang hanya berbekalkan internet dan penggunaan gadget seperti telefon tangan, komputer riba, ipad, dan pelbagai jenis gadget elektronik lain.

Buku elektronik menggunakan format baharu secara elektronik dan digital. Kaedah bahan bacaan 'e-book' ini agak berbeza daripada memegang buku secara fizikal. Pelbagai kategori bahan bacaan disenaraikan secara percuma untuk di muat turun dan dibaca oleh para pengguna. Hasil temu bual juga menceritakan pelbagai aktiviti dalam talian yang telah dianjurkan oleh PNM sepanjang tempoh PKP berlangsung. Antaranya ialah pertandingan bercerita secara maya, pertandingan mendeklamasi puisi berkonsepkan tajuk COVID-19 serta perkongsian pengalaman masyarakat dalam mengharungi tempoh penularan wabak di sepanjang tempoh PKP. Seterusnya, pertandingan mencipta esei yang menyentuh pengalaman menempuh COVID-19. Selain itu, PNM juga menganjurkan aktiviti mari mengeja tulisan jawi. Usaha ini dilihat bagi mendidik dan menggalakan masyarakat di luar sana yang sudah lama tidak membaca dan menulis tulisan jawi. Lebih menariknya lagi, para peserta yang menyertai pertandingan ini akan menerima hadiah yang menarik dan lumayan. Sebagai kesimpulannya, pembudayaan semula budaya membaca sepanjang tempoh kawalan PKP dilihat berjaya dalam usaha menggalakan masyarakat Malaysia untuk menjadi masyarakat berpengetahuan dan membaca; di mana statistik u-Pustaka telah meningkat. Seiring dengan konsep bangsa membaca bangsa berjaya. Selain itu, maklumat hebahan dari pihak bertanggungjawab juga berjaya disampaikan kepada masyarakat kerana banyaknya masa digunakan untuk membaca segala berita berkenaan COVID-19 dan juga perkembangan isu semasa walaupun pendekatan dan perkongsian adalah secara dalam talian.

Tambahan pula, pihak PNM membuat promosi dengan pelbagai bahan bacaan dan koleksi kepada pelajar atau pengguna dengan melalui promosi u-Pustaka. Sepanjang tempoh PKP, genre 'e-book' yang

mendapat perhatian ialah novel, buku resepi, dekorasi, berkebun, buku membuat biskut atau kek. Justeru itu, dalam tempoh PKP ini pinjaman secara fizikal adalah tidak digalakkan atau tidak dibenarkan bagi mengelakan penularan COVID-19. Pihak perpustakaan juga akan membuka semula operasi pinjaman dan pemulangan buku ini, dengan kaedah prosedur baru yang berbeza antaranya ialah pinjaman atau tempahan secara *online* dan cara pemulangan buku melalui kaunter 'book drop'. Selain itu, perpustakaan juga akan memanjangkan tempoh pinjaman kepada pengguna seperti sebulan kepada dua (2) bulan dan sebagainya. Seterusnya, perpustakaan juga akan buat pengeposan bahan bacaan kepada institusi atau organisasi yang telah buat tempahan. Perpustakaan berharap masyarakat diluar sana dapat menggunakan teknologi ini dengan baik dan dapat dikongsikan bersama keluarga, jiran tertangga, kawan dan masyarakat umum. Dengan adanya teknologi ini, pengguna dapat mengakseskan bahan bacaan dan maklumat secara cepat dan mudah.

Aktiviti secara dalam talian yang dijalankan secara langsung dilihat mempunyai tarikan yang tersendiri apabila mendapat sambutan yang luar dari kebiasaan dan ini berbeza dengan aktiviti yang dilaksanakan secara fizikal dengan pengguna. Jangkaan program dilihat mencapai sasaran dan berjaya membina sasaran baru. Sambutan yang amat menggalakan dari kalangan pelajar dan professional apabila maklumat disampaikan melalui dalam talian adalah amat luar biasa. Penonton dilihat lebih memberi reaksi dan aktif secara maya. 'Program Book Talk' bersama PNM yang disiarkan melalui 'Facebook' mendapat maklum balas yang amat memberangsangkan iaitu: reaksi 1708, komen 198, perkongsian video 91 dan ditonton seramai 1.9k. Ia adalah pencapaian baru yang agak memeranjatkan bagi aktiviti berbentuk perkongsian pendidikan secara dalam talian di peringkat Fakulti.

Jemputan penceramah bebas di media sosial seperti En. Firdaus Ali dari ML Studio bagi berkongsi konsep penuaian data di media sosial, maklumat palsu dan pencurian maklumat di kalangan pengguna media sosial turut mendapat sambutan. Senario kes manipulasi maklumat akibat terma dan fitnah yang berleluasa di media sosial juga mendapat perhatian daripada para penonton.

Anjuran perkongsian video masakan di kalangan alumni, pelajar dan juga pensyarah Fakulti Pengurusan Maklumat turut meraih perhatian dan membantu komuniti ini untuk bersama berkongsi idea dan resepi masakan. Tujuan utamanya adalah untuk mengisi kelapangan masa dengan aktiviti yang berfaedah buat mereka yang berkongsi minat yang sama. Penyertaan beberapa pensyarah berkongsi video masakan dan resepi turut menarik dan menambah minat pengguna di musim PKP untuk mencuba pelbagai idea masakan dan seterusnya menyertai pertandingan video masakan yang diadakan. Pelbagai tips dan gaya kehidupan sihat dipaparkan untuk perkongsian. Selain itu perkongsian ulasan buku dalam talian turut



Gambar 1: Kerjasama antara IM Read dan Perpustakaan Negara Malaysia

dihebahkan bagi menggalakan penggunaan sumber maklumat ini di kalangan pengguna media sosial. Selain itu perkongsian biografi dari kalangan pensyarah dan alumni pelajar jurusan Pusat Sumber Maklumat turut meraih tontonan dan reaksi pengguna media sosial yang sasarannya ialah alumni Fakulti Pengurusan Maklumat. Ia secara tak langsung telah mempromosikan fakulti dan menjayakan program pembelajaran yang berasaskan pemasaran perkhidmatan maklumat yang ditawarkan di Fakulti Pengurusan Maklumat. Tontonan dan hebahan kejayaan alumni memberi inspirasi dan semangat serta membuka pengetahuan pengguna sosial berkenaan kursus yang ditawarkan di sini.

Ia dimeriahkan lagi dengan perkongsian video ucapan Selamat Hari Raya yang pastinya mengundang kerinduan dan mengamit kenangan zaman kampus. Kebanyakan alumni yang digarap oleh fakulti telah berjaya menempatkan diri di dalam industri dan berdiri bersama para professional maklumat yang lain dalam usaha meningkatkan martabat dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna.

Secara keseluruhannya, sama ada golongan professional maklumat, para pensyarah dan para pelajar telah berjaya mengadaptasi normal baru dalam tempoh masa yang singkat. Ini kerana pendedahan kepada teknologi, literasi maklumat dan ketangkasan digital pada peringkat awal telah memudahkan kepada penerimaan amalan norma baharu untuk diadaptasi. Reputasi akademik, jaringan industri serta hubungan dan semangat para professional maklumat tidak dapat disangkal kebersamaannya di dalam menghadapi isu COVID-19. Ini jelas dalam kepelbagaian aktiviti yang dianjurkan oleh bukan sahaja PNM, malah perpustakaan awam yang lain seperti perpustakaan khusus turut disambut baik oleh para pelajar fakulti yang turut melibatkan diri dan memainkan peranan di dalam penghebahan perkhidmatan sumber maklumat. Penyatuan ini jelas kelihatan ketika sambutan Hari Pustakawan Malaysia yang berlangsung pada 06 Jun 2020. Sambutan pada tahun ini begitu meriah dilaksanakan dengan diwarnai pelbagai aktiviti dan disambut silih berganti oleh pelbagai lapisan pengamal professional maklumat dan turut disertai oleh pelajar.

## Kesimpulan

Malaysia, sebuah negara yang telah berjaya melalui tempoh sukar ketika kita diserang COVID-19. Membina masyarakat yang berilmu pengetahuan dan celik literasi, bertabiat membaca adalah aspek penting untuk terus dibudayakan di kalangan masyarakat tempatan. Membaca adalah tiket kejayaan dalam pendidikan dan kehidupan. Ia adalah proses pembelajaran dan amalan sepanjang hayat dan mesti diteruskan kesinambungannya. Walaubagaimanapun, konsep pemasaran perkhidmatan maklumat, transaksi ini selalunya berlaku di perpustakaan. Konsep pemasaran itu sendiri berubah dan mempunyai makna yang berbeza untuk kumpulan penonton yang berbeza. Kini pemasaran perkhidmatan maklumat secara dalam talian merupakan konsep teras organisasi dan usaha ini memerlukan kerja yang berterusan. Ini adalah cara terbaik bagi penghebahan dan perkongsian sumber maklumat dan juga cara memenuhi keperluan dan kehendak pengguna di mana setiap aktiviti yang dianjurkan adalah bagi tujuan untuk kepuasan pelanggan. Memasarkan perkhidmatan perpustakaan secara atas talian adalah pelaksanaan yang efektif bersesuaian dengan persekitaran serta norma baharu. Perkhidmatan pemasaran maklumat yang dijalankan dengan terancang serta menggunakan kemudahan teknologi hari ini, berjaya melibatkan pengguna sasaran dan secara langsung telah meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan nilai dan manfaat yang maksimum.

## Rujukan

- Brewster, Liz. "The Public Library as Therapeutic Landscape: A Qualitative Case Study". *Health & Place* Vol. 26, 2014, m.s. 94-99
- Gesler, W. "Therapeutic Landscapes: Medical Issues in Light of the New Cultural Geography." *Social Science. Med.* Vol. 34(7), 1992, m.s. 735-746.

- Husaini, H., Noordin, S.A., Shuhidan, S.M. "Accommodating Children's Social Wellbeing through Library Therapeutic Landscape: A Conceptual Framework". *33<sup>rd</sup> IBIMA Conference*, 10-11 Apr. 2019, Granada, Spain.
- Husaini, H., Noordin, S.A., Shuhidan, S.M., Bahry, F. D.S. "Modelling the Public Library Therapeutic Landscape Quality and Satisfaction". *33<sup>rd</sup> IBIMA Conference*, 10-11 Apr. 2019, Granada, Spain.
- Husaini H., Noordin, S.A and Shuhidan S.M. "Bibliotherapy in the Malaysian Public Libraries: A Conceptual Framework". *The Asian Conference on Literature and Librarianship 2015*, 2-5 Apr. 2015, Osaka.
- Husaini H., Noordin, S.A and Shuhidan S.M. "Assessing The Public Library Therapeutic Landscape Quality and Satisfaction: A Conceptual Framework". *International Journal of Computer Science and Electronic Engineering*, Vol 3(5), 2015, m.s. 371-374.
- Husaini H., Noordin, S.A and Shuhidan S.M. "The Public Library as Therapeutic Landscape: Quality and Satisfaction". *National Invention Innovation Design Research*. Faculty of Information Management, MARA University of Technology, 2015
- Husaini, H., Noordin, S.A., Shuhidan, S.M., Bahry, F. D.S (2018). "Library Therapeutic Landscape Quality Approaches in Public Libraries: A Pilot Study". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 8(9), 2018, m.s. 439-451.
- Husaini, Haslinda (2010). "Librarians' Challenges in Teaching Information Literacy / Haslinda Husaini". *TINTA*, Vol.19, 2010, pp. 3-6.
- H Husaini, RA Aziz, MSM Saad, DM Hashim, MF Baharuddin. "The Roles of School Resource Center in Nurturing Reading Habits and Attitudes among Secondary School Students". *CONSAL General Conference Malaysia*. 2012.
- Husaini, H., R. Abdul Aziz., Z. Abdullah, and Y. R. Rambli. "Behaviour Towards ICT and Library Anxiety". *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. Vol. 67(10), 2012, m.s.182–88.
- "IM Read: Book Talk with PNM". Facebook, dimuatnaik oleh IM read, 7 Jun 2020, [www.facebook.com/IM-Read-112080073799316](https://www.facebook.com/IM-Read-112080073799316)
- "IM Read: U-Pustaka: Generasi Milenial Vs Generasi Z | Book Talk Bersama Encik Ali Bin Rashid". Youtube, dimuatnaik oleh AA Studio, 10 Jun 2020, [www.youtube.com/watch?v=AS7V18tIGV0](https://www.youtube.com/watch?v=AS7V18tIGV0)
- Karim, N.S.A. and Hasan, A. (2007), "Reading Habits and Attitude in the Digital Age: Analysis of Gender and Academic Program Differences in Malaysia". *The Electronic Library*, Vol. 25(3), 2007, m.s.285-98.
- Malaysia National Library (2006). "The reading profile of Malaysians 2006". Unpublished research by the Malaysian National Library, Kuala Lumpur.
- Noordin, S.A., Husaini, H. and Shuhidan, S.M. "Bibliotherapy in Public Libraries: A Conceptual Framework". *International Journal of Learning & Teaching*. 2015.
- Noordin S.A, Husaini H.and Shuhidan S.M. (2015). "Bibliotherapy in Public Libraries: A Conceptual Framework". *International Conference on Learning and Technology (ICLT)*, 25-26 Mac. 2015, Singapore.

# PERKHIDMATAN DIGITAL PNM SEMASA PANDEMIK COVID-19

Adam Zulkarnain Saleng  
*Penolong Pengarah*  
Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia  
adam@pnm.gov.my

Ruzilah Ehsan  
*Timbalan Pengarah*  
Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia  
ruzilah@pnm.gov.my

---

## Abstrak

Pada 12 Mac 2020, WHO mengisytiharkan COVID-19 sebagai pandemik selepas mengambil kira peningkatan ketara kes di seluruh dunia yang amat membimbangkan. Krisis pandemik COVID-19 merupakan risiko yang perlu dihadapi. Di Malaysia, kesan terhadap COVID-19 mula dirasai pada 24 Januari 2020. Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan bagi mengekang penularan COVID-19 menjadi lebih buruk. Sebagai agensi yang bertanggungjawab dalam penyediaan bahan maklumat kepada pengguna, Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) juga tidak terlepas menerima kesan daripada pelaksanaan PKP ini kerana penutupan akibat COVID-19. Perkhidmatan u-Pustaka, Repositori Digital dan Katalog Induk Kebangsaan (KIK) sebagai hub Perpustakaan Digital memainkan peranan yang amat penting ketika pandemik berlaku. Semasa pandemik penggunaan u-Pustaka melonjak sehingga 1.6 juta pengguna, begitu juga dengan penggunaan Repositori Digital iaitu sebanyak 170 ribu penggunaan semasa PKP. Penggunaan platform media sosial juga digunakan dalam penyediaan program bagi menggantikan program fizikal. Bukan sahaja semasa COVID-19 tetapi pada masa akan datang yang memerlukan perpustakaan beralih perkhidmatan konvensional kepada teknologi maklumat seiring dengan perkembangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK). Pustakawan juga perlu menguasai dan mempunyai literasi TMK dan juga Literasi Media dan Maklumat (LMM). Justeru, PNM perlu beransur-ansur kepada perkhidmatan digital dengan tidak mengabaikan perkhidmatan fizikal yang masih penting penggunaannya. PNM perlu mengadaptasi norma baharu atau kebiasaan baharu berlandaskan teknologi di dalam perkhidmatannya.

**Kata kunci:** Perkhidmatan Perpustakaan, Perpustakaan Digital, u-Pustaka

## *Abstract*

*On March 12, 2020, the WHO declared COVID-19 as a pandemic after a significant increase in cases around the world. The COVID-19 pandemic crisis is a risk that needs to be addressed. In Malaysia, the impact on COVID-19 started to occur on January 24, 2020. The Movement Control Order (MCO) was implemented to curb the spread of COVID-19. As the institution responsible for providing information materials to users,*

*the National Library of Malaysia (NLM) also affected the implementation of MCO. The services of u-Library, Digital Repository, and National Union Catalog (NUC) as the hub of Digital Library play a vital role when pandemics occur. During the pandemic, the use of u-Pustaka jumped to 1.6 million users, as well as the use of Digital Repositories, which is 170 thousand current uses during MCO. A lot of programs and activities use social media platforms to replace physical programs. Not only during the COVID-19 pandemic but in the future which requires libraries to switch from conventional services to online services in line with the development of Information and Communication Technology (ICT). Librarians also need to master and have ICT literacy as well as Media and Information Literacy (MIL). Therefore, NLM needs to gradually turn to digital services and without neglecting the physical services that are still important to use. NLM needs to adopt new norms or new habits based on technology in its services.*

**Keyword:** *Library service, Digital library, u-Pustaka*

## Pengenalan

Masyarakat dunia dikejutkan dengan satu wabak dalam kumpulan coronavirus yang melanda kehidupan manusia abad ini. Kewujudan coronavirus bermula di Bandaraya Wuhan di Wilayah Hubei, China pada akhir tahun 2019 telah menjangkiti 83.8 ribu rakyat China dengan 4.6 ribu kematian. Pada 31 Januari 2020, Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) mengisytiharkan coronavirus sebagai darurat kesihatan. Penyakit ini telah menjadi wabak pandemik global yang masih merebak ke seluruh dunia. Sebelum itu, pada 12 Mac 2020, WHO mengisytiharkan COVID-19 sebagai pandemik selepas mengambil kira peningkatan ketara kes di seluruh dunia yang amat membimbangkan. WHO menggambarkan pandemik COVID-19 sebagai satu gelombang besar dan bukan bermusim. COVID-19 juga telah menjadi topik perbincangan harian dan menjadi sebatian dengan kehidupan masa kini.

## Penularan Koronavirus

Koronavirus adalah salah satu keluarga besar virus yang terdiri dari pelbagai jenis virus. Sebahagian keluarga coronavirus menyebabkan selesema biasa pada manusia. Sesetengah pula boleh menjangkiti haiwan seperti kelawar, unta, khinzir dan lembu. Sebahagiannya pula boleh menyebabkan kematian yang banyak seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Antara keluarga coronavirus yang telah melanda dunia adalah SARS-CoV (2003), HCoV NL63 (2004), HCoV HKU1 (2005), MERS-CoV (2012) dan SARS-CoV-2 (2019) yang menyebabkan wujudnya COVID-19.

Jika dilihat sejarah penularan jangkitan coronavirus terhadap manusia, kebanyakan coronavirus menyebabkan impak yang besar kepada tamadun manusia sama ada dari segi kehilangan nyawa, gangguan kehidupan dan sosio-ekonomi. Jika dibandingkan dengan impak coronavirus MERS dan SARS, COVID-19 lebih tinggi impaknya terhadap kehidupan manusia. Direkodkan MERS menyebabkan 2,494 jangkitan dan 858 kematian, SRAS 8,437 jangkitan dan 813 kematian. COVID-19 pula sehingga kini iaitu 28 Julai 2020 telah menyebabkan 16.6 juta jangkitan seluruh dunia dan telah mengorbankan seramai 656 ribu orang dan bertambah dari hari ke hari. Saban hari masyarakat dunia dipersembahkan dengan berita mengenai penularan wabak ini dan negara yang mulai dijangkiti di luar negara tembok besar China. Berdasarkan data daripada Outbreak.my menunjukkan tiga (3) negara yang paling terkesan dengan COVID-19 adalah Amerika Syarikat sebanyak 6.5 juta jangkitan (196 ribu kematian), India sebanyak 4.55 juta jangkitan (76 ribu kematian) dan Brazil sebanyak 4.23 juta jangkitan dengan 129 ribu kematian warganya dan dijangka terus meningkat jika usaha untuk mengekang penularannya tidak berjaya.



## Pandemik COVID-19 di Malaysia

Krisis pandemik COVID-19 merupakan risiko yang perlu dihadapi. Begitu juga di Malaysia, kesan terhadap COVID-19 mula dirasai pada 24 Januari 2020 iaitu gelombang pertama dengan jangkitan sebanyak 22 kes yang mempunyai sejarah perjalanan dari negara terjejas COVID-19. Gelombang kedua pula berlaku pada 27 Februari 2020 selepas gelombang pertama, di mana 11 hari (16 hingga 26 Februari 2020) tanpa kes jangkitan dikenal pasti. Gelombang kedua ini masih berlaku sehingga kini dan telah menjangkiti sebanyak 8,904 orang dengan 124 kematian yang majoritinya adalah dalam kalangan warga emas. Disebabkan oleh kes jangkitan yang semakin bertambah dari hari ke hari maka, Majlis Keselamatan Negara, Jabatan Perdana Menteri telah mengisytiharkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah diperkenalkan bermula pada 18 Mac hingga 31 Mac 2020 dalam perutusan Perdana Menteri Malaysia, YAB Tan Sri Muhyidin Yassin pada 14 Mac 2020. Pelaksanaan PKP ini juga dikenali sebagai Fasa 1 adalah selaras dengan Peraturan-Peraturan Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit (Langkah-Langkah Di Dalam Kawasan Tempatan Jangkitan) 2020 yang telah diwartakan pada 18 Mac 2020. Sepanjang tempoh PKP ini dilaksanakan, hanya 22 sektor perkhidmatan dibenarkan beroperasi dan dikurangkan kepada 10 sektor perkhidmatan pada PKP Fasa 2 yang bermula pada 10 Jun 2020 (Majlis Keselamatan Negara, 2020). Penutupan ini turut melibatkan perkhidmatan Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) dan juga semua perpustakaan di seluruh Malaysia.

IFLA (*The International Federation of Library Associations and Institutions*) selaku badan antarabangsa yang mewakili perkhidmatan dan pengguna perpustakaan sentiasa mengemaskini maklumat dan idea dalam membantu perpustakaan dan pengguna dalam menghadapi pandemik COVID-19. IFLA (2020) turut mencadangkan pembukaan semula perkhidmatan perpustakaan secara fizikal mengikut kaedah dan prosedur yang mengutamakan kesihatan petugas dan pengguna perpustakaan. Secara amnya, semua perpustakaan di seluruh negara mengambil pendekatan teliti dan berjaga-jaga bagi mencegah penularan wabak COVID-19 kepada pengunjung dan pengguna perkhidmatan yang disediakan.

Bermula 10 Jun 2020, Fasa 2 Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) dilaksanakan. Pencegahan COVID-19 adalah amat perlu bagi mengelakkan gelombang seterusnya berlaku di Malaysia. Oleh itu semua premis yang beroperasi perlu mematuhi *Prosedur Operasi Standard* (SOP) yang ditetapkan. Begitu juga dengan Perpustakaan Negara Malaysia (PNM), setelah menutup premis selama beberapa bulan telah membuka operasinya kepada orang ramai bermula pada 16 Jun 2020.

## Perkhidmatan PNM Semasa Pelaksanaan PKP

### Perkhidmatan u-Pustaka Sebagai Hub Perpustakaan Digital

Krisis global akibat penularan wabak COVID-19 bukan sahaja menyebabkan perkhidmatan perpustakaan secara konvensional tertangguh, bahkan menjadikan tugas pustakawan semakin mencabar apabila mereka perlu menyesuaikan diri dengan norma kehidupan dan kebiasaan baharu. Perpustakaan juga terkesan dengan situasi ini, dan menyebabkan beberapa fungsi utama tidak dapat dijalankan sepenuhnya seperti pinjaman dan pemulangan bahan serta perkhidmatan rujukan bahan secara fizikal kerana pengguna tidak dapat mengunjungi perpustakaan. Dunia semakin mencabar dan kompleks. Sebarang perubahan dan perancangan perlu bersifat mudah ubah (*agility*). Ini bermakna setiap peranan pemimpin perlu berubah mengikut keperluan semasa yang dikenali sebagai zaman milenium.

*“The greatest danger in times of turbulence is not the turbulence. It is to act with yesterday’s logic.”*

(Drucker, 2017)

Oleh itu, perkhidmatan perpustakaan juga perlu dilaksanakan secara dalam talian. PNM mengambil pendekatan tersebut dengan menyediakan perkhidmatan secara maya kepada pengguna. COVID-19 telah merubah lanskap kehidupan dan komunikasi global secara total dan scenario ini menjadikan kehidupan seseorang banyak bergantung kepada aplikasi dalam talian. Sebagai sebuah Jabatan yang menawarkan perkhidmatan dari segi penyediaan bahan maklumat kepada pengguna, PNM perlu selangkah ke hadapan dan sentiasa berusaha menyediakan perkhidmatan walaupun menghadapi masalah seperti pandemik COVID-19. PNM harus bergerak seiring dengan perkembangan teknologi semasa dalam mendepani cabaran dunia teknologi tanpa sempadan.

Kehidupan harian yang memerlukan norma kehidupan dan kebiasaan baharu tidak mengurangkan fungsi PNM dalam penyediaan bahan maklumat kepada pengguna. Sepanjang pelaksanaan PKP pada 18 Mac 2020 sehingga kini, perkhidmatan PNM masih berfungsi seperti biasa tetapi melalui *platform* berbeza iaitu secara dalam talian. Semasa PKP juga, PNM telah melancarkan kempen 'Sila Duduk Di Rumah Dan Baca Buku' ketika seluruh rakyat diarahkan mematuhi Perintah Kawalan Pergerakan. Kempen ini sedikit sebanyak meredakan kegelisahan awam dan menyediakan idea kepada masyarakat untuk mengisi waktu di rumah sepanjang PKP dengan melayari perkhidmatan PNM secara dalam talian terutama perkhidmatan u-Pustaka yang juga dikenali sebagai Perpustakaan Digital.

u-Pustaka telah menjadi tumpuan pengguna yang ingin mencari bahan bacaan secara dalam talian. Melalui perkhidmatan ini, sebanyak lebih kurang 13.2 juta kandungan digital telah disediakan untuk pengguna yang terkandung dalam lebih 20 pangkalan data yang boleh diakses di mana sahaja. Merujuk kepada statistik, penggunaan perkhidmatan dalam talian PNM terutamanya u-Pustaka, menunjukkan peningkatan yang tinggi berbanding sebelum PKP dilaksanakan. Pandemik COVID-19 telah menyebabkan sesebuah perpustakaan untuk meningkatkan perkhidmatannya agar kekal relevan. Ia juga memaksa perkhidmatan yang ditawarkan secara konvensional beralih kepada perkhidmatan berasaskan teknologi digital.

Peningkatan penggunaan u-Pustaka ini dapat dilihat melalui peningkatan jumlah penggunaan perkhidmatan u-Pustaka semasa PKP di mana pada Mac 2020 penggunaan u-Pustaka meningkat sebanyak 251 peratus iaitu 1,667,459 berbanding bulan Februari 2020 sebanyak 474,031. *Trend* penggunaan u-Pustaka kekal tinggi pada bulan April 2020 di mana sebanyak 1,178,504 penggunaan walaupun terdapat sedikit penurunan berbanding Mac 2020. Begitu juga dengan peminjaman bahan secara dalam talian telah menunjukkan peningkatan iaitu daripada 13,759 bulan Februari 2020 kepada 39,366 bulan Mac 2020, 61,494 (April) dan 43,917 (Mei). Dari segi keahlian pula, juga meningkat berbanding sebelum pelaksanaan PKP. Keahlian u-Pustaka sebelum PKP iaitu pada bulan Januari 2020 adalah sebanyak 1,707 keahlian dan bulan Februari 2020 sebanyak 2,544. Rekod keahlian ini melonjak pada bulan Mac 2020 iaitu kepada 22,584 keahlian manakala, bulan April sebanyak 5,390 keahlian (Statistik PNM 2020).

Perkara/Bulan	Januari	Februari	Mac	April	Mei	Jun
Penggunaan Dalam Talian	379,364	474,031	1,667,459	1,178,504	722,546	593,293
Peminjaman Bahan Dalam Talian	14,475	13,759	39,366	61,494	43,917	31,618
Bahan Dirujuk Dalam Talian	60,645	73,905	183,045	240,204	134,439	102,535
Keahlian u-Pustaka	1,707	2,544	22,584	5,390	2,224	1,984

Jadual 1 : Statistik penggunaan u-Pustaka sepanjang PKP

Peningkatan yang memberangsangkan ini harus dilihat secara meluas dan menyeluruh dari segi kehendak dan keperluan pengguna mahupun persekitaran yang telah berubah. Ini kerana menurut OCLC (2005) dan Storey (2007), tingkahlaku pengguna juga berubah mengikut perkembangan teknologi dan menjadikan teknologi internet sebagai sebahagian dari keperluan hidup mereka. Lebih-lebih lagi ketika berlakunya pandemik yang menyukarkan pergerakan seseorang dan memerlukan teknologi di hujung jari. Perkhidmatan-perkhidmatan lain dalam talian yang disediakan oleh PNM adalah seperti berikut:

- Repositori Digital atau MyRepositori yang menyediakan pelbagai bahan-bahan bacaan yang telah didigitalkan. Jenis-jenis bahan yang didigitalkan adalah seperti buku, surat khabar, jurnal, sumber elektronik dan lain-lain. Sehingga tahun 2019, sebanyak 66,141 judul telah didigitalkan merangkumi 3,558,592 muka surat (Statistik PNM, 2020).
- Katalog Induk Kebangsaan (KIK) satu platform perkongsian sumber bahan bacaan boleh diakses menggunakan satu *platform*. Sehingga kini terdapat 277,5585 rekod bibliografik yang boleh diakses daripada 130 pelbagai jenis perpustakaan di Malaysia. Semasa pandemik berlaku penggunaannya telah meningkat kepada 170 ribu pengguna.
- Penerbitan Dalam Talian yang menyediakan bahan digital terbitan PNM seperti Sari Pustaka, Sekitar Perpustakaan dan bahan-bahan lain.
- Selain daripada itu, PNM juga menyediakan sinopsis buku-buku judul terkini secara dalam talian sebagai rujukan pengguna.

Kesemua ini adalah perkhidmatan bahan secara digital yang boleh dianggap sebagai perpustakaan digital kerana diakses secara mudah dalam satu *platform*, tiada sempadan, ketersediaan dan percuma kepada pengguna.

## Program Aktiviti Dalam Talian

Selain daripada penyediaan perkhidmatan bahan digital, PNM juga banyak melaksanakan aktiviti dalam talian sepanjang PKP. Media sosial memainkan peranan penting dalam pelaksanaan aktiviti. Media sosial seperti *Facebook*, *Tweeter*, *Instagram* dan *YouTube* digunakan sebagai *platform* promosi serta penyebaran maklumat kepada pengguna. Penggunaan media sosial telah membantu untuk meningkatkan jumlah pengunjung secara maya ke perpustakaan menerusi hasil kerja kreatif dengan segala bentuk penyampaian maklumat yang dilaksanakan. Sepanjang PKP, PNM telah melaksanakan sebanyak sejumlah 43 aktiviti dalam talian sepanjang Mac hingga Jun dengan kumulatif peserta seramai 33,679 orang. Begitu juga dengan Perpustakaan Desa PNM (PD PNM) telah melaksanakan aktiviti dalam talian sebanyak 18,373 aktiviti dengan penyertaan peserta dalam talian sebanyak 293,395 orang (Statistik PNM, 2020).

Walaupun perkhidmatan PNM berjalan seperti biasa ketika ini, pelbagai program terus dilaksanakan melalui dalam talian seperti ceramah, taklimat, bengkel, mesyuarat dan peraduan untuk pengguna. Aplikasi-aplikasi seperti *Google Meet*, *Youtube*, *Zoom Cloud Meeting*, *Skype* dan pelbagai lagi digunakan yang dapat diikuti oleh pengguna secara dalam talian. Perkara ini adalah satu kebiasaan baharu dan satu pendekatan yang baik dalam mempelbagaikan perkhidmatan PNM selaras dengan berkembangnya teknologi maklumat masa kini. Ini kerana, menurut Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010) dan Alsanie, S. I. (2015), sebab utama aplikasi media sosial ini berjaya menarik minat pelbagai golongan adalah kerana mudah digunakan untuk berkomunikasi dalam pelbagai dimensi sama ada dalam bentuk suara, mesej secara e-mel, mesej bergambar, ataupun berkongsi pautan maklumat dengan satu klik sahaja.

## Cabaran Kebiasaan Baharu

Banyak cabaran yang perlu dilalui oleh PNM dalam mendepani pandemik COVID-19 yang masih melanda negara dan dunia. Dalam alaf baharu yang mengutamakan kemahiran pencarian maklumat dalam talian dan pembelajaran sepanjang hayat, seseorang tidak mempunyai pilihan selain memanfaatkan teknologi dan aplikasi teknologi maklumat dalam talian. Konteks maklumat tanpa sempadan dan letusan maklumat atau *information explosion* masa kini memerlukan pustakawan menguasai dan mempunyai keupayaan dalam literasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) dan juga Literasi Media dan Maklumat (LMM).

Cabaran-cabaran tersebut perlu diatasi dalam membuktikan perpustakaan amat penting sebagai penyebaran atau sebagai tempat penyediaan bahan maklumat yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam hal ini semua risiko dan kemungkinan diambil kira oleh PNM dalam *prosedur operasi standard* (SOP) pengurusan dan perkhidmatan perpustakaan sama ada di PNM, perpustakaan komuniti dan perpustakaan desa. Dalam kebiasaan baharu ini, apa yang perlu ditekankan oleh perkhidmatan perpustakaan adalah proses pendigitalan dan pembelajaran maya perlu diperkasakan. Ia sangat relevan dengan situasi COVID-19 dan pasca-COVID-19.

Ketika tempoh PKP, pencarian maklumat dalam talian telah menjadi platform penting yang digunakan oleh pengguna sama ada untuk proses pembelajaran digital atau maklumat terkini berkaitan keadaan semasa. Pembangunan perpustakaan digital salah satu agenda penting dan tepat dalam mendepani perubahan kebiasaan baharu ini. Perpustakaan Digital PNM iaitu KIK, MyRepositori mahupun u-Pustaka perlu diperkasakan agar digunakan secara optimum oleh seluruh rakyat Malaysia. Perpustakaan Digital membabitkan pembangunan sistem repositori kandungan digital yang membolehkan penyimpanan dan pengurusan kandungan digital yang komprehensif dan menyeluruh selari dengan *trend* IR4.0 dan *Education 5.0*.

Ini juga seiring dengan kebiasaan baharu di mana perlunya penjarakan fizikal antara individu. Dengan tersedianya sebanyak lebih kurang 13.2 juta kandungan digital di pangkalan data merangkumi bahan buku, majalah, artikel, audio visual ianya boleh diakses secara percuma. Melalui projek u-Pustaka sebagai hab maklumat negara, PNM juga telah berjaya mendigitalkan sebanyak 1.8 juta muka surat kandungan bahan bacaan tempatan seperti manuskrip Melayu, buku nadir serta koleksi negara yang boleh diakses melalui portal MyRepositori. Keterlibatan perpustakaan di Malaysia untuk turut sama menggalakkan penggunaan perkhidmatan KIK, MyRepositori dan u-Pustaka dalam kalangan masyarakat akan dapat mempertingkatkan lagi fungsi perpustakaan digital sebagai hub maklumat.

Krisis pandemik COVID-19 dan PKP yang dihadapi telah membawa kepada peningkatan kompetensi kakitangan perpustakaan dalam penggunaan komunikasi terkini (*Google Meet, Skype*) dan secara tidak langsung kompetensi dalam kalangan kakitangan perpustakaan berkembang. Oleh itu, organisasi perlu merancang dan memastikan kesediaan infrastruktur yang diperlukan seiring dengan peningkatan penggunaan komunikasi terkini. Pemimpin seharusnya menyedari akan keperluan kakitangan perpustakaan untuk menguasai teknik komunikasi yang berkesan melalui TMK dan LMM (Helmi Akhtar & Ilhamie Abdul Ghani Azmi, 2017).

Pandemik COVID-19 telah menyedarkan masyarakat dunia bahawa dunia telah banyak berubah dan menuntut perancangan 360 darjah. Beberapa cadangan seperti yang dijelaskan oleh Rahayu Ahmad Bahtiar, Sham Ibrahim, Halijah Ariffin, Nor Hazimah Ismail & Wan Mohd Khairul Wan Isa (2020) dalam artikelnya iaitu sebagai persediaan untuk pihak pengurusan perpustakaan bagi memenuhi keperluan pada masa akan datang agar kita dapat mengharungi kemungkinan risiko krisis seumpama ini antaranya adalah penerokaan kepelbagaian alternatif penyampaian maklumat dan pengetahuan dan pembangunan TMK dalam aspek AI (*artificial intelligence*) dan IR 4.0.

## Penutup

PNM sebagai sebuah agensi yang mempunyai visi iaitu pemacu perkhidmatan perpustakaan dan maklumat negara bertaraf dunia perlu ke hadapan dalam penyediaan perkhidmatan berteraskan bahan digital. Usaha seperti pendigitalan bahan perlu diperhebatkan sebagai usaha membangunkan pengetahuan rakyat Malaysia berlandaskan ilmu bernilai tinggi. Usaha ini seiring dengan kehendak dan keperluan TMK yang berkembang pesat dan juga satu keperluan jika berlakunya pandemik mahupun bencana lain pada masa akan datang.

Ketika negara dan juga seluruh dunia menghadapi wabak COVID-19, aspek penting dalam pencarian maklumat masyarakat telah beralih kepada perkhidmatan digital yang lebih selamat, pantas dan mudah. u-Pustaka sebagai platform perpustakaan digital perlu mempelbagaikan lagi kandungan digitalnya dalam menyediakan pelbagai maklumat yang sesuai untuk semua peringkat umur dan dalam pelbagai subjek serta boleh diakses di mana-mana sahaja oleh rakyat Malaysia. Begitu juga penggunaan MyRepositori yang mengandungi pelbagai bahan digital serta portal Katalog Induk Kebangsaan (KIK) yang menyediakan pencarian pelbagai bahan daripada pelbagai perpustakaan.

Kemajuan ini menunjukkan fungsi perpustakaan masih relevan jika ia boleh melaksanakan transformasi untuk memenuhi keperluan maklumat dalam masyarakat. Penggunaan media sosial dan aplikasi seperti *YouTube*, *Whats-App*, *Facebook*, *Instagram*, *Tweeter* dan lain-lain *platform* bukan sahaja boleh membantu mempromosi perkhidmatan sedia ada, tetapi juga aktiviti yang dijalankan seperti latihan, tunjuk ajar dan sebagainya boleh disebar melalui media sosial terbabit. Dunia kepustakawanan tidak akan terjejas dengan ancaman wabak ini malah tetap berperanan aktif dalam penyediaan maklumat penting kepada masyarakat dengan mempertingkatkan kemahiran kompetensi pustakawan dengan TMK dan LMM.

## Rujukan

- Ahmad Abd Rahim Alias (2020). "Pengurusan aktiviti perpustakaan dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)." <https://beritappm.wordpress.com/2020/04/08/urus-pkp/>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- Alsanie, S. I. (2015). Social Media (Facebook, Twitter, WhatsApp) Used, and it's Relationship with the University Students Contact with their Families in Saudi Arabia. *Universal Journal of Psychology*, 3(3), 69-72. doi: 10.13189/ujp.2015.03030.
- COVID: penggunaan atas talian akan menjadi normal baharu meskipun setelah pkp dibubarkan (2020)." <https://www.umk.edu.my/index.php/ms/penerbitan/berita-terkini/4-latest-news/466-covid-penggunaan-atas-talian-akan-menjadi-normal-baharu-meskipun-setelah-pkp-dibubarkan>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- COVID-19: Perpustakaan Negara tawar 13.2 juta bahan bacaan digital secara percuma, 18 Mac 2020, [www.astroawani.com/berita-malaysia/covid-19-perpustakaan-negara-tawar-13-2-juta-bahan-bacaan-digital-secara-percuma-234173](http://www.astroawani.com/berita-malaysia/covid-19-perpustakaan-negara-tawar-13-2-juta-bahan-bacaan-digital-secara-percuma-234173). Diakses pada 30 Julai 2020.
- Digital, media sosial cabar perpustakaan (2018). *Berita Harian*, [www.bharian.com.my/rencana/sastera/2018/01/380147/digital-media-sosial-cabar-perpustakaan](http://www.bharian.com.my/rencana/sastera/2018/01/380147/digital-media-sosial-cabar-perpustakaan). Diakses pada 30 Julai 2020.
- Drucker, P (2017). Human Prosperity in a Changing World. Peter Drucker challenge 2017. The future economic man. PDC 2017.

- Hashimah Mohd. Yusoff (2020). "Menyesuaikan Perkhidmatan Perpustakaan dalam Norma Baharu Mendepani Wabak Koronavirus." <https://beritappm.wordpress.com/2020/06/23/menyesuaikan-perkhidmatan-perpustakaan-dalam-norma-baharu-mendepani-wabak-koronavirus/>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- Helmi Akhtar & Ilhamie Abdul Ghani Azmi (2017). "Komunikasi kepimpinan berkesan." *Jurnal Syariah*, 25 (3): 531-562.
- IFLA (2020). "COVID-19 and the Global Library Field." <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries&gt>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media." *Business horizons*, 53(1), 59-68. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.
- Mohd Azlim Zainury. "PNM bergerak seiring perkembangan teknologi." *Berita Harian*, 30 September 2019, [www.sinarharian.com.my/article/49946/BERITA/Nasional/PNM-bergerak-seiring-perkembangan-teknologi](http://www.sinarharian.com.my/article/49946/BERITA/Nasional/PNM-bergerak-seiring-perkembangan-teknologi). Diakses pada 30 Julai 2020.
- Mohamad Fadzili bin Baharin (2020). "Normal baharu dalam perkhidmatan perpustakaan." <http://ipgkrm-library.blogspot.com/2020/06/normal-baharu-dalam-perkhidmatan.html>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- Norsiah Abdul Hamid (2020). "Pandemik COVID-19 dan kebergantungan kepada media." <https://www.bernama.com/bm/tintaminda/news.php?id=1851891>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- "Perpustakaan Negara dibuka semula, 16 Jun ini" *Berita Harian*, 12 Jun 2020, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/06/699539/perpustakaan-negara-dibuka-semula-16-jun-ini>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- "Pinjaman buku digital meningkat sepanjang PKP." *Sinar Harian*, 27 April 2020, <https://www.sinarharian.com.my/article/80789/BERITA/Nasional/Pinjaman-buku-digital-meningkat-sepanjang-PKP>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- "PKPP: Perpustakaan terap pelbagai inisiatif, ikut SOP". <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/pkpp-perpustakaan-terap-pelbagai-inisiatif-ikut-sop-252271>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- "Prosedur Operasi Standard (SOP) Pasca-Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) COVID-19 untuk sektor perkhidmatan perpustakaan di Malaysia." <https://www.pnm.gov.my/index.php/pages/view/1154>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- "Pustakawan mesti kreatif, inovatif seiring Revolusi Industri 4.0" *Berita Harian*, 11 Jun 2018, <https://www.bharian.com.my/rencana/surat-pembaca/2018/06/436564/pustakawan-mesti-kreatif-inovatif-seiring-revolusi-industri-40>. Diakses pada 30 Julai 2020.
- Rahayu Ahamad Bahtiar, Sham Ibrahim, Halijah Ariffin, Nor Hazimah Ismail & Wan Mohd Khairul Wan Isa (2020). "Peranan dan cabaran pemimpin pendidikan dalam memastikan matlamat dan agenda pendidikan dilestari dalam tempoh perintah kawalan pergerakan (pkp) covid-19." <http://iab.moe.edu.my/bahanportal/pemberitahuan/2020/2.%20PERANAN%20DAN%20CABARAN%20PEMIMPIN%20PENDIDIKAN.pdf>. Diakses pada 30 Julai 2020.

OCLC (2005). OCLC: Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership. Ohio: OCLC.

Statistik PNM 2020. (tidak diterbitkan). Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia.

Storey, T. (2007). "Libraries and Social Networking." NextSpace, September 2007, 4- 10.

Zainal Rashid Ahmad (20 Mac 2020). "KLWBC 2020: Jadikan Perintah Kawalan Pergerakan tempoh membaca." <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/klwbc-2020-jadikan-perintah-kawalan-pergerakan-tempoh-membaca-234434>. Diakses pada 30 Julai 2020.

# COVID-19: PENDEKATAN NORMAL BAHARU TERHADAP PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN JABATAN PERDANA MENTERI, PUTRAJAYA

Rosmieni Che' Mat  
*Pustakawan*  
Perpustakaan Jabatan Perdana Menteri  
rosmieni@jpm.gov.my

---

## Abstrak

Pandemik COVID-19 yang melanda dunia penghujung tahun 2019 telah merubah normalisasi hidup sejagat termasuklah sektor perpustakaan. Penulisan ini menumpukan aspek pendekatan normal baharu terhadap perkhidmatan perpustakaan di Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya dalam usaha untuk meneruskan perkhidmatan dan servis perpustakaan sebagai adaptasi dan inovasi dalam menawarkan aktiviti dan program normal baharu kepada warga pengguna.

**Kata kunci:** Pendekatan normal baharu, pengurusan, perkhidmatan perpustakaan, adaptasi dan inovasi

## Abstract

*The COVID-19 pandemic that hit the world at the end of 2019 has changed the global life including the library sector. This paper focuses on aspects of the new normal approach to library services in the Prime Minister's Department, Putrajaya to continue library services as adaptations and innovations in offering new normal activities and programs to users.*

**Keyword:** *New normal approach, management, library service, adaptation and innovation*

## Pengenalan

Pandemik COVID-19 yang melanda seluruh dunia telah merubah normalisasi kehidupan global dan mencetuskan perubahan besar dalam semua aspek kehidupan sejagat. Boleh dikatakan keseluruhan operasi sektor-sektor penting dunia terjejas termasuklah sektor ekonomi, perniagaan, pekerjaan, pendidikan dan gaya hidup masyarakat. Pandemik ini menjadi satu fenomena di luar jangkaan terutamanya di tahun 2020 yang dianggap sebagai satu fasa kehidupan yang serba moden, mempunyai pelbagai kemajuan berteknologi tinggi tetapi dalam sekelip mata lumpuh kerana serangan virus halus yang membunuh ini.

COVID-19 yang mula dikesan di Wuhan, China telah mengakibatkan jutaan penduduk dunia diserang penyakit yang belum ditemui penawarnya sehingga memaksa *World Health Organization* (WHO) mengisytiharkan wabak ini sebagai pandemik global. Statistik WHO merekodkan sehingga Jun kadar



jangkitan COVID-19 telah melebihi angka 2 juta rekod pesakit. Manakala data kematian global disebabkan COVID-19 telah mencecah angka 400,00 ribu kematian di seluruh dunia.

Malaysia juga tidak terkecuali dari terkena jangkitan wabak ini dan semua sektor pekerjaan serta aktiviti harian anggota masyarakat turut menerima tempas. Draif angka pesakit yang didapati positif COVID-19 dilaporkan naik mendadak dan menimbulkan keadaan panik dan mencemaskan semua peringkat anggota masyarakat. Ekoran dari penularan wabak tersebut, Kerajaan Malaysia telah mengeluarkan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) bermula 18 Mac 2020 hingga 31 Mac 2020, Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) bermula 29 April 2020 dan seterusnya Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) bermula 10 Jun 2020 sehingga 31 Disember 2020.

Semasa tempoh PKP, larangan untuk sektor pekerjaan *non-essential business* hadir bekerja telah dikuatkuasakan. Pengurusan Perpustakaan merupakan antara Perkhidmatan Kerajaan *non-essential business* yang turut menerima tempas dari pandemik COVID-19. Perkhidmatan bersemuka yang selama ini menjadi tunjang kepada operasi sesebuah perpustakaan terpaksa dihentikan dan ditutup buat sementara waktu bagi mengawal penularan penyakit ini. Ekoran dari arahan tersebut, petugas perpustakaan dikehendaki Bekerja Dari Rumah (BDR).

Perpustakaan Jabatan Perdana Menteri atau lebih dikenali sebagai Perpustakaan JPM merupakan antara perpustakaan khusus gunasama di bawah seliaan Perpustakaan Negara Malaysia dengan kekuatan 12 warga kerja, di Kompleks Setia Perdana, Putrajaya. Penubuhan Perpustakaan ini pada 1988 dan perasmianya telah dilakukan oleh Y.Bhg. Tan Sri Dato' Paduka Salehuddin bin Mohamed, Ketua Setiausaha Negara pada 7 April 1988.

Pada awalnya, Perpustakaan JPM merupakan sebuah Unit Perpustakaan di bawah Bahagian Pengurusan Perkhidmatan dan Sumber Manusia (BPPSM), JPM yang pada ketika itu beroperasi di Kompleks Kerajaan Persekutuan Bukit Perdana, Jalan Dato' Onn, Kuala Lumpur. Pada hujung tahun 1999, Perpustakaan JPM telah berpindah ke Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan yang baharu di Putrajaya.

Pengurusan perpustakaan yang sekian lama dilakukan secara fizikal dan bersemuka 'terpaksa' melakukan perubahan bagi meneruskan peranan perpustakaan sebagai satu servis tanpa henti dan sekatan walaupun dalam keadaan normal baharu.

Antara perkara penting yang diberikan fokus oleh pihak perpustakaan adalah untuk terus konsisten menyediakan pelbagai aktiviti dan program normal baharu bagi mengisi keperluan pembacaan warga masing-masing. Fasa awal PKP, hampir kesemua warga kerja JPM telah diarahkan untuk berada di rumah, maka inisiatif platform digital telah digerakkan secara lebih agresif.

Perkhidmatan perpustakaan telah mengalami kesan ketara akibat pandemik COVID-19 di mana semua perkhidmatan bersemuka ditutup sepenuhnya. Walau bagaimanapun, ledakan maklumat telah menyebabkan masyarakat cenderung beralih kepada carian maklumat maya di hujung jari atau platform digital terutamanya buku-buku dan bahan bacaan atas talian seperti *e-book*, *e-journal* dan sebagainya. (Nancy, 2020)

Malah, peranan perpustakaan dan para pustakawan tetap relevan walaupun pergerakan masyarakat terbatas ketika fasa Perintah Kawalan Pergerakan. Sepanjang tempoh PKP, para pustakawan dan perpustakaan telah memainkan peranan aktif bagi memastikan rakyat Malaysia terutamanya warga JPM tidak terputus akses kepada maklumat serta bahan bacaan.

Platform digital digerakkan dengan menyediakan pelbagai inisiatif bacaan untuk warga JPM yang mahu menggunakan bahan bacaan tertentu bagi kegunaan persendirian atau sebagai pilihan bacaan untuk ahli keluarga terutamanya anak-anak. Pengurusan perpustakaan bertanggungjawab memastikan

perkhidmatan dalam talian berjalan lancar termasuklah memastikan langganan pangkalan data seperti menyediakan kandungan bahan bacaan tempatan, antarabangsa, serta penawaran bahan bacaan dalam talian secara percuma.

Perkara ini dilakukan memandangkan warga kerja JPM yang berada di rumah bersama keluarga memerlukan aktiviti-aktiviti terancang dan ilmiah untuk dilakukan bersama ahli keluarga terutamanya anak-anak yang 'terkurung' akibat PKP. Pengurusan perpustakaan sepanjang tempoh PKP menempuh pelbagai cabaran baru. Pengalaman bekerja dari rumah bagi petugas Perpustakaan JPM menjadi satu pengalaman baharu yang banyak menguji kesabaran dan kecekapan terutamanya dalam mengendalikan tugas secara dalam talian. Walaupun kerja-kerja rencam seperti pengkatalogan dan proses buku tergendala disebabkan sistem perpustakaan bersepadu adalah bersifat *stand-alone*, namun perkara ini tidak menjadi halangan besar.

Petugas Perpustakaan JPM berusaha belajar mengadaptasi tugas-tugas rutin dan kebiasaan kepada satu proses pengurusan perpustakaan yang berbentuk normal baharu. Tidak dinafikan, proses adaptasi ini sangat mencabar memandangkan sekian lama melakukan dan menawarkan servis dan perkhidmatan secara bersemuka dan dalam masa yang singkat menukar dan beralih kepada pengurusan perpustakaan secara digital yang agak menyeluruh.

Keadaan ini banyak menuntut percambahan idea, kerjasama padu dan tahap kesabaran yang tinggi antara semua petugas Perpustakaan JPM. Hebahan promosi bahan bacaan, akhbar dalam talian diteruskan dan digandakan dengan lebih giat oleh para petugas yang bekerja dari rumah, pelaksanaan program galakan membaca juga masih dilaksanakan walaupun menggunakan pendekatan berbeza. IFLA (*The International Federation of Library Associations and Institutions*) iaitu badan antarabangsa yang mewakili perkhidmatan dan pengguna perpustakaan turut memastikan maklumat dan idea disalurkan secara berterusan dalam membantu perpustakaan dan pengguna menghadapi pandemik COVID-19.

Inisiatif *platform* digital turut menjadi salah satu agenda penting untuk menjadikan sesebuah perpustakaan kekal relevan seperti sebelumnya. Perpustakaan Negara Malaysia dalam satu laporan berita merekodkan kadar pinjaman buku digital Perpustakaan Negara Malaysia telah meningkat 250% semenjak tempoh PKP bermula 18 Mac yang lalu. Timbalan Pengarah Kanan, Bahagian Rangkaian Sistem Perpustakaan PNM, Puan Aidatul Hasnida Abdul Rani menyatakan, hampir 40,000 buku digital dipinjam manakala jumlah pendaftaran keahlian baru u-Pustaka dan capaian akses ke portal u-Pustaka juga melonjak dengan mendadak dalam kalangan anggota masyarakat.

Perpustakaan JPM menyahut seruan Perpustakaan Negara Malaysia untuk memperkenalkan inisiatif platform digital di mana warga pengguna dibolehkan untuk membaca akhbar secara dalam talian iaitu Berita Harian, *The Star*, *New Straits Times*, BERNAMA, Malaysiakini, dan *Malaysian Insight* untuk memenuhi keperluan pembacaan warga JPM.

Statistik juga menunjukkan terdapat peningkatan akses pencarian maklumat di Portal Perpustakaan JPM iaitu meningkat sebanyak 656 kali muat turun pada bulan Mac berbanding Januari 253 muat turun dan Februari 259 kali muat turun. Pada masa yang sama Perpustakaan JPM aktif mempromosikan platform digital u-Pustaka Perpustakaan Negara Malaysia yang menawarkan pelbagai pangkalan data tempatan dan luar negara secara percuma. Warga pengguna Perpustakaan JPM diberi pengenalan dan didedahkan tentang pangkalan data *Overdrive* atau *Libby*, *Zinio*, PNM E-Lib dan *Press Reader* yang merupakan antara inisiatif digital yang boleh diakses di komputer atau telefon bimbit, menawarkan 13.2 juta bahan bacaan secara percuma kepada semua rakyat Malaysia.

Perpustakaan JPM mengambil inisiatif membuka reruai semasa Hari Inovasi dan Kecemerlangan JPM (HIK JPM 2019) yang dirasmikan oleh Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri, YB Hajah Fuziah binti Salleh pada 31 Oktober 2019 di Movenpick Hotel, Sepang untuk mempromosi perkhidmatan u-Pustaka.

Sepanjang tempoh PKP, Perpustakaan JPM telah merangka beberapa aktiviti yang bersesuaian dengan persekitaran kerja normal baharu. Aktiviti-aktiviti ini juga termasuk di dalam senarai aktiviti-aktiviti dan program sepanjang tahun yang telah disusun oleh Perpustakaan JPM.

Mahu tidak mahu, hampir 80% cara pengurusan perpustakaan dan maklumat di Perpustakaan JPM bertukar kepada penggunaan platform digital. Proses adaptasi yang selama ini berjalan dalam kadar yang agak selesa telah dipercepatkan kerana mengambil kira keperluan warga pengguna terutamanya semasa PKP.

Ternyata pandemik COVID-19 tidak hanya meragut nyawa manusia tapi juga menukar dan merubah banyak proses dalam tugas pengurusan dan pelaksanaan. Walaupun banyak aktiviti kehidupan terhenti akibat PKP namun keperluan pada bahan bacaan hampir tidak pernah terhenti. Jika diperhalusi, PKP dan COVID-19 telah mencetuskan ledakan kepada aktiviti ilmiah terutamanya dalam bentuk bahan bacaan digital. Secara amnya setiap golongan masyarakat khususnya warga JPM memerlukan bahan-bahan bacaan yang sesuai untuk memenuhi masa sepanjang PKP.

Hakikat yang terpaksa kita akui adalah, COVID-19 walaupun dikatakan satu pandemik tapi ia juga telah membawa banyak perubahan positif yang boleh dikira sebagai satu ledakan pembaharuan yang mengambil tempat secara total seperti dalam pengurusan perpustakaan, sebagai contoh. Walaupun tidak lagi boleh mengunjungi perpustakaan, pembacaan dan pinjaman buku-buku dalam bentuk *e-book* mendapat sambutan dari warga pengguna perpustakaan.

Sehubungan dengan proses pengurusan perpustakaan yang kini banyak terarah secara dalam talian atau digital, banyak aktiviti berkaitan buku dan bacaan telah dirancang atau sedang berlangsung mengambil tempat di Perpustakaan Jabatan Perdana Menteri, JPM. Di antaranya adalah:

- i. Memperkenalkan program *Book 2U* dengan tiga langkah mudah. Pembaca hanya perlu membuat carian bahan di OPAC Perpustakaan, imbas QR Code dan mengisi borang pinjaman bahan bacaan. Petugas Perpustakaan JPM akan menghantar bahan bacaan tersebut terus kepada pembaca yang berada di sekitar Kompleks Setia Perdana.
- ii. Bagi memudahkan warga pengguna, sepanjang tempoh PKP juga, Perpustakaan JPM juga memperkenalkan perkhidmatan Kotak Pemulangan Bahan Bacaan (*Book Drop*). Terdapat 3 lokasi penempatan *Book Drop* iaitu di Lobi Setia Perdana 1 (berhadapan Perpustakaan JPM), Lobi Setia Perdana 7 dan Lobi Setia Perdana 8 (berdekatan lif).
- iii. Petugas perpustakaan juga melakukan aktiviti berbentuk hebahan e-mel menggunakan keratan akhbar (*Today News Clip*) tajuk-tajuk terpilih melalui akhbar dalam talian yang dilanggan oleh Perpustakaan JPM. Edaran dibuat pada setiap hari (Isnin-Jumaat) kepada semua warga JPM.
- iv. Bagi menarik minat warga pengguna Perpustakaan JPM, aktiviti berbentuk pertandingan dan kuiz telah dilakukan. Sebagai contoh, Kuiz Eksplorasi Digital secara dalam talian terbuka kepada warga JPM telah dibuat sepanjang tempoh PKP fasa 1 dan fasa 2.
- v. Perpustakaan JPM juga mengadakan program *Read and Review* (JPM RnR) kepada warga JPM secara dalam talian. Ini dilakukan sebagai mengambil peluang dalam tempoh PKP duduk di rumah. Program ini dibuat sebagai salah satu galakan untuk warga pengguna perpustakaan membaca buku serta menulis ulasan buku yang dibaca menggunakan kaedah *Google Form*. Ulasan sebanyak 300 patah perkataan setiap satu layak untuk diterima sebagai satu hari kursus. Ulasan yang dihantar akan dikongsi kepada semua warga JPM melalui e-mel.

- vi. Mengambil kira peraturan-peraturan yang telah diterapkan sewaktu PKP seperti penjarakan sosial, *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pengendalian majlis dan acara yang melibatkan penyertaan warga JPM, program Jom Baca Bersama Peringkat Jabatan Perdana Menteri pada 23 April 2020 telah dilakukan secara dalam talian sepenuhnya. Hebahan dan promosi program dibuat melalui hebahan poster menggunakan pelbagai platform seperti e-mel, *WhatsApp* dan *Facebook* Perpustakaan JPM dan *Facebook* JPM.
- vii. Mengadakan Program JPM *#QuranHour* 2020 pada 13 Mei 2020 bersempena bulan Ramadan. Hebahan dan promosi program dibuat melalui hebahan poster melalui e-mel, *WhatsApp* dan *Facebook* Perpustakaan JPM dan *Facebook* JPM.
- viii. Mengadakan Kuiz Cakna Ramadan secara dalam talian.
- ix. Mengadakan program *Read Me a Book: ASEAN ROK is Reading*.
- x. Mengadakan pameran di ruang lobi Setia Perdana 1 berkaitan maklumat pandemik COVID-19 yang melanda seluruh negara untuk memberi kesedaran kepada warga JPM (*current awareness service*).
- xi. Pakejan maklumat berkaitan pandemik COVID-19 juga turut dihantar melalui e-mel kepada semua warga JPM.
- xii. Hebahan maklumat melalui *Facebook* Perpustakaan JPM berkaitan aktiviti yang sedang dijalankan oleh Perpustakaan Negara Malaysia dan Perpustakaan JPM.

Jika diteliti daripada senarai aktiviti-aktiviti yang dijalankan semenjak perintah PKP, peranan perpustakaan masih lagi penting dalam menyediakan perkhidmatan berkaitan bahan bacaan, penyebaran maklumat dan hebahan semasa. Pengurusan perpustakaan yang mengadaptasi platform digital sepanjang tempoh PKP masih meneruskannya sehingga artikel ini ditulis memandangkan keadaan PKPP masih berada di fasa pemulihan.

Kecekapan petugas perpustakaan dalam menguasai bidang dan ilmu pengurusan data dan maklumat secara digital dipertingkatkan selaras dengan penggunaan platform digital yang semakin meningkat. Keadaan kesihatan dunia yang terjejas kerana pandemik COVID-19 dilaporkan tidak akan membaik dalam masa yang singkat. Malahan penularan COVID-19 dikatakan akan terus terjadi sehingga berlakunya penemuan vaksin. Keadaan ini tentunya membayangkan adaptasi dan perubahan normal baharu ini akan diteruskan hingga menjadi satu kebiasaan dalam kehidupan sehari-harian.

Sebagai langkah penambahbaikan, beberapa cadangan seperti berikut ini perlu dinilai bagi memastikan perkhidmatan dan penggunaan perpustakaan kekal relevan dan menjadi pilihan warga pengguna walaupun dalam fasa PKP:

Cadangan:

1. Mempertingkatkan lagi program *Book 2U* mengikut SOP yang telah dicadangkan bagi memastikan perkhidmatan pinjaman buku-buku fizikal tetap berjalan.
2. Menawarkan program atas talian seperti sesi Bedah Buku, Sembang Santai bersama Penulis Jemputan, Deklamasi Sajak dan Puisi, resensi buku dalam bentuk video yang boleh dilakukan melalui aplikasi *Zoom*, *Google Meet* atau sebagainya.
3. Memberikan latihan yang bersesuaian kepada petugas perpustakaan bagi menambahkan ilmu dan pengetahuan mereka tentang isu-isu pengurusan perpustakaan digital yang terkini, pengkatalogan bahan bacaan secara atas talian, penghasilan *e-book* dan sebagainya.

4. Membuka ruang bacaan perpustakaan dengan mengekalkan peraturan penjarakan sosial dan SOP penggunaan tempat awam secara berkala.
5. Menggalakkan warga pengguna meminjam bahan-bahan berbentuk digital yang terdapat di Perpustakaan JPM dan juga perpustakaan-perpustakaan digital lain.
6. Melatih warga pengguna Perpustakaan JPM menghasilkan bahan penulisan melalui bimbingan kelas penulisan oleh jurulatih bertauliah secara atas talian.

Seperti yang telah dilaporkan, IFLA (2020) mencadangkan pembukaan secara fizikal mengikut kaedah dan prosedur yang mengutamakan kesihatan petugas dan pengguna perpustakaan. Melalui SOP Pasca PKP Perkhidmatan Perpustakaan, Perpustakaan Negara Malaysia komited untuk membuka perkhidmatannya kepada masyarakat. Pematuhan kepada SOP tersebut adalah sangat penting di mana ia menjadi syarat untuk pembukaan operasi sesebuah perpustakaan.

Ringkasnya, perpustakaan sewajarnya berani berubah mendepani cabaran global yang berlaku akibat pandemik COVID-19 ini dengan proaktif dan positif. Pembacaan tidak akan terhenti hanya kerana virus halus yang membunuh ini. Ilmu dari bahan bacaan akan tetap menjadi pilihan masyarakat dan tentunya warga pengguna Perpustakaan JPM untuk menambahbaik pengetahuan.

Perubahan fizikal atau dari segi perlumbaan teknologi kesan pandemik COVID-19 perlu dilihat sebagai penyebab penting untuk membuat perubahan dan adaptasi kepada sistem pengurusan sedia ada agar selari dengan tuntutan keadaan sekitar. Teknologi maklumat perlu digunakan sebaiknya terutamanya dalam menguruskan bahan bacaan, proses pinjaman buku-buku, penkatalogan, pengurusan data bagi memastikan servis yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan memudahkan warga pengguna lalu menggalakkan lagi mereka mendapatkan bahan bacaan yang diperlukan di perpustakaan.

Melestarikan perkhidmatan perpustakaan dalam era VUCA (*volatile, uncertain, complex & ambiguous*) ini memerlukan petugas perpustakaan yang bersedia dengan pengetahuan dan kemahiran terkini untuk mengharungi cabaran dalam mendepani perubahan berbekalkan iltizam dan keazaman yang tinggi, idea kreatif dan peningkatan kemahiran agar perpustakaan kekal relevan dan menjadikan perpustakaan sebagai salah satu tempat terbaik untuk mendapatkan pelbagai jenis bahan bacaan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan warga pengguna yang membaca di samping membudayakan pembacaan.

*“The only constant in life is change” - Heraclitus*

## Rujukan

- Astroawani. “Covid-19: Perpustakaan Negara Tawar 13.2 juta Bahan Digital Secara Percuma.” [www.astroawani.com/berita-malaysia/covid-19-perpustakaan-negara-tawar-13-2-juta-bahan-bacaan-digital-secara-percuma-234173](http://www.astroawani.com/berita-malaysia/covid-19-perpustakaan-negara-tawar-13-2-juta-bahan-bacaan-digital-secara-percuma-234173). Diakses pada 15 Jun 2020.
- Bernama. “Pinjaman Buku Digital Perpustakaan Negara Meningkatkan Sepanjang PKP.” [blis.bernama.com/index.php?mod=page&opt=gs](http://blis.bernama.com/index.php?mod=page&opt=gs). Diakses pada 16 Jun 2020.
- Bernama. “Covid-19: Pustakawan Turut Main Peranan, Sumbang Bahan Ilmiah – Nancy.” [blis.bernama.com/index.php?mod=page&opt=gs](http://blis.bernama.com/index.php?mod=page&opt=gs). Diakses pada 15 Jun 2020.
- IFLA. “Covid-19 and the Global Library Field.” [www.ifla.org/covid-19-and-libraries](http://www.ifla.org/covid-19-and-libraries). Diakses pada 15 Jun 2020.

# COVID MEMENJARAKAN MANUSIA, MEMBEBASKAN MINDA: DALAM KONTEKS PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

Anis Mat Saad  
Penolong Pengarah  
Bahagian Komunikasi Korporat  
Perpustakaan Negara Malaysia  
anis@pnm.gov.my

---

## Abstrak

Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sepanjang pandemik COVID-19 menuntut norma baharu dalam erti kata tadbir urus dan pendekatan perkhidmatan perpustakaan sejajar dengan usaha memastikan perpustakaan relevan sebagai medium utama saluran maklumat dan bahan bacaan kepada segenap lapisan masyarakat. Penutupan fasiliti awam termasuk perpustakaan bagi menyekat penularan wabak ini, menjadi peluang terbaik perpustakaan membuktikan kemampuan dan daya usaha dalam mempelbagaikan perkhidmatan dan medium akses khususnya perkhidmatan perpustakaan digital. Sepanjang tempoh PKP juga, perpustakaan giat mengguna pakai aplikasi Web 2.0 dalam memasarkan perkhidmatan kepada masyarakat sekali gus membuktikan peranan dan fungsinya kekal relevan dan seiring dengan *trend* semasa. Tempoh PKP ini juga menjadi ruang untuk warga perpustakaan melihat semula sejauh mana keberkesanan perpustakaan memasarkan perkhidmatan sebelum berlakunya pandemik COVID-19.

**Kata kunci:** Perkhidmatan perpustakaan digital, pemasaran perkhidmatan, perkhidmatan dalam talian, program dalam talian

## *Abstract*

*The Movement Control Order (MCO) during the COVID-19 pandemic demands new norms in governance and library service approach to ensure the relevance of the library as the main provider of information channels and reading materials to all people regardless of their background. The closure of public facilities including libraries to prevent the spread of this epidemic gives the best opportunity for libraries to prove their capabilities and efforts in diversifying services and access to information, especially digital library services. During the MCO period, the library actively uses Web 2.0 applications in marketing services to the community while proving its role and function remains relevant in today's current trends. This MCO period is also an opportunity for library staff to review the effectiveness of marketing strategies before the COVID-19 pandemic.*

**Keyword:** Digital library services, service marketing, online services, online program

## Pengenalan

Apabila Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) mengisytiharkan darurat kesihatan global susulan daripada wabak koronavirus pada 31 Jan 2020, rakyat Malaysia mula memandang serius dan terkesan dengan bahaya wabak ini yang saban hari sangat aktif terpapar di media elektronik dan media sosial. Pada dasarnya, memandangkan penularan wabak ini berlaku di bandar raya Wuhan yang berkejuahan hampir 3500 km dari Malaysia, masyarakat Malaysia khususnya penjawat awam dilihat kurang bersedia akan kemungkinan dan perubahan yang berlaku khususnya dalam proses kerja harian.

Pengumuman Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh Kerajaan Malaysia pada 18 Mac hingga 31 Mac 2020, di mana ketika itu Malaysia mencatatkan kumulatif 553 kes positif COVID-19, menjadi titik mula kepada norma baharu dalam pelbagai sektor termasuk perkhidmatan perpustakaan. Perubahan norma baharu dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan dilihat lebih ketara apabila Malaysia memasuki fasa kedua hingga keempat PKP bermula 1 April hingga 12 Mei 2020. Walaupun pergerakan hampir keseluruhan sektor perkhidmatan awam dan swasta adalah tersekat sepanjang arahan PKP ini, dilihat sektor perpustakaan secara menyeluruh khususnya Perpustakaan Negara Malaysia, Perpustakaan Akademik, Perpustakaan Awam, Perpustakaan Desa dan Perpustakaan Khusus Gunasama telah melaksanakan tindakan di luar kotak atau menjangkau norma kebiasaan menerusi inisiatif baharu dalam menyesuaikan diri dengan kaedah penyampaian perkhidmatan yang baharu sepanjang tempoh PKP demi memastikan perkhidmatan dapat diakses oleh semua golongan masyarakat.

## Perkembangan Perpustakaan Digital Dan Landskap Penyampaian Perkhidmatan Perpustakaan Di Malaysia

Menurut Zuraidah Abdullah, Junaidah Mohamed Kassim dan Qurratu' Aini Adibah Ahmad Fazil (2011) kerjasama yang dilaksanakan antara perpustakaan akademik dengan Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) menjadi pemangkin kepada perkembangan perpustakaan digital di Malaysia. Antara institusi penyelidikan yang merintis usaha mendigitalkan dokumen dalam bentuk digital adalah Institut Alam dan Tamadun Melayu (ATMA), Universiti Kebangsaan Malaysia. Pada tahun 2000, Perpustakaan Digital Siti Hasmah, Universiti Multimedia mula beroperasi sepenuhnya dan merupakan perpustakaan digital pertama di Malaysia. Usaha ini membuka ruang serta peluang positif kepada masyarakat untuk memanfaatkan teknologi sejajar menyokong usaha kerajaan dalam melahirkan sebuah masyarakat yang mempunyai literasi maklumat dan literasi komputer serta berpengetahuan tinggi. Perkembangan perkhidmatan perpustakaan digital berkembang pesat dan terkini dapat dilihat menerusi pengwujudan perkhidmatan perpustakaan digital sama ada secara fizikal mahupun *hybrid* antaranya OUM Digital Library, Penang Digital Library, IIUM, Pustaka Negeri Sarawak, u-Pustaka dan lain-lain.

Perkembangan teknologi seterusnya mempengaruhi perkembangan perpustakaan digital, di mana pada masa ini dapat dilihat kemudahan internet, telefon pintar dan gajet pintar telah membolehkan aktiviti membaca dan mengakses bahan rujukan dilakukan di mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa. Seterusnya, Teknologi *Internet of Things* (IoT) yang merupakan evolusi teknologi berasaskan internet telah menjadi medium penting dalam menghasilkan pengetahuan baharu berasaskan maklumat sekaligus memberi nilai tambah dalam meningkatkan produktiviti dan inovasi perkhidmatan sesebuah organisasi termasuklah sektor perpustakaan. Perpustakaan di Malaysia mengaplikasikan teknologi dan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan, di mana antaranya dapat dilihat menerusi perkembangan dalam perkongsian dan penyampaian perkhidmatan seperti Katalog Induk Kebangsaan (KIK), *Malaysian University Libraries & National Library Network* (MyUniNet) Portal, *Malaysian Theses Online* (MyTO), *e-Repository*, *Malaysian Gateway Internet Resources*, *Union List of Serials UA/IPTS* (MyULIS), u-Pustaka dan repositori terbuka yang lain. Walau bagaimanapun persoalannya sejauh mana maklumat ini sampai kepada pengguna memandangkan secara amnya pengguna masa kini lebih menjerus kepada penggunaan *Google* secara

am dalam pencarian bahan. Ned Potter (2012) berpandangan bahawa pemasaran bukan hanya melibatkan penyediaan bahan promosi, kempen serta publisiti menerusi media cetak. Ned Potter juga mendefinisikan *marketing is, an ongoing conversation with your target audience which combines promotion, publicity, PR and advertising in organized, strategic way.*

Secara amnya, aktiviti pemasaran di sektor perpustakaan masih boleh diperkembangkan selari dengan perubahan dan inovasi perkhidmatan yang disediakan masa kini. Seperti yang kita ketahui, penularan pandemik COVID-19 berlaku ketika masyarakat Malaysia cukup aktif menggunakan generasi kedua web atau dikenali sebagai Web 2.0. Generasi kedua web atau aplikasi Web 2.0 merupakan salah satu trend baharu perpustakaan dalam memaksimumkan penyampaian perkhidmatan perpustakaan secara lebih interaktif. Aplikasi ini merupakan antara elemen baharu yang diambilkira dalam perkhidmatan perpustakaan antaranya *Facebook, Youtube, Blog, Twitter, Flickr, Podcast* dan Instagram. Hal ini mempengaruhi aktiviti pemasaran perpustakaan khususnya bagi elemen promosi di mana perpustakaan mula menggunakan medium Web 2.0 secara agresif. Perkara ini juga merupakan salah satu langkah yang bijak di mana dapat dilihat perpustakaan menjadikan kekangan penjarakan sosial akibat pandemik COVID-19 ini sebagai satu peluang besar dalam memaksimum aktiviti-aktiviti pemasaran perkhidmatan perpustakaan khususnya promosi perkhidmatan digital.

## **Adaptasi Budaya Kerja Dan Promosi Perkhidmatan Perpustakaan Berdasarkan Normal Baharu**

Mengambilkira saranan kerajaan dalam mengadaptasi budaya kerja berdasarkan normal-normal baharu, langkah awal yang dilaksanakan perpustakaan di Malaysia rata-ratanya adalah menerusi penyediaan Prosedur Operasi Standard (SOP) terkini perkhidmatan memandangkan perkhidmatan perpustakaan fizikal ditutup kepada orang ramai. Pelbagai strategi dikenalpasti sejajar dengan usaha memastikan perkhidmatan dapat disediakan untuk masyarakat dengan memberi fokus utama perkhidmatan dalam talian. Pandemik COVID-19 dilihat sebagai salah satu rahmat dan peluang untuk pengurusan perpustakaan memikirkan secara lebih proaktif dan di luar kotak dengan memaksimum kreativiti dan kewibawaan warga perpustakaan itu sendiri dalam menggunakan aplikasi dan teknologi semasa. Jika dilihat kembali, perbincangan atau mesyuarat di peringkat perpustakaan mahupun dengan pemegang taruh dalam membincangkan tadbir urus perpustakaan dan program-program semasa yang secara lazimnya dibuat secara fizikal, kini telah beralih secara dalam talian.

Sebagai contoh perpustakaan mula membiasakan diri dengan pelaksanaan mesyuarat secara dalam talian dengan menggunakan *Webex, Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Streamyard* dan sebagainya. PNM juga contohnya turut menggunakan aplikasi *XM meet* (versi uji cuba) yang juga merupakan *platform* laman sesawang dalam talian menggunakan telefon dan komputer tanpa memerlukan pemasangan aplikasi lain. Perpustakaan Universiti pula majoritinya semasa PKP cukup aktif melaksanakan perkhidmatan rujukan secara *Live Chat* dan *WhatsApp*. Sebagai contoh, Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS), UPM menggunakan "*PSAS UPM Mobile Application*", Perpustakaan Tun Abdul Razak, Universiti Teknologi MARA (UiTM) menggunakan "*UiTM Library Mobile Apps*", Perpustakaan Universiti Teknologi Malaysia (UTM) menggunakan *UTM Library Live Chat*, Perpustakaan Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) menggunakan aplikasi *Ask USIM Library* dan lain-lain. Memandangkan kelajuan internet dan peralatan komunikasi digital merupakan elemen penting dalam memastikan pelaksanaan mesyuarat dan perkhidmatan berjalan lancar, hal ini telah menjadi titik tolak kepada perpustakaan dalam menilai sejauh mana ketersediaan kemudahan telekomunikasi di perpustakaan termasuklah perpustakaan sekolah, perpustakaan awam, perpustakaan swasta, perpustakaan desa dan lain-lain. Sepanjang PKP, cabaran ini juga dilihat menjadi titik tolak penting kepada perpustakaan untuk menilai semula dan memahami sejauh mana teknologi telah diaplikasi di perpustakaan dan sejauh mana perkhidmatan digital yang tersedia selama ini dapat diakses secara terus dan diguna pakai secara maksimum oleh pengguna.



Tidak hanya tertumpu kepada tadbir urus perpustakaan secara maya, penjarakan sosial akibat pandemik COVID-19 ini juga telah menjadi faktor penting penumpuan umum terhadap kerelevanan dan kemampuan perpustakaan dalam menyalurkan perkhidmatan kepada masyarakat pada saat masyarakat tidak dapat mengunjungi perpustakaan seperti kebiasaannya. Cabaran ini pada dasarnya telah meningkatkan lagi kreativiti perpustakaan dalam mempromosikan perkhidmatan digital kepada masyarakat umum. Pelbagai promosi perkhidmatan digital telah dimuat naik dan diuar-uar kepada umum menerusi media sosial khususnya Facebook dan Instagram. Hal ini dilihat berlaku pada masa yang sangat tepat memandangkan majoriti rakyat Malaysia berada di rumah dan bergantung kepada gajet dalam mendapatkan informasi terkini. Sepanjang PKP, penggunaan perkhidmatan digital meningkat dan ini juga disokong dengan pelbagai kaedah pemasaran khususnya menerusi promosi media sosial dan elektronik yang akhirnya turut menyumbang kepada publisiti menerusi media cetak khususnya surat khabar. Pandemik COVID-19 memberi ruang kepada perpustakaan untuk memaksimumkan inovasi pemasaran perkhidmatan dalam talian kepada masyarakat. PNM contohnya telah melancarkan pelbagai kempen kreatif antaranya kempen 'Sila Duduk Di Rumah Dan Baca Buku' dengan menggalakkan rakyat Malaysia mengakses 13.2 juta bahan bacaan digital secara percuma melalui portal u-Pustaka yang boleh diakses melalui pautan [www.u-pustaka.gov.my](http://www.u-pustaka.gov.my). Perpustakaan Awam Selangor (PPAS) pula memperkenalkan perkhidmatan Booksfly2U yang menyediakan kemudahan tempahan pinjaman bahan menerusi panggilan telefon @ *Whatsapp* dan buku akan dihantar secara terus kepada pemohon dan Perpustakaan Negeri Sarawak pula dengan aplikasi Angka.sa2 dan *Bookbear* bagi perkhidmatan bahan digital dan tempahan dan penghantaran bahan pinjaman secara dalam talian. Bagi sektor pendidikan negara, bermula 1 April 2020, Kementerian Pendidikan Malaysia telah mengeluarkan panduan pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran (PdP) bermula 1 April 2020 yang memfokuskan pembelajaran secara dalam talian di mana dapat dilihat Perpustakaan Universiti di Malaysia secara aktif mempromosi perkhidmatan dalam talian secara bersiri kepada warga Universiti dengan memberi penekanan berkaitan latihan secara dalam talian, literasi maklumat secara dalam talian dan tatacara penggunaan bahan rujukan dalam talian. Contohnya, Perpustakaan UiTM melaksanakan SCOPUS Webinar Training Series dan e-Resources Training@Home REAXYS. Perpustakaan USIM pula melaksanakan promosi USIMLibrary Online Services, User Education Program dan e-Learning. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS), UPM pula giat mempromosi portal *Discovery@Lib.Portal*, *Online Tuesday Training Class*, *Zoom webinar-Do Your Research Work@Home* dan Perpustakaan UTM menerusi promosi *Online Resources Webinar Training*, *Advanced Information Searching Skills* dan *Research Methodology Worksop*.

## **Peningkatan Statistik Bagi Pengunjung Dan Pengguna Secara Maya**

Sepanjang PKP, peranan perpustakaan amat terserlah di mana menjadi rujukan utama masyarakat dalam mendapatkan sumber bahan bacaan dan rujukan secara dalam talian. Merujuk artikel Sinar Harian pada 5 Mei 2020, hampir 40,000 bahan digital dipinjam pada Mac 2020 berbanding 15,000 bahan pinjaman pada bulan biasa dan ini menunjukkan lonjakan sebanyak 250% pinjaman buku digital u-Pustaka. Merujuk artikel Harian Metro pada 15 Jun 2020 pula jumlah hits meningkat 50.93% pada Mac 2020 berbanding Februari 2020 bagi pengguna dalam talian PSAS, UPM. Berita Terkini 2 Mei 2020 melaporkan Perpustakaan Pengurusan Ilmu (PPI), Universiti Malaysia Kelantan pula menunjukkan peningkatan akses kepada Portal Perpustakaan dengan peningkatan sebanyak 63.44% iaitu 7,916 akses sebelum PKP kepada 12,938 semasa PKP. Manakala peningkatan akses kepada repositori perpustakaan pula meningkat sebanyak 17.79 peratus semasa PKP. Merujuk kepada Harian Metro bertarikh 18 April 2020, Ketua Pustakawan PTAR UiTM Malaysia, Encik Noor Hidayat Adnan menyatakan seramai 1,411,839 pengunjung melayari perkhidmatan digital pada Mac 2020 berbanding 778,367 bagi bulan Februari 2020. Penggunaan portal e-book meningkat 231%, portal e-resources (pangkalan data dalam talian) meningkat kepada 162% dan laman web perpustakaan 365%. Hal ini membuka mata banyak pihak dan membuktikan bahawa

peranan dan fungsi Perpustakaan dalam menyalurkan maklumat dan bahan bacaan tidak pernah terhenti dan sentiasa seiring dengan trend dan teknologi terkini. Masyarakat menggunakan segala kemudahan koleksi rujukan digital dan perkhidmatan maya yang disediakan perpustakaan bagi tujuan bacaan santai, pengajaran, pembelajaran, penerbitan dan juga penyelidikan.

## **Inisiatif Program Perpustakaan Secara Maya Menonjolkan Lagi Personaliti Warga Perpustakaan**

Sepanjang tempoh PKP juga, dapat dilihat langkah berani warga perpustakaan dalam menampilkan diri bagi mempromosi program menerusi media sosial secara santai dan dekat dengan hati pengguna. Inisiatif program dan aktiviti secara maya merupakan elemen penting yang membawa impak besar kepada imej dan kredibiliti perpustakaan dalam mendekati diri kepada masyarakat pada saat dan ketika pelaksanaan program secara fizikal tidak dapat dilaksanakan atas kekangan pandemik COVID-19. Hal ini membuktikan bahawa warga perpustakaan adalah proaktif, kreatif dan responsif terhadap tuntutan semasa. PNM antaranya dengan kerjasama sukarelawan dan warga perpustakaan seluruh negara telah menjayakan program Read Me A Book, ASEAN-ROK is Reading anjuran National Library for Children and Young Adults (NLCY) Korea dan telah berjaya mengangkat Malaysia sebagai juara di peringkat negara ASEAN dengan hantaran (Posting) sebanyak 15, 424 gambar dan/video aktiviti membaca. Lain-lain program yang dilaksanakan dengan melibatkan sokongan promosi utama oleh Perpustakaan Gunasama, Perpustakaan Awam dan Perpustakaan Desa di seluruh negara adalah program Bacaan Kegemaran Saya (BKS), Pertandingan Penulisan Menempuh Covid, Uji Jawi PKP, Cabaran Deklamasi Puisi Maya, Aktiviti Didik Hibur dalam Talian (Youtube), Pertandingan Dekorasi Perpustakaan Keluarga Ceria, E-Jom Baca Bersama 2020/Let's Read Together 2020 dan Pertandingan Bercerita Digital. Perpustakaan Awam Negeri Selangor pula contohnya melaksanakan Pertandingan Foto sempena World QuranHour dan Jom Baca Bersama 2020. Manakala Perpustakaan Awam Kedah pula dengan program Pertandingan Mereka Bentuk Poster sempena COVID- 19, Kuiz Dalam Talian COVID-19 dan Cabaran Video BKS. Perpustakaan Awam Perlis pula antaranya menjayakan program Sampaikan Mesej COVID-19, Pertandingan Menulis Cerpen Dialek Perlis dan Pertandingan Menulis Sajak Isi Hatiku. Perpustakaan Universiti juga turut aktif melaksanakan pelbagai program maya untuk warga universiti. Perpustakaan USIM contohnya giat melaksanakan program The Book Review, Pertandingan Kalam Ibrah, Pertandingan Bercerita, Pertandingan Pidato dan Pertandingan Gurindam secara dalam talian. PSAS, UPM pula antaranya melaksanakan Online Quiz dan Pameran Maya bertema Kuarantin. Perpustakaan UTM dengan program Read & Relax, Sesi Bersama Penulis, Book Sharing Session dan K Sharing.

Menerusi pendekatan secara maya sepanjang pandemik ini, dapat dilihat juga lebih ramai warga perpustakaan sama ada menerusi institusi masing-masing ataupun secara individu mula menampilkan diri menerusi video promosi. Sesi bual bicara dalam talian seperti Librarian IDEAS (siri sembang santai dalam talian hasil inisiatif sekumpulan Pustakawan muda); Siri Live@PTAR dan Diskusi Intelektual anjuran Perpustakaan UiTM; Forum PPM2U anjuran Persatuan Pustakawan Malaysia (PPM); Bicara Pustakawan oleh Pustaka Negeri Sarawak serta Bacaan Kegemaran Saya dan Demonstrasi Doktor Buku oleh PNM. Janine Schmid (2011) menyatakan *It would be fair to say that only a small percentage of today's librarians entered the profession with a passion for marketing. Marketing however has become a key element and an essential component of the success of any library.*

Sokongan oleh pihak pengurusan perpustakaan sememangnya amat penting dalam menyediakan sumber latihan berkaitan pemasaran perpustakaan secara berterusan dalam memastikan lebih ramai warga perpustakaan khususnya pustakawan melibatkan diri dan menampilkan diri secara terus dalam mempromosi perkhidmatan dan melaksanakan program dan ini merupakan peranan sebenar pustakawan dalam membina jenama sebagai *Mobile Librarians*.

## Penutup

Secara umumnya juga, jentera utama hebahan promosi perkhidmatan perpustakaan khususnya merujuk kepada perkhidmatan PNM dan Perpustakaan Awam Negeri dimainkan peranan sepenuhnya oleh 1108 Perpustakaan Desa di Malaysia. Sekiranya sinergi pemasaran dilaksanakan secara komprehensif dan sistematik dengan melibatkan kolaborasi perpustakaan termasuk Persatuan Pustakawan Malaysia, djangka akan menyumbang kepada pemasaran perkhidmatan dan inovasi terkini perpustakaan di Malaysia dan sekaligus mengubah persepsi negatif dan stigma negatif masyarakat terhadap peranan perpustakaan. Penjarakan fizikal dan sosial sepanjang pandemik COVID-19, telah membuktikan bahawa perpustakaan dan pustakawan boleh memainkan peranan dengan lebih meluas dalam menyediakan pelbagai wadah ilmu dan inisiatif kepada masyarakat. Menjadi harapan, momentum sepanjang pandemik COVID-19 ini menyuntik kesedaran dan daya fikir pustakawan serta seluruh warga perpustakaan untuk menilai sinergi pemasaran perkhidmatan yang dilaksanakan sebelum ini. Pustakawan perlu bersikap lebih terbuka dan berani dalam memasarkan dan menerampilkkan kehebatan profesion dengan menyuntik sepenuhnya asas pemasaran atau *marketing pillar* dalam bidang kepustakawan.

## Rujukan

- Coronavirus: WHO isytihar darurat kesihatan awam global (31 Januari 2020). Diakses pada 5 Julai 2020. <https://www.bharian.com.my/dunia/eropah/2020/01/651371/coronavirus-who-isytihar-darurat-kesihatan-awam-global>
- Covid: penggunaan atas talian akan menjadi normal baharu meskipun setelah PKP dibubarkan (2 Mei 2020). Diakses pada 1 Ogos 2020. <https://www.umk.edu.my/index.php/ms/penerbitan/berita-terkini>
- Chin Loy Jyoon dan Khasiah Zakaria (2015). Resource Sharing Among ASEAN Libraries : Bridging the Information Divide. Paper Presented at the 16th Congress of Southeast Asian Librarians Meeting and General Conference (CONSAL XVI). <http://myrepositori.pnm.gov.my/>
- Duduk Rumah, Baca Buku: Pinjaman buku digital melonjak 250% (5 Mei 2020). Layar Minda. Diakses pada 15 Julai 2020. <https://www.layarminda.com>
- Jeng, J. (2005). Usability assessment of academic digital libraries: effectiveness, efficiency, satisfaction, and learnability. *International Journal of Libraries and Information Services* 55 (2/3): 96-121
- Nedd Porter (2012). *The Library Marketing Tools Kit*. London: Facet Publishing.
- Pinjaman buku digital meningkat sepanjang PKP (27 April 2020). Sinar Harian. Diakses pada 5 Julai 2020. <https://www.sinarharian.com.my/article/80789/BERITA/Nasional/Pinjaman-buku-digital-meningkat-sepanjang-PKP>
- Perkhidmatan digital PTAR UiTM meningkat (15 Jun 2020). Harian Metro. Diakses pada 1 Julai 2020. <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2020/04/568236/perkhidmatan-digital-ptar-uitm-meningkat>
- Pustakawan disaran bergerak seiring pembangunan semasa (7 Jun 2020). Utusan Borneo. Diakses pada 15 Julai 2020. <https://www.pnm.gov.my/pnm/resources/pdf%20file>
- Zuraidah Abdullah, Junaidah Mohamad Kassim & Qurratu'aini Adibah Ahmad Fazil (2011). Pengujian kebolehgunaan Perpustakaan Digital. *Jurnal Teknologi Maklumat dan Multimedia*, 9 (2011): 71-82.

# **AKTIVITI & SUMBANGAN PERPUSTAKAAN HOSPITAL KUALA LUMPUR (HKL) KEPADA BARISAN HADAPAN**

Noraida Daud

*Ketua Unit Perpustakaan  
Perpustakaan Perubatan Hospital Kuala Lumpur  
library.hkl@moh.gov.my*

Fatin Athirah Masnoor

*Pustakawan  
Perpustakaan Perubatan Hospital Kuala Lumpur  
library.hkl@moh.gov.my*

---

## **Abstrak**

Artikel ini ditulis berdasarkan pengalaman dan pemerhatian penulis ketika tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan akibat pandemik Covid-19 yang melanda Malaysia dan dunia yang memberi impak dalam pengurusan perpustakaan dalam tempoh terbabit. Perpustakaan HKL meneruskan perkhidmatan perpustakaan seperti biasa dengan meminimumkan aktiviti serta menjadi tuan rumah untuk aktiviti pembuatan *Personal Protective Equipment* (PPE) untuk petugas barisan hadapan Hospital Kuala Lumpur (HKL)

## ***Abstract***

*This article was written based on the author's experience and observations during the period of the Movement Control Order (MCO) implemented due to the Covid-19 pandemic that hit Malaysia and the world which had an impact on library management during that period. HKL Library continues its library services as usual by minimizing activities and hosting Personal Protective Equipment (PPE) manufacturing activities for Kuala Lumpur Hospital (HKL) frontline staff.*

## **Pengenalan**

Novel Coronavirus 2019 atau dikenali sebagai Covid-19 telah mula dikesan di Wuhan, China pada Disember 2019 dan menyebabkan hampir sepuluh (10) juta penduduk seluruh dunia dijangkiti dan angka kematian kian meningkat secara drastik tanpa menunjukkan sebarang tanda pengurangan. Covid-19 yang mula melanda negara pada 23 Januari 2020 telah menyebabkan lebih lapan ribu (8,000) rakyat Malaysia dijangkiti dan meragut lebih seratus (100) nyawa seperti apa yang telah direkodkan oleh *Crisis Preparedness and Response Centre* (CPRC) Kebangsaan KKM (2020).

Ekoran dari peningkatan mendadak jumlah rakyat Malaysia yang dijangkiti Covid-19, pada 16 Mac 2020 (Isnin) Perdana Menteri Malaysia ke-lapan, Tan Sri Muhyiddin bin Yasin secara rasminya telah

mengumumkan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang berkuatkuasa pada 18 Mac 2020 (Rabu). Menurut artikel dari Berita Harian (16 Mac 2020), Arahan Perintah Kawalan Pergerakan adalah berdasarkan Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 1988 dan akta Polis 1997 di mana pergerakan rakyat Malaysia adalah dihadkan terutamanya dalam aktiviti perhimpunan ramai serta aktiviti sukan, keagamaan, sosial dan budaya. Covid-19 bukan sahaja merubah norma penduduk Malaysia dalam melalui kehidupan seharian, ia turut telah mengubah landskap pengurusan perpustakaan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) berlangsung, terutama kepada perpustakaan gunasama yang berkhidmat di hospital bawah seliaan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) yang menjadi tempat merawat pesakit Covid-19.

Unit Perpustakaan Hospital Kuala Lumpur (HKL) yang telah ditubuhkan pada tahun 1973 ini telah melakar sejarahnya yang tersendiri. Walaupun telah termaktub dalam Prosedur Operasi Standard (SOP) yang digariskan oleh MKN bahawa agensi atau jabatan kerajaan bukan servis utama, boleh meminimumkan perkhidmatan atau bekerja dari rumah agar penjarakan sosial dapat dijayakan, Perpustakaan HKL terus melaksanakan perkhidmatan perpustakaan kepada kakitangan HKL dan tetap menjayakan program dan aktiviti yang dijadualkan setiap tahun mengikut Prosedur Operasi Standard (SOP) yang telah dirangka oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan Kementerian Kesihatan Malaysia.

## **Peranan Perpustakaan HKL**

### **Perkhidmatan Perpustakaan Perubatan HKL disediakan seperti biasa**

Perpustakaan HKL menyediakan perkhidmatan rujukan dan perujukan maklumat kepada kakitangan perubatan dan bukan perubatan HKL. Perpustakaan HKL juga melaksanakan program Galakan Membaca seperti program Jom Baca 10 Minit Kebangsaan #JomBaca dan *World Quran Hour* sempena meraikan Kuala Lumpur sebagai tuan rumah Kota Buku Dunia 2020 dan juga menyemarakkan lagi kempen Dekad Membaca Kebangsaan #MalaysiaMembaca. Dalam tempoh PKP berlangsung, Perpustakaan HKL tetap melaksanakan dan menyediakan perkhidmatan perpustakaan seperti berikut.

- **Promosi perkhidmatan secara dalam talian**

Mempromosi pangkalan data yang telah dilanggan oleh Perpustakaan Ibu Pejabat KKM dan Perpustakaan Negara Malaysia iaitu penggunaan *Virtual Library* KKM dan u-Pustaka secara lebih aktif. Dapat dilihat penggunaan *Virtual Library* KKM meningkat lebih daripada 100 pengguna ketika PKP dilaksanakan berbanding awal Januari sehingga Mac di mana statistik penggunaan kurang daripada 100 orang pengguna. Penggunaan Pangkalan data *Virtual Library* KKM yang meningkat boleh dikaitkan dengan pegawai perubatan HKL mencari artikel-artikel berkaitan dengan Covid-19, dalam usaha mereka untuk membendung pandemik ini.

- **Menyediakan permohonan artikel daripada doktor pakar dan warga HKL yang memerlukan**

Memenuhi permohonan artikel kakitangan melalui e-mel, telefon serta datang sendiri ke kaunter perkhidmatan. Namun begitu, sepanjang tempoh PKP berlangsung, Perpustakaan HKL kurang menerima permohonan artikel dari pakar perubatan HKL disebabkan perhatian penuh ditumpukan dalam membendung pandemik Covid-19.

- **Perkhidmatan Pinjaman, Pemulangan dan pembaharuan buku**

Kakitangan HKL hanya dibenarkan untuk membuat proses peminjaman, pemulangan dan pembaharuan bahan perpustakaan tetapi tidak dibenarkan untuk membuat rujukan dalam perpustakaan. Buku-buku yang telah dipinjam dan dipulangkan semula perlu menjalani proses kuarantin dengan diasingkan

terlebih dahulu di atas troli selama empat (4) hari sebelum disusun semula ke rak asal. Perpustakaan HKL mengambil inisiatif ini sebagai langkah berjaga-jaga, memandangkan tiada kawalan prosedur yang standard untuk penjagaan bahan perpustakaan dirangka sewaktu pandemik Covid-19 ini bermula, pinjaman bahan perpustakaan turut dilanjutkan dengan tiada sebarang denda dikenakan untuk pemulangan yang lewat.

- **Pinjaman Buku Kelompok**

Sepanjang tempoh PKP, Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) telah menutup perkhidmatan yang disediakan sebaliknya membenarkan tempoh Pinjaman Buku Kelompok dilanjutkan dengan tiada dikenakan sebarang denda. Ini membolehkan perpustakaan HKL melanjutkan peminjaman buku kelompok kepada warga kerja HKL yang bekerja seperti biasa.

Dapat dilihat peminjaman buku sepanjang tempoh PKP menampakkan penurunan yang besar berbanding dengan sebelum PKP dilaksanakan. Ini boleh dirumuskan dengan perkhidmatan perpustakaan yang minimum dan juga aktiviti pembuatan PPE yang aktif mengakibatkan kekurangan peminjam datang membuat pinjaman buku kelompok.

Statistik Peminjaman Buku Pinjaman Kelompok 2020

<b>Pinjaman Buku Pinjaman Kelompok</b>	<b>Jumlah Pinjaman</b>
Sebelum PKP (Jan-Feb 2020)	187
Semasa PKP (Mac 2020-semasa)	50
<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>237</b>

- **Pempakejan Maklumat berkaitan Covid-19**

Perpustakaan HKL telah mengambil inisiatif mengumpul segala maklumat mengenai Covid-19 dalam pelbagai medium seperti surat khabar, artikel jurnal dari pangkalan data yang telah dilanggan di mana mereka memberikan akses percuma kepada isu berkaitan Covid-19, data dari CPRC Kebangsaan KKM dan juga artikel berkaitan dari laman sesawang yang bertauliah.

- **Pameran berkaitan Covid-19 dalam dan luar Perpustakaan**

Pameran secara infografik dan keratan akhbar disediakan khusus berkaitan Covid-19 untuk makluman warga HKL dan para pesakit yang melintasi koridor perpustakaan. Pameran ini dikemas kini setiap hari berdasarkan statistik dan perkembangan terkini daripada KKM.

- **Perpustakaan HKL digunakan sebagai premis pembuatan/ bengkel menjahit Peralatan Perlindungan Diri (PPE) untuk Petugas Wad Covid-19**

Peralatan Perlindungan Diri atau secara ringkasnya dipanggil PPE menurut “Garis Panduan Pusat Pengurusan Risiko, Kelestarian & Kesihatan Pekerjaan (ROSH-UKM) (2019) ini merupakan satu set alatan kesihatan untuk melindungi petugas barisan hadapan dari dijangkiti oleh virus, bakteria atau pancutan darah ketika prosedur kesihatan berlaku. PPE secara amnya adalah pelindung muka seperti *goggles* atau *face shield*, pelitup muka N95, gaun yang menutup seluruh badan yang diperbuat

dari kain *non-woven* serta apron plastik dan sarung tangan. PPE ini hanya dapat digunakan sekali untuk setiap prosedur rawatan dan perlu dilupuskan setelah ia digunakan. Pandemik Covid-19 telah menyebabkan masalah bekalan PPE tidak mencukupi kerana pemakaian kelengkapan PPE ini untuk menampung kegunaan kesemua petugas barisan hadapan dan memerlukan tindakan segera bagi memastikan petugas barisan hadapan dilindungi dari dijangkiti semasa proses saringan dan rawatan Covid-19 dijalankan.

Sehubungan itu, bersama-sama dengan Unit Kawalan Infeksi dan Jabatan Farmasi HKL, Pengurusan Tertinggi HKL bersetuju untuk menggunakan fasiliti perpustakaan sebagai premis utama melaksanakan pembuatan PPE barisan hadapan HKL yang terdiri daripada *face shield*, *full body gown*, *boot cover*, dan *hood cover*. Aktiviti pembuatan PPE ini telah beroperasi di Perpustakaan HKL pada 25 Mac 2020 dan berterusan sehingga hujung April 2020. Perpustakaan HKL dibuka untuk aktiviti ini dari jam 8.00 pagi dan berakhir jam 7.00 malam setiap hari. Perpustakaan HKL juga dibuka pada hujung minggu untuk mempercepatkan proses pembuatan PPE ini disediakan. Perkhidmatan Pembuatan PPE ditamatkan apabila HKL mula menerima sumbangan PPE dari organisasi luar. Dianggarkan lebih daripada 1,000 pasang PPE perlu digunakan oleh petugas barisan hadapan dalam masa sehari. Penyediaan menjahit PPE ini memerlukan satu ruang dan lokasi yang luas agar bekalan PPE dapat dijahit secara berterusan dan ianya tidak terputus ekoran penggunaan yang tinggi oleh petugas barisan hadapan Covid-19 sepanjang HKL merupakan salah satu pusat rawatan utama Covid-19. Perpustakaan HKL menganggarkan lebih 2,000 pasang PPE termasuk dengan *face shield* telah berjaya dihasilkan oleh kakitangan HKL sendiri.

Kerja-kerja pembuatan PPE di perpustakaan HKL telah disertai oleh pegawai dan kakitangan HKL dari pelbagai jabatan termasuk anggota perpustakaan yang turut menyumbang memberi sokongan dan melaksanakan tanggung jawab sosial serta menabur bakti dalam menghargai titik peluh barisan hadapan yang sedang berjuang dalam menangani pandemik Covid-19. HKL telah menerima sumbangan dari pelbagai sumber termasuklah kewangan, bahan dan keperluan peralatan untuk menjahit serta bantuan dari segi tenaga kerja dari Persatuan Peladang Kebangsaan (NAFAS), Persatuan Pereka Fesyen Malaysia (MODA) dan ramai lagi. Bantuan yang diterima ini amat meringankan beban HKL dalam proses menyiapkan kelengkapan PPE ini dengan kekangan masa, tenaga kerja dan ruang.

Perpustakaan HKL turut berbangga kerana Yang Berbahagia, Datuk Dr. Heric Corray selaku Pengarah HKL yang sentiasa memberi sokongan penuh dan turut sama-sama ke Perpustakaan membantu memotong kain non-woven untuk dijadikan PPE. Tindakan beliau dalam apa jua bentuk sokongan telah memberi semangat kepada barisan hadapan HKL untuk terus berjuang melawan pandemik Covid-19 ini.

## **Melaksanakan Program Jom Baca Kebangsaan Dan World #QuranHour 2020 Dalam Norma Baharu**

### **a. Program Jom Baca 10 Minit Kebangsaan #JomBaca**

Program Jom Baca 10 Minit Kebangsaan yang dianjurkan sempena Hari Buku dan Hakcipta Sedunia ini telah terinspirasi dari program kempen *Earth Hour* 2010 di mana kempen ini mengajak orang ramai untuk menutup lampu selama satu jam untuk menyelamatkan bumi dari masalah lapisan zon. Program Jom Baca 10 Minit ini telah mula dianjurkan sejak tahun 2014, diadakan pada 23 April dan boleh dilakukan di mana sahaja dan membaca bahan kegemaran setiap individu.

Di Perpustakaan HKL, Program Jom Baca 10 Minit Kebangsaan #JomBaca telah dilangsungkan pada 23 April 2020 (Khamis) dengan kehadiran 21 peserta yang terhad namun tetap memenuhi syarat

(SOP) PKP. Kehadiran kakitangan HKL ini amat dihargai dan sekali gus memeriahkan majlis yang penuh berilmu ini

#### **b. Program World #QuranHour 2020: Misi Surah Ar-Rahman**

Program *World Quran Hour* atau rumah Ngaji Malaysia telah dilancarkan di Tanah Suci Mekah pada tahun 2015 bersamaan 24 Ramadan 1436H. Program ini mengajak umat Islam untuk membaca, memahami dan mengamalkan Al-Quran.

Kelazimannya, Program *World #QuranHour* ini berlangsung secara besar-besaran di Auditorium Utama HKL pada penghujung Ramadan setiap tahun sejak program ini dilancarkan. Kebiasaannya Program *World Quran Hour* diindahkannya lagi dengan majlis Khatam Al-Quran oleh warga HKL.

Perpustakaan HKL bersama-sama Unit Hal Ehwal Islam Cawangan Pentadbiran HKL telah berjaya melaksanakan Program *World #QuranHour* dengan kehadiran peserta seramai 55 orang yang bertempat di Perpustakaan HKL dengan mematuhi SOP yang ditetapkan. Ustaz Saberi bin Ismail dari Unit Hal Ehwal Islam telah mentadabbur ayat-ayat suci Al Quran dari bacaan Qari HKL, Doktor Amirul Asyraf bin Abdul Razak yang mengetuai untuk mengalunkan ayat-ayat suci dari surah Ar-Rahman bersempena *World #QuranHour 2020* HKL. Bacaan beramai-ramai para peserta sebagai pengisian bagi mengimarahkan program ini sempena Musaadah Covid-19 Malaysia *#QuranTime*.

## **Keperluan Perpustakaan Ketika PKP**

Dapat dilihat bahawa perpustakaan masih memainkan peranan penting ketika pandemik Covid-19. Walaupun terdapat arahan penjarakan sosial dan tugas-tugas perpustakaan perlu dilaksanakan dengan norma baharu, perpustakaan harus menjadi lebih fleksibel dalam pengurusan perpustakaan tidak kira dari segi penyampaian perkhidmatan berterusan secara minimal atau beroperasi seperti biasa dengan mengamalkan SOP yang telah ditetapkan. Perpustakaan juga mampu menjadikan fasiliti-fasiliti sedia ada sebagai salah satu platform untuk membantu pasukan barisan hadapan dalam pelbagai perkara. Ini berdasarkan pengalaman di HKL yang tidak dapat menjangka bahawa ruang legar perpustakaan HKL mampu menampung proses pembuatan kelengkapan PPE yang tidak mencukupi untuk diguna pakai oleh petugas barisan hadapan.

## **Penutup**

Secara keseluruhan, Covid-19 memberikan pengalaman yang tidak dapat dilupakan di Perpustakaan HKL di samping melaksanakan perkhidmatan perpustakaan secara harian, Covid-19 telah membuka mata semua mengenai peranan sebenar perpustakaan ketika menghadapi sebarang cabaran dunia. Pandemik ini mengajar kita untuk berfikir lebih jauh dalam menguruskan perpustakaan di mana kita perlu terus menyediakan perkhidmatan namun khidmat apa yang kita mampu sumbangkan dan limitasi yang boleh dicapai melaluinya.

## **Rujukan**

“COVID-19: Kerajaan umum Perintah Kawalan Pergerakan mulai Rabu.” *Berita Harian*, 16 Mac 2020.

“Garis Panduan Keperluan Kelengkapan dan Pelindung Diri.” (2017). Pusat Pengurusan Risiko, *Kelestarian & Kesihatan Pekerjaan (ROSH-UKM)* [http://www.ukm.my/rosh/wp-content/uploads/2017/05/Garis-Panduan-Keperluan-PPE\\_Kemaskini-Mei-2017.pdf](http://www.ukm.my/rosh/wp-content/uploads/2017/05/Garis-Panduan-Keperluan-PPE_Kemaskini-Mei-2017.pdf)

“Situasi Semasa Pandemik COVID-19 Di Malaysia.” 30 Jun 2020, *Kementerian Kesihatan Malaysia*. <http://covid-19.moh.gov.my/>



## LAMPIRAN 1

Pameran Perpustakaan Sepanjang PKP

Bengkel Pembuatan *Personal Protective Equipment* (PPE), Mac-April 2020

Program Jom Baca 10 Minit, 23 April 2020

Program *World #QuranHour* 2020 HKL

# PANDEMIK COVID-19: REFLEKSI PERANAN PUSTAKAWAN DAN PERPUSTAKAAN

Hashimah Mohd. Yusoff  
Ketua Pusat Sumber  
Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia  
hashimah@kkmm.gov.my

---

## Abstrak

Pertubuhan Kesihatan Sedunia mendefinisikan pandemik sebagai Penyebaran penyakit baru di dunia. Sementara itu, definisi dari Pusat Kawalan dan Pencegahan Penyakit A.S. hampir sama. Pandemik adalah wabak penyakit global. Pandemik berlaku apabila virus baru muncul untuk menjangkiti manusia dan dapat merebak kepada manusia secara berterusan. Perpustakaan di seluruh dunia terkesan oleh penyebaran penyakit Koronavirus (COVID-19). Perpustakaan, sebagai institusi sosial, bertanggungjawab untuk memastikan maklumat terkini bagi penggunaannya, untuk terus kekal produktif dan relevan dalam situasi ini, agar tidak ketinggalan, Pusat Sumber Kementerian Komunikasi dan Multimedia menggandakan usaha untuk mempromosikan dan memberikan maklumat terkini mengenai Koronavirus kepada semua kakitangannya. Peranan pustakawan semasa kecemasan ini menjadi lebih penting termasuk meningkatkan kesedaran melalui maklumat yang sah dan boleh dipercayai, memberikan sokongan kepada *Quick Response Team* dan memberikan pautan ke sumber yang berguna. Sebagai tambahan, Pusat Sumber terus mengemas kini sumber digitalnya untuk memberi peluang dalam mengakses maklumat digital.

**Kata kunci:** perkhidmatan digital, media sosial, pandemik COVID-19, norma baharu, koronavirus

## *Abstract*

*The World Health Organisation defines pandemic as “The World spread of a new disease. Meanwhile, the definition from the U.S. Centres for Diseases Control and Prevention is nearly the same. “A pandemic is a global outbreak of disease. Pandemics happen when a new virus emerges to infect people and can spread between people sustainably.”*

*Libraries around the world are being affected by the spread of the Coronavirus disease (COVID-19). Libraries, as a social institution, are responsible for ensuring up to date information for its users, as to stay productive and relevant in this situation, not being left behind, Resource Centre of Ministry of Communication and Multimedia double the efforts to promote and provide the latest information on Coronavirus to all its staff. The role of*

*librarians during this emergency becomes more important including raising awareness through valid and reliable information, providing support to our Quick Response Team and provide links to useful resources. In addition, the resource centre continuously updates its digital resources to give opportunities in accessing digital information.*

**Keyword:** *digital services, media social, pandemic COVID-19, new norms, coronavirus*

## **Mendepani Norma Baharu**

Koronavirus (COVID-19) telah merubah landskap kehidupan dan komunikasi global. Lebih-lebih lagi perkhidmatan perpustakaan mendapat lonjakan ketara dari segi perkhidmatan digital. Ini adalah kenyataan dan norma baharu dalam sejarah moden.

Pada 31 Januari 2020, Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) mengisytiharkan koronavirus sebagai darurat kesihatan. Kemudian pada 12 Mac 2020, WHO mengisytiharkan COVID-19 sebagai pandemik selepas mengambil kira peningkatan ketara kes di seluruh dunia. Inilah virus sebenar yang telah merebak dan menguasai kita.

Namun kuasa petugas maklumat di hujung jari tetap relevan malah lebih signifikan dan inilah peluang terbaik yang perlu di ambil oleh semua sektor perpustakaan dalam mempromosi perkhidmatan masing-masing dengan lebih meluas dalam medium media sosial.

## **Sebelum Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)**

Aktiviti Program *All-Together Reading Campaign: Read Me A Book Yellow Apron Challenge* mula dilaksanakan pada 30 Januari 2020. Sebanyak 10 aktiviti *Yellow Apron Challenge* telah berjaya dilaksanakan dengan memuatnaik 150 sesi aktiviti Read Aloud ke Instagram Pusat Sumber KKMM. Lebih membanggakan, 2 keping foto yang dimuatnaik telah terpilih sebagai foto terbaik bagi bulan Februari dan Mac 2020 oleh *National Library for Children and Young Adults (NLCY)*. Namun satu aktiviti *Yellow Apron Challenge* yang dirancang untuk diadakan bersama SK Janda Baik pada 27 Mac 2020 terpaksa dibatalkan kerana Perintah Kawalan Pergerakan telah bermula.

Satu aktiviti sempena cuti sekolah yang telah dirancang pada awal tahun lagi diteruskan juga pada 16 Mac 2020 iaitu Lawatan Ke Menara KL dalam keadaan penuh berhati-hati dengan mengamalkan pemakaian pelitup muka dan cecair pembasmi kuman. Aktiviti ini diteruskan setelah mendapat persetujuan ibu bapa, peserta yang terdiri daripada anak-anak warga KKMM seramai 30 orang. Menara Kuala Lumpur juga dilihat lengang kerana ramai pengunjung telah membatalkan lawatan mereka. Pada kesempatan ini pihak pengurusan Menara KL telah membenarkan rombongan dari KKMM diberi tempoh masa yang lebih lama untuk menikmati keindahan pelantar pemandangan (*Observation Deck*), pelantar terbuka (*Skydeck*), *Skybox*, dan *Jelutong Walk*.

## **Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)**

Pada 14 Mac 2020 Perdana Menteri YAB Tan Sri Muhyiddin Yassin telah mengumumkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) selama 14 hari bermula 18 – 31 Mac 2020. Dalam tempoh PKP fasa pertama ini, perkhidmatan perpustakaan telah ditutup. Semua perancangan program dan aktiviti terhenti ekoran penutupan ini.

## **Kekal Produktif: Bekerja dari Rumah (BDR)**

Walaupun perpustakaan telah ditutup namun kerja-kerja pendokumentasian koleksi ebuku, hebahan maklumat semasa dan perkongsian maklumat dilaksanakan secara BDR. Malah permohonan rujukan dan pinjaman buku oleh YB Menteri semasa tempoh PKP tetap dipenuhi. Begitu juga, proses langganan pangkalan data baharu (*wired.com*) oleh YB Menteri turut dilaksanakan. Malah kemaskini portal, *Facebook* dan IG dilakukan saban hari kerana medium media sosial merupakan perantara perpustakaan dan pengguna agar peranan perpustakaan kekal produktif dan relevan. Kakitangan Pusat Sumber juga turut memainkan peranan sebagai *frontliners hotline* KKMM. *Frontliners hotline* bertugas memberi informasi terkini kepada setiap pemanggil. Situasi ini menyaksikan tuntutan dan kebolehan untuk terus melaksanakan tugas dalam tempoh PKP demi menyediakan maklumat terkini kepada masyarakat.

Laporan Berita Harian pada 10 Jun 2020 menyatakan hasil tinjauan KPMG Malaysia “69 peratus daripada 3,022 responden itu turut mendedahkan, 64 peratus responden berdepan cabaran ketika bekerja dari rumah dengan tiga kesukaran teratas dimaklumkan iaitu isu rangkaian perhubungan (61 peratus); halangan komunikasi (14 peratus) dan kekurangan kesediaan teknologi (10 peratus).”

Mengenai faktor yang boleh meningkatkan pengalaman BDR, responden berkata, sambungan dan kelajuan rangkaian yang baik, infrastruktur teknologi maklumat (IT) yang lebih baik, dan mempunyai garis panduan BDR yang jelas sebagai antara faktor utama.

Justeru itu, Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia berperanan memastikan infrastruktur jalur lebar negara dapat menampung keperluan rakyat masa kini dan hadapan. Melalui Pelan Gentian Optik dan Kesalinghubungan Negara *The National Fiberisation and Connectivity Plan* (NFCP) dirangka bagi memenuhi keperluan negara dalam meningkatkan kualiti dan liputan jalur lebar, mengurangkan harga jalur lebar dan menyediakan akses jalur lebar untuk semua lapisan masyarakat.

Infrastruktur komunikasi terutamanya rangkaian fiber diperlukan bagi menyokong agenda ekonomi digital, dan membolehkan semua rakyat memanfaatkan peluang dan meneroka teknologi dan inovasi terkini.

## **Perintah Kawalan Pergerakan Fasa Kedua**

Pada 1 April 2020 PKP fasa kedua bermula sehingga 14 April 2020. Dalam tempoh ini, Pusat Sumber KKMM telah mula merancang untuk melaksanakan perkhidmatan dan aktiviti secara dalam talian. Seramai 5 orang staf Pusat Sumber KKMM telah diberi kebenaran untuk hadir ke pejabat dengan mengamalkan prosedur operasi standard (SOP) PKP. Kehadiran ke pejabat dengan menghadkan masa yang minima.

Pandemik COVID-19 telah membuatkan kita berfikir untuk terus produktif dan mengajar kita untuk menyahut cabaran untuk kekal relevan. Ia juga telah memaksa kita untuk berubah dan beralih kepada menggunakan lebih banyak penyelesaian berasaskan teknologi sebelum ini.

Poster hebahan kepada warga mengenai rujukan secara dalam talian dan cara-cara mengakses pangkalan data yang dilanggan dan promosi pangkalan data u-Pustaka diwar-warkan dengan lebih aktif lagi. Promosi perkhidmatan secara dalam talian di pergiatkan menerusi portal, *Facebook* dan IG. Jom baca e-book menjadi pilihan warga kini. Hebahan maklumat semasa COVID-19 dan perkongsian maklumat dalam talian dilaksanakan setiap hari. Statistik rujukan bahan digital oleh warga meningkat lebih 50%.

## **Perintah Kawalan Pergerakan Fasa Ketiga**

Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) fasa ketiga menunjukkan kejayaan dalam meratakan lengkung jangkitan wabak Koronavirus (COVID-19) di negara ini. Ramai rakyat Malaysia secara beransur-ansur telah kembali ke tempat kerja masing-masing.

Pada 15 – 28 April 2020 bermulanya fasa ketiga Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang menuntut komitmen lebih jitu setiap rakyat bagi memutuskan rantaian penularan wabak COVID-19.

## **Jom Baca Bersama 2020 FB Live**

Program Jom Baca merupakan merupakan *signature programme* bagi setiap perpustakaan. Program ini diadakan pada 23 April setiap tahun dan untuk tidak ketinggalan dalam tempoh PKP ini, program dirancang untuk diteruskan secara dalam talian menerusi *Facebook Live*. Dalam masa 8 hari program ini telah dapat dilaksanakan dengan jayanya. Program telah dirasmikan oleh Yang Berhormat Dato' Saifuddin Abdullah, Menteri Komunikasi dan Multimedia dengan undangan tetamu jemputan Prof. Dr. Lim Swee Tin yang turut mendeklamasikan sajak bertajuk Di Hadapan Tanggungjawab dengan apologi *frontliners* mendepani pandemik 2020. Statistik penyertaan siaran langsung *Facebook* KKMM ini mendapat 16 ribu tontonan (*views*). Manakala Bicara Buku oleh YBhg Dato' Seri Ir Dr. Zaini Ujang telah bersiaran langsung menerusi *Facebook* Zaini Ujang telah mendapat sebanyak 937 tontonan.

Sempena Jom Baca Bersama 2020, Pameran Maya Perpustakaan Keluarga turut diadakan dan sangat bertepatan dengan keadaan pandemik ini kerana melalui pameran ini akan memberi panduan kepada warga untuk menjadikan hastag #dudukrumahbacabuku lebih bermakna.

Pada 27 April 2020, satu perbincangan dengan Pejabat Menteri telah diadakan bagi merancakkan program dan aktiviti secara dalam talian. Kolaborasi antara semua perpustakaan di bawah KKMM digerakkan bagi memenuhi aspirasi YB Menteri KKMM.

## **Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) Fasa Keempat**

Fasa ke 4 PKPB pada 4 Mei 2020 bermula, kerajaan telah memperkenalkan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB), iaitu perlonggaran syarat-syarat PKP tertentu untuk membuka semula ekonomi negara secara terkawal. Ini termasuklah dengan arahan baharu Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) berkaitan pengoperasian perkhidmatan kerajaan di bawah Kerajaan Persekutuan seluruh Negara yang akan beroperasi sepenuhnya dengan keberadaan penjawat awam sebanyak 70 peratus.

## **Rancangan Temu Minda**

Terhasilnya program Jom Baca Bersama 2020 secara FB live, tercetus pula idea dari YB Menteri KKMM untuk mengadakan Program Temu Minda menerusi platform media sosial. Program Temu Minda akan menengahkan tokoh-tokoh dari pelbagai bidang bagi mengupas isu-isu semasa. Siri Pertama Program Temu Minda telah diadakan pada 3 Jun 2020 dengan mengundang tetamu jemputan khas iaitu Ketua Pengarah Kesihatan, Yang Berbahagia Datuk Dr Noor Hisham Abdullah.

Statistik penyertaan Program Temu Minda siaran langsung (*live*) menerusi *Facebook* KKMM mencatatkan sebanyak 23k tontonan (*Views*) dan 46, 064 (*reached*), Bernama TV 10k *Views*, Astro Awani sebanyak 43k *Views*.

Bual bicara yang dihoskan oleh YB Dato' Saifuddin Abdullah, Menteri Komunikasi dan Multimedia telah membincangkan topik Di Sebalik Tabir: Peranan KKM Dalam Memerangi COVID-19: Bual bicara secara sembang santai, memfokuskan kesiapsiagaan KKM dalam menangani COVID-19. Antara perkara disentuh termasuklah penceritaan mengenai perjalanan Ketua Pengarah Kesihatan dan warga KKM sejak kes pertama COVID-19 direkodkan di Malaysia. Selain cabaran pihak kerajaan dan swasta untuk mempunyai bekalan, peralatan dan latihan yang mencukupi dalam menangani COVID-19. Realiti penting adalah norma baharu yang bakal di lalui rakyat Malaysia selepas ini.

Rancangan Temu Minda Siri 2 akan diadakan pada 1 Julai 2020 dengan tetamu jemputan iaitu YBhg Tan Sri Jemilah Mahmood, Penasihat Khas Kesihatan Awam kepada Perdana Menteri. Tajuk bual bicara adalah *Civil Society Organisation (CSO)* sebagai Rakan-Kongsi Pembangunan.

## **Pameran COVID-19**

Pameran berkaitan COVID-19 iaitu Pembudayaan Normal Baharu Pencegahan COVID-19, *History of Pandemic* dan COVID-19 telah diadakan sebagai informasi untuk warga KKMM. Sebahagian maklumat bahan pameran ini telah dipinjam dari Sektor Sumber, Maklumat Penyelidikan, Pusat Kesihatan Negara, Kementerian Kesihatan Malaysia.

## **Pemulangan Bahan Bacaan Tanpa Denda**

Sepanjang tempoh PKP ini juga sebahagian perkhidmatan perpustakaan telah dibuka kepada warga dengan membenarkan warga untuk membuat pemulangan bahan bacaan tanpa mengenakan sebarang denda lewat. Buku-buku yang dipulangkan diletakkan di atas troli khas untuk dikuarantinkan.

## **Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP)**

Pada 7 Jun 2020, Perdana Menteri, YAB Tan Sri Muhyiddin Yasin telah mengumumkan bahawa pada 10 Jun, Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) akan digantikan dengan Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) yang merupakan fasa pemulihan dari pelaksanaan PKP dan PKPB yang bermula pada 10 Jun hingga 31 Ogos 2020.

## **Perkhidmatan dibuka**

Perkhidmatan Pusat Sumber telah dibuka sepenuhnya pada 16 Jun 2020 dengan menyediakan SOP pembukaan semula. Pengguna perlu mematuhi SOP yang telah ditetapkan dengan mengimbas kod QR. Disamping itu, satu inovasi terbaharu dengan membangunkan avatar bagi mempromosi keseluruhan perkhidmatan Pusat Sumber secara digital menggunakan teknologi kod QR telah diadakan.

Ulasan buku secara dalam talian oleh warga terpilih iaitu para peminjam aktif Pusat Sumber di beri tugas untuk membuat ulasan buku. Pusat Sumber KKMM berharap dengan usaha ini dapat menarik lebih ramai warga untuk terus menyokong aktiviti Pusat Sumber KKMM dalam membudayakan minat membaca dan menggunakan perkhidmatan yang disediakan secara digital.

## **Kesimpulan**

Ketika negara menghadapi ancaman wabak COVID-19 aspek penting dalam kehidupan masyarakat kini telah beralih kepada perkhidmatan digital yang lebih selamat. Dunia kepustakawanan tidak terjejas dengan ancaman wabak ini malah tetap berperanan aktif agar maklumat kepada rakyat dapat diakses sepenuhnya.

## **Rujukan**

*Coronavirus: WHO isytihar darurat kesihatan awam global.* (2020, January 31). Berita Harian Online. Retrieved June 18, 2020 from <https://www.bharian.com.my/dunia/eropah/2020/01/651371/coronavirus-who-isytihar-darurat-kesihatan-awam-global>

- Hazwan Faisal Mohamad. (2020, June 10). *Majoriti mahu terus bekerja dari rumah*. Berita Harian Online. Retrieved June 16, 2020 from <https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2020/06/698594/majoriti-mahu-terus-bekerja-dari-rumah>
- Portal Rasmi Jabatan Penerangan Malaysia. *Pelan Gentian Optik dan Kesalinghubungan Negara (NFCP) 2019-2023*. Retrieved June 20, 2020 from <https://www.penerangan.gov.my/japenv2/index.php/2020/01/22/pelan-entian-optik-dan-kesalinghubungan-negara-nfcp-2019-2023/#1579727598879-4e998a74-378f>
- Perintah Kawalan Pergerakan Malaysia 2020. (2020, March 17) Wikipedia, ensiklopedia bebas. Retrieved June 22, 2020 from [https://ms.wikipedia.org/wiki/Perintah\\_Kawalan\\_Pergerakan\\_Malaysia\\_2020](https://ms.wikipedia.org/wiki/Perintah_Kawalan_Pergerakan_Malaysia_2020).
- Portal Rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia. Retrieved June 18, 2020 from <https://www.moh.gov.my>.
- Saadiah Ismail. (2020, May 13). *70% penjawat awam di pejabat, sedia berkhidmat*. Berita Harian Online Retrieved June 16, 2020 from <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/05/688447/70-penjawat-awam-di-pejabat-sedia-berkhidmat>

# **PENGURUSAN KUALITI JABATAN: PENGALAMAN SEPANJANG PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN**

Nor Hafizah Ibrahim

*Timbalan Pendaftar*

*Pejabat Pendaftar, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam  
norhafizah0413@uitm.edu.my*

---

## **Abstrak**

Kerajaan Malaysia telah memperkenalkan pelbagai inisiatif kualiti untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan di kalangan agensi awam. Antara inisiatif yang diperkenalkan adalah pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS ISO 9000 [1]. *International Standards Organization* (ISO) telah diiktiraf sebagai mekanisme yang berkesan untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam mahupun swasta. Piawaian ini menyediakan panduan dan mekanisme kepada organisasi untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang berkualiti serta secara konsisten memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan. Sistem pengurusan kualiti juga dikenali sebagai kaedah pengurusan organisasi yang tersusun dan sistematik. Walau bagaimanapun, pandemik COVID-19 telah membawa perspektif baharu kepada sistem pengurusan kualiti. Selain itu, pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah membataskan kemampuan organisasi untuk menjalankan urusan seperti biasa (*business as usual*). Oleh yang demikian, perubahan drastik ke atas kaedah pelaksanaan operasi organisasi amat diperlukan khususnya berkaitan aspek fleksibiliti dan formaliti dalam sistem penyampaian perkhidmatan. Dalam konteks ini, pelbagai inisiatif telah dikenal pasti dan dilaksanakan bagi menjamin kesinambungan operasi agar perkhidmatan tidak terjejas dan sentiasa memenuhi kehendak pelanggan dan mematuhi peraturan. Pandemik COVID-19 dan PKP menjadikan keperluan teknologi terkini amat signifikan dan diperlukan untuk membantu organisasi terus bertahan. Kecekapan sumber manusia dalam mengendalikan teknologi juga perlu dipertingkatkan agar organisasi terus cemerlang dan berdaya saing. Di samping itu, organisasi perlu melaksanakan tadbir urus tangkas untuk kekal relevan dan kompetitif dalam mendepani cabaran dunia empat dimensi VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity dan Ambiguity*).

## **Abstract**

*The Malaysian government has introduced various quality initiatives to improve the quality of service delivery among public agencies. Among the initiatives introduced is the implementation of the MS ISO 9000 quality management system [1]. The International Standards Organization (ISO) has been recognized as an effective mechanism to improve the quality of public and private sector service delivery systems. These standards provide guidance and mechanisms to organizations to ensure quality products and services that consistently meet the needs and requirements of customers. A quality management system*



*is also known as a structured and systematic organizational management method. However, the COVID-19 pandemic has brought a new perspective to the quality management system. Besides, the implementation of the Movement Control Order (MCO) has limited the organization's ability to conduct business as usual. Therefore, drastic changes in the method of implementation of organizational operations are needed especially concerning aspects of flexibility and formality in the service delivery system. In this context, various initiatives have been identified and implemented to ensure the continuity of operations so that services are not affected and always meet customer requirements and comply with regulations. The COVID-19 pandemic and MCO makes the need for the latest technology significant and necessary to help the organization survive. The efficiency of human resources in handling technology also needs to be improved so that the organization continues to excel and be competitive. In addition, organizations need to implement agile governance to remain relevant and competitive in facing the challenges of the VUCA four-dimensional world (Volatility, Uncertainty, Complexity, and Ambiguity).*

## **Pengenalan**

Pandemik COVID-19 telah mula melanda dunia pada penghujung tahun 2019 [2]. Ianya merupakan satu fenomena yang tidak pernah terjangkau dalam pemikiran manusia. Wabak COVID-19 menular secara tiba-tiba tanpa sebarang isyarat awal untuk kita membuat persediaan rapi. Ekoran daripada penularan wabak tersebut, pelbagai agensi sama ada sektor swasta mahupun awam terpaksa berhadapan dengan risiko kerugian yang amat membimbangkan kerana operasi perlu dihentikan secara serta-merta. Kesan daripada kerugian tersebut ramai individu yang terpaksa diberhentikan kerja. Justeru itu, organisasi perlu tangkas dalam menyediakan penyelesaian terhadap isu-isu yang dihadapi untuk membolehkan operasi terus berjalan dan perkhidmatan dapat disampaikan kepada pelanggan dan pemegang taruh. Sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2015 memberi penekanan terhadap aspek pengurusan risiko dan penambahbaikan berterusan [3]. Oleh yang demikian, ianya memainkan peranan yang signifikan dalam memastikan penyampaian perkhidmatan organisasi terus berjalan seperti biasa tanpa batasan situasi persekitaran. Artikel ini memperihalkan tentang pengalaman dan pendekatan yang telah diguna pakai dalam menguruskan sistem pengurusan kualiti jabatan semasa tempoh PKP.

## **Pengurusan Kualiti Jabatan**

Sistem pengurusan kualiti merupakan mekanisme utama yang diaplikasi oleh kebanyakan agensi awam bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. Sistem pengurusan kualiti memberi tumpuan utama terhadap pelanggan, pematuhan undang-undang dan pencapaian prestasi jabatan [3]. Setiap proses kerja yang didaftarkan di bawah skop pengurusan kualiti akan dipantau pencapaiannya dan ditambahbaik dari masa ke semasa bagi memastikan kecemerlangan operasi jabatan.

ISO 9001:2015 merupakan piawaian utama yang digunapakai oleh jabatan ini dalam memandu pelaksanaan sistem pengurusan kualiti jabatan. Prosedur operasi telah disediakan dengan jelas dan dikongsi bersama warga jabatan bagi memastikan keseragaman dan kualiti penyampaian perkhidmatan. Sehubungan itu, sebanyak sembilan Prosedur Kualiti Pengurusan (PQ.P) telah diwujudkan untuk mentadbir urus perkara-perkara berikut:

- Kawalan Dokumen Kualiti
- Kawalan Rekod Kualiti
- Audit Kualiti Dalaman
- Tindakan Pemulihan
- Kawalan Perkhidmatan Yang Tak Akur
- Pengurusan Risiko

- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- Pengurusan Latihan
- Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

Selain itu, sebanyak lapan Prosedur Kualiti Operasi (PQ.O) telah diwujudkan untuk mentadbir urus hal ehwal sumber manusia universiti bagi perkara-perkara berikut:

- Agihan Perjawatan (Sumber Manusia)
- Pengambilan dan Pelantikan Staf
- Pengurusan Emolumen dan Kemudahan Staf
- Pengurusan Cuti Staf
- Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan
- Pengurusan Kenaikan Pangkat Staf
- Pengurusan Biasiswa
- Pengurusan Persaraan Wajib/Pilihan Staf

Jadual pelaksanaan aktiviti kualiti jabatan (mengikut keperluan ISO 9001:2015) sepanjang tahun 2020 telah disediakan dan diluluskan untuk pelaksanaan. Pematuhan terhadap perancangan aktiviti dalam jadual tersebut amat kritikal dalam menentukan status Pensijilan ISO 9001:2015 jabatan. Namun begitu, segala yang dirancang tidak dapat dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan berikutan dunia dilanda Pandemi COVID-19. Ianya merupakan satu situasi luar jangka yang tidak pernah disenaraikan dalam risiko jabatan. Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah dikuat kuasakan dalam negara kita sebagai langkah pencegahan wabak COVID-19. Tindakan kerajaan dalam memperkenalkan PKP merupakan satu langkah bijak dan terbukti berkesan apabila jumlah jangkitan dilihat semakin berkurangan.

Namun begitu, ianya tidak boleh menjadi titik nokhtah untuk kita menidakkan keperluan pelanggan dan pemegang taruh universiti. Persoalannya, bagaimanakah cara untuk memastikan penyampaian perkhidmatan dapat diteruskan serta PKP tidak memberi implikasi negatif ke atas warga universiti. Justeru itu, pelbagai inisiatif telah dikenal pasti dan diperkenalkan untuk memastikan kesinambungan operasi jabatan.

## **Pengurusan Risiko dan Kesinambungan Operasi Jabatan**

Pertamanya, keseluruhan operasi jabatan telah disemak semula bagi menentukan tahap risiko, implikasi, serta strategi yang bersesuaian bagi memastikan operasi dan penyampaian perkhidmatan tidak terjejas dan dapat disampaikan mengikut keperluan pelanggan. Seterusnya, Jawatankuasa Pengurusan Risiko jabatan telah mengadakan mesyuarat secara maya bagi meneliti impak-impak serta cadangan tindakan untuk memastikan strategi dan cadangan tindakan adalah bersesuaian dan relevan untuk dilaksanakan. Secara keseluruhannya, terdapat sebanyak 100 aktiviti/operasi jabatan telah disenaraikan dengan tahap impak seperti berikut:

Ekstrem	5
Tinggi	35
Sederhana	49
Rendah	11

Maklumat-maklumat risiko dan cadangan tindakan disimpan dan dikongsi menerusi *Google Sheet* bagi tujuan semakan dan pengemaskinian bersama. Pemantauan berkala oleh Ketua Bahagian secara bulanan dilaksanakan bagi memastikan cadangan tindakan kekal relevan dan dilaksanakan mengikut strategi yang telah dikenal pasti agar penyampaian perkhidmatan tidak terjejas.

Semasa awal tempoh PKP, pelbagai inisiatif telah dikenal pasti untuk meminimumkan penyampaian perkhidmatan secara bersemuka. Walau bagaimanapun, masih terdapat sebilangan proses kerja yang perlu dilaksanakan secara bersemuka antaranya urusan lapor diri staf baharu bagi jawatan-jawatan penting (*Essential Services*), persaraan staf, perkhidmatan kaunter dan lain-lain (Rajah 1.1). Bagi mengekang penularan wabak COVID-19, proses-proses terlibat dilaksanakan mengikut langkah-langkah yang telah disarankan oleh pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan Majlis Keselamatan Negara (MKN).

Selain tumpuan kepada operasi jabatan, aspek berkaitan PQ.P turut disemak semula bagi memastikan pematuhan terhadap standard ISO 9001:2015. Sebagai contoh, Audit Dalam yang merupakan keperluan utama dalam menilai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti tidak dapat dilaksanakan berikutan pelaksanaan PKP. Lazimnya aktiviti Audit Dalam akan melibatkan pendekatan secara bersemuka seperti sesi temu bual, pemerhatian, semakan dokumen dan peralatan. Kaedah alternatif yang telah dikenal pasti adalah dengan melaksanakan auditan secara atas talian. Manakala sesi semakan dokumen dan peralatan akan dilaksanakan mengikut ketetapan KKM dan MKN. Namun begitu, pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan telah memberi sedikit kelegaan kerana aktiviti Audit Dalam secara bersemuka dapat dilaksanakan dengan memastikan pematuhan terhadap langkah-langkah pencegahan COVID-19.

Dalam tempoh Pasca COVID-19, pelaksanaan aktiviti/operasi jabatan diteruskan dengan menggunakan pendekatan Kebiasaan Baharu seperti mana yang telah disenaraikan dalam Daftar Risiko jabatan. Teknologi terkini seperti *Google Doc*, *Google Classroom*, *Google Sheet*, persidangan video (*Google Meet*, *Webinar*, *CISCO Webex*, *FB Live* dan lain-lain) serta amalan Penjarakan Sosial menjadi kaedah baharu dalam pelaksanaan operasi jabatan.

Pengalaman penting dalam konteks ini adalah berkaitan kompetensi dan keupayaan pentadbir untuk berfikir kritikal (*critical thinking*) kerana ianya amat signifikan dalam mendepani situasi luar jangka. Ketangkasan dan responsif terhadap perubahan juga menjadi satu kemestian. Kemahiran untuk menganalisis data dan maklumat dapat membantu dalam mengenal pasti tindakan dan keputusan yang tepat. Pandemik COVID-19 turut memberi kesan ke atas prosedur dan proses kerja (PQ.P dan PQ.O) sedia ada di jabatan. Kaedah pelaksanaannya perlu diubah dan disesuaikan (*fleksibel*) mengikut keperluan Kebiasaan Baharu dan langkah-langkah yang telah disarankan oleh KKM dan MKN.

Keperluan perubahan ke atas proses kerja sedia ada turut memberi impak ke atas sistem pengurusan kualiti kerana berkemungkinan perubahan tersebut tidak selaras dengan ketetapan PQ.P, PQ.O dan Manual Kualiti jabatan. Ketangkasan dan fleksibiliti menjadi tuntutan utama dalam tempoh PKP. Namun, pematuhan terhadap piawaian ISO 9001:2015 tidak boleh dijadikan alasan untuk kita melengahkan permohonan pelanggan. Sebagai contoh, sebelum PKP tandatangan asli diperlukan untuk tujuan penyediaan surat kelulusan. Tetapi, ianya agak sukar untuk dilaksanakan dalam tempoh PKP terutamanya bagi perkara yang memerlukan tindakan segera. Proses untuk mengubah keseluruhan prosedur kerja juga amat mencabar kerana prosesnya agak kompleks dan memerlukan masa untuk menyelesaikannya. Sehubungan itu, pengesahan dengan Badan Persijilan yang dilantik telah dibuat untuk memastikan pelaksanaan operasi memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015. Alhamdulillah, Badan Pensijilan turut memahami kekangan yang dihadapi dan bersetuju untuk menjadikan Daftar Risiko jabatan sebagai dokumen tambahan dan rujukan semasa sesi auditan akan datang.

Berikut adalah cadangan kepada isu di atas:

Sumber Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Kemahiran dan pengetahuan meluas berhubung pengurusan strategik, pengurusan krisis dan <i>critical thinking</i>, amat diperlukan khususnya bagi Pegawai Gred 41 dan ke atas demi menjamin kesinambungan operasi jabatan.</li> <li>ii. Pembentukan dan penghayatan nilai murni khususnya berkaitan aspek integriti perlu diterap ke dalam jiwa seluruh warga universiti demi memastikan kelestarian universiti dalam mendepani situasi luar jangka.</li> <li>iii. Kemahiran menggunakan teknologi terkini di kalangan staf perlu diperkasakan dalam mendepani era Kebiasaan Baharu.</li> </ul>
Operasi	Dilaksanakan mengikut keperluan Kebiasaan Baharu serta arahan yang ditetapkan oleh MKN dan KKM
Teknologi	Menggunapakai teknologi terkini (IR4.0) bagi mempercepatkan penyampaian perkhidmatan

## Dokumentasi dan Penerbitan Jabatan

Dokumentasi rekod kualiti merupakan komponen utama dalam sistem pengurusan kualiti. Sebelum PKP, rekod dan dokumentasi jabatan kebanyakannya dalam bentuk fizikal. Tatacara kawalan dan pengendalian yang wujud adalah khusus untuk dokumen fizikal. Namun, proses kerja yang dahulunya dilaksanakan secara manual dengan penggunaan kertas secara ekstensif tidak lagi relevan dalam tempoh PKP. Oleh yang demikian, arahan yang jelas perlu diberikan kepada semua staf berhubung pengendalian rekod kualiti jabatan. Setiap dokumen digital perlu disimpan dalam aplikasi *Cloud* seperti *Google Drive* dan *Microsoft 365*. Seterusnya, cetakan salinan keras (*hardcopy*) perlu dibuat setelah kebenaran untuk kembali bertugas di pejabat diberikan. Seterusnya, rekod-rekod tersebut perlulah diurus mengikut tatacara yang ditetapkan.

Penyediaan buletin jabatan diteruskan sebagai rekod kualiti yang memuatkan kronologi aktiviti dan bukti penyampaian perkhidmatan jabatan. Aktiviti-aktiviti dalam tempoh PKP masih direkod dan dikongsi kepada warga universiti. Lazimnya, buletin jabatan akan memuatkan gambar-gambar aktiviti fizikal atau bersemuka. Tetapi, sudah pastinya dalam tempoh PKP kandungan buletin tidak akan sama seperti "biasa". Ini kerana, penularan wabak COVID-19 telah menyebabkan perubahan drastik ke atas pelaksanaan aktiviti jabatan.

Justeru itu, aktiviti Kebiasaan Baharu seperti perbincangan/mesyuarat/latihan secara maya, pengurusan sumber manusia dengan pendekatan Penjarakan Sosial, penyampaian tanpa kertas telah direkodkan menjadi kandungan utama buletin. Bahan-bahan bergambar dan maklumat diperolehi dari setiap bahagian menerusi aplikasi *WhatsApp*, *Telegram* dan e-mel. Perbincangan dari segi reka grafik dan kandungan dibincangkan menerusi *platform* e-mel dan *WhatsApp*. Tiada lagi perbincangan bersemuka dan semakan salinan keras (*hardcopy*), semuanya dibuat secara maya termasuklah edaran dalam bentuk digital/pdf sahaja. Alhamdulillah buletin jabatan telah berjaya dihasilkan dan diedar kepada seluruh warga universiti menerusi e-mel rasmi jabatan.

Jelas sekali, kreativiti dan inovasi merupakan perkara penting untuk melaksanakan tugas dan era Kebiasaan Baharu. Selain itu, arahan yang jelas dan komunikasi secara konsisten mampu merapatkan “jurang” dalam mendepani cabaran. Kadang kala komunikasi secara maya boleh menyebabkan tafsiran yang berbeza di antara pemberi dan penerima maklumat.

Justeru, kita perlu sentiasa berfikiran positif dan husnuzon bagi memudahkan urusan kerja. Bantuan teknologi terkini juga amat kritikal dalam melancarkan tugas dan kita perlu cepat mempelajarinya agar tidak ketinggalan. Minda kreatif diperlukan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berterusan.

Berikut adalah cadangan kepada isu di atas:

- Komunikasi berterusan dan perbincangan secara maya dapat membantu pasukan kerja untuk mengenalpasti tindakan pelaksanaan yang bersesuaian.
- Motivasi dan penyampaian arahan yang jelas oleh penyelia dapat membantu staf untuk berfikiran kreatif.
- Setiap bahagian perlu mengemukakan maklumat aktiviti sejurus selepas dilaksanakan untuk tujuan rekod dan pendokumentasian.

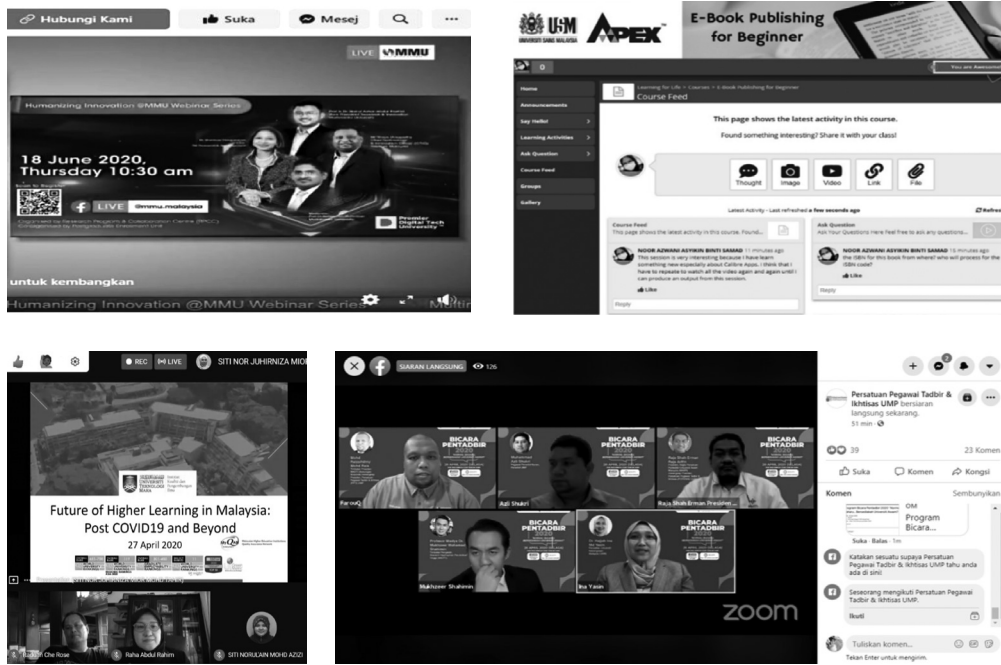
## Pengurusan Latihan Staf

Pandemik COVID-19 tidak menjadi penghalang bagi staf untuk terus menambahbaik dan meningkatkan tahap kompetensi khususnya berhubung keperluan Kebiasaan Baharu serta set kemahiran umum dan khusus. Penyertaan staf dalam latihan secara maya (Rajah 1.2) amat digalakkan dan ianya selaras dengan ketetapan Panduan Bekerja Dari Rumah (BDR) yang disediakan oleh pihak universiti. Panduan ringkas berhubung sistem EPSA telah disediakan dan diedar kepada semua warga jabatan untuk memudahkan rujukan dan pemahaman. Selain itu, program latihan (*in house*) turut dilaksanakan dalam tempoh PKP dengan memberi penekanan kepada topik berkaitan keperluan Kebiasaan dan Norma Baharu (Rajah 1.3).

Penggunaan sistem elektronik untuk tujuan pembelajaran secara atas talian (*E-learning*) semakin meningkat dan inisiatif ini turut disambut baik oleh pelbagai organisasi kerana ianya dianggap sebagai alternatif penyelesaian menggunakan teknologi dalam menyediakan latihan kepada pekerja tanpa bersemuka. Kajian literatur juga menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara sistem e-latihan dan prestasi pekerja dan kecekapan sistem e-latihan turut mempengaruhi prestasi pekerja [4]. Namun begitu, terdapat pelbagai cabaran dan halangan dalam melaksanakannya seperti faktor masa, sikap, latihan dan kemudahan yang disediakan [5].

Operasi tadbir urus pengurusan latihan Pejabat Pendaftar masih mengikut peraturan dan prosedur yang ditetapkan. Sebagai contoh, kelulusan penganjuran aktiviti dan permohonan latihan dimajukan kepada Panel Pembangunan Sumber Manusia menerusi *platform Google Form*. Alhamdulillah semuanya telah dilaksanakan menerusi edaran Pekeliling Latihan secara atas talian dengan berbantu teknologi terkini. Bukan itu sahaja, kaedah tersebut ternyata menjimatkan kos dan masa serta mempercepatkan proses pembuatan keputusan.

Dalam tempoh pasca COVID-19, penganjuran sesi latihan secara maya masih diteruskan bagi memastikan staf sentiasa dilengkapi dengan keperluan kompetensi terkini dan bersesuaian. Topik yang disampaikan memberi fokus utama terhadap keperluan Kebiasaan dan Norma Baharu seperti teknologi terkini, tips dan etika Bekerja Dari Rumah dan lain-lain yang bersesuaian.



Rajah 1.2: Penyertaan Staf Dalam Latihan Secara Maya



Rajah 1.3: Penganjuran Program Latihan Dalam (In House Training)

Elemen ketangkasan dan responsif amat signifikan dalam mendepani situasi luar jangka. Staf perlu dibimbing menerusi kaedah latihan dengan topik yang bersesuaian agar mereka jelas tentang apa yang berlaku dan cakna terhadap tindakan yang perlu dilaksanakan. Kegagalan untuk melengkapkan staf dengan latihan yang bersesuaian akan memberi kesan negatif ke atas prestasi jabatan. Namun begitu, dalam tempoh PKP platform latihan yang disediakan seharusnya boleh diakses oleh semua staf agar tiada yang keciciran dan ketinggalan.

Kaedah penyampaian latihan secara maya dilihat amat signifikan dan bersesuaian dengan keperluan Kebiasaan Baharu dan perkembangan teknologi terkini. Ianya juga dapat menjimatkan masa dan kos. Seharusnya kaedah ini diteruskan bagi memastikan semua staf berpeluang untuk meningkatkan kompetensi dengan cara yang lebih fleksibel dan kondusif. Kaedah ini juga berupaya membantu staf untuk mengimbangi keperluan di antara kerja dan keluarga. Selain itu, minda positif dan terbuka kepada perubahan menjadi kunci utama dalam memastikan kelangsungan penyampaian perkhidmatan.

Berikut adalah cadangan kepada isu di atas:

- Bimbingan dan sokongan seharusnya diberikan kepada staf yang memerlukan terutamanya melibatkan aspek teknologi kerana masih terdapat staf yang kurang mahir untuk menggunakan teknologi terkini.
- Kemudahan fasiliti seperti komputer riba dan kemudahan jalur lebar khususnya kepada staf yang kurang berkemampuan sewajarnya diberi pertimbangan.

## Perancangan Masa Hadapan

Tadbir urus berkualiti menerusi pelaksanaan inisiatif kualiti merupakan faktor penting dalam meningkatkan prestasi jabatan [6]. Seharusnya organisasi perlu cakna tentang kepentingan sistem pengurusan kualiti berkesan yang berorientasikan pelanggan bagi memperkasakan amalan tadbir urus terbaik. Dalam konteks ini, sistem tadbir urus perlu ditambahbaik agar organisasi kekal relevan dan lestari. Tadbir urus dan pengurusan kualiti mempunyai perkaitan yang sangat rapat kerana kedua-duanya menekankan tentang cara bagaimana organisasi diselia dan dikawal bagi mencapai objektif yang ditetapkan dengan mematuhi peraturan demi menjaga kepentingan pemegang taruh. Tadbir urus merangkumi aspek pengurusan yang lebih luas melibatkan struktur organisasi, pentadbiran, had kuasa dan sebagainya. Sistem pengurusan kualiti pula merupakan mekanisme berstruktur dan sistematik dalam memastikan tadbir urus dilaksanakan secara lebih lancar dan berkesan. Walau bagaimanapun, kompleksiti sistem tadbir urus boleh menjejaskan penyampaian perkhidmatan organisasi. Oleh yang demikian, ianya perlu ditambahbaik dan diperkembangkan dari semasa ke semasa seiring dengan keperluan zaman.

Dalam mendepani cabaran dunia empat dimensi VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity dan Ambiguity*) organisasi perlu memperkembangkan sistem tadbir urusnya agar lebih responsif, progresif dan dinamik. Tadbir Urus Tangkas atau *Agile Governance* dilihat sebagai pendekatan terkini yang berupaya menjadi solusi terhadap isu dan dilemma tadbir urus di kebanyakan organisasi sama ada agensi swasta ataupun awam [7]. Situasi luar jangka seperti pandemik COVID-19 amat menuntut ketangkasan dalam aspek tadbir urus organisasi. Sistem penyampaian yang lebih fleksibel, responsif, dan inovatif dilihat sebagai kunci penyelesaian terhadap isu dan cabaran yang dihadapi [8]. Dalam konteks ini, ciri-ciri Tadbir Urus Tangkas seperti fleksibiliti, formaliti terhad, maklum balas pantas amat relevan dengan keperluan Kebiasaan Baharu. Lima komponen utama yang terdiri daripada Strategi, Struktur, Proses, Staf dan Teknologi perlu diteliti semula dan ditambahbaik bagi menterjemahkan elemen ketangkasan [9]. Inisiatif-inisiatif yang bersesuaian di bawah setiap komponen perlu dilaksanakan bagi merealisasikan tadbir urus tangkas. Selain itu, anjakan minda seluruh warga universiti menjadi kunci utama kejayaan.

## Kesimpulan

Pandemik COVID-19 merupakan satu lipatan sejarah yang tidak pernah dijangka apatah lagi untuk disenaraikan dalam Daftar Risiko jabatan. Seterusnya pelaksanaan PKP pada peringkat awal telah mencetuskan panik dan hilang arah khususnya tentang bagaimana cara untuk meneruskan penyampaian perkhidmatan. Pergerakan yang amat terbatas ditambah dengan persediaan yang ala kadar menyebabkan ramai yang kurang bersedia untuk melaksanakan tugas dari rumah. Selain itu, tuntutan keluarga khususnya bagi mereka mempunyai anak-anak di rumah turut memberi cabaran dan adakalanya tekanan dalam menyimbangi tuntutan kerja dan keluarga. Namun begitu, keperluan dan permohonan pelanggan tidak boleh dinafikan dan dalam konteks pengurusan kualiti, mereka adalah **keutamaan**. Situasi tersebut telah memaksa semua warga jabatan untuk sama-sama berfikir bagi mencari solusi dan alternatif penyampaian perkhidmatan. Alhamdulillah, berkat kerjasama dan komitmen semua segalanya dapat diatasi dengan baik. Pelbagai inisiatif Kebiasaan Baharu telah dikenal pasti untuk memastikan kesinambungan operasi jabatan. Ibrah dibalik pandemik COVID-19 antaranya adalah warga jabatan lebih kreatif, inovatif dan efisien dengan berbantu teknologi terkini. Di samping itu, inisiatif-inisiatif baharu yang diperkenalkan membantu dalam mengurangkan kos operasi, masa dan mempercepatkan proses. Aspek kebajikan staf (mental dan fizikal) perlu diberi keutamaan bagi memastikan momentum dan motivasi sentiasa ditahap baik.

Yang lebih ketara, pasca pandemik COVID-19 telah menunjukkan bahawa teknologi akan digunakan secara ekstensif. Justeru, pentadbir universiti dan Pasukan IT perlu berkerjasama secara rapat untuk memenuhi keperluan dan tuntutan universiti.

Hakikatnya warga universiti telah “mula biasa” dan menghargai teknologi. Dalam tempoh terdekat, ianya akan digunakan dan dipraktik secara meluas di seluruh sistem universiti. Senario tersebut turut memberi bayangan tentang hala tuju kewangan di mana wujudnya keperluan signifikan dalam meningkatkan kapasiti teknologi universiti.

## Bibliografi

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996: GARIS PANDUAN BAGI MELAKSANAKAN MS ISO 9000 DALAM PERKHIDMATAN AWAM (Guideline to Implement MS ISO 9000 in Public Sector). (1996).
- Norsiah Abdul Hamid (2020, June 19). *Pandemik COVID-19 dan kebergantungan kepada media*. Retrieve from <https://www.bernama.com/bm/tintaminda/news.php?id=1851891>.
- International Organization for Standardization. (2015). *Quality Management Systems-Requirements* (ISO Standard No. 9001:2015). <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Kamal, K. B., Aghbari, M., & Atteia, M. (2016). E-training & employees' performance a practical study on the ministry of education in the Kingdom of Bahrain. *Journal of Resources Development and Management*, 18.
- Kamisan, S. N. (2008). *Halangan terhadap penggunaan komputer dan ICT di dalam pengajaran dan pembelajaran (P & P) di kalangan guru di Sekolah Menengah Kebangsaan luar bandar di Daerah Kulai Jaya, Johor* (Doctoral dissertation). Universiti Teknologi Malaysia, Malaysia.
- ALI, N. A., MAHAT, F., & MUKHTAR, R. (2017). Quality Governance and Performance Evaluation in Malaysian Public Sector. *International Journal of Economics & Management*, 11.



Elmi, N., Broekaert, K., & Larsen, A. M. E. (2018). *Agile Governance: Reimagining Policy-Making in the Fourth Industrial Revolution*. [White Paper]. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/whitepapers/agile-governance-reimagining-policy-making-in-the-fourth-industrial-revolution>

State Services Authority (2018). *Towards Agile Government*.

McKinsey & Company. (2018). *The five trademarks of agile organizations*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-five-trademarks-of-agile-organizations>

# PANDEMIK: PENDEKATAN PELAKSANAAN LATIHAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA (PNM)

Ima Eryanty Abdul Manaf  
*Penolong Pengarah Kanan*  
*Bahagian Pembangunan Modal Insan*  
*Perpustakaan Negara Malaysia*  
*ima\_eryanty@pnm.gov.my*

Adam Zulkarnain Saleng  
*Penolong Pengarah*  
*Bahagian Penyelidikan*  
*Perpustakaan Negara Malaysia*  
*adam@pnm.gov.my*

---

## Abstrak

Artikel ini membincangkan pelaksanaan latihan yang dianjurkan oleh Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) melalui Bahagian Pembangunan Modal Insan (BPMI) ketika Pandemik COVID-19 berlaku. Selepas peralihan kepada Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP), kebanyakan perpustakaan mula dibuka kepada pengguna dengan jumlah pengunjung yang terhad. Sektor pembelajaran dan latihan tidak terkecuali menerima impak dari situasi ini. Bagi mengekalkan dan meningkatkan kompetensi Pustakawan semasa PKPP, BPMI telah mengurangkan kursus yang telah dirancang. Selain itu, setiap kursus yang dijalankan secara bersemuka perlu mengikut norma baharu dan *Standard Operation Procedure* (SOP) KKM. Perpustakaan harus kreatif dalam mempelbagaikan kaedah pembelajaran dan pengajaran. Antara pendekatan tersebut ialah penggunaan sistem EPSA (E-Pembelajaran Sektor Awam), Webinar dalam melaksanakan pembelajaran dalam talian dan mempertingkatkan penggunaan MOOC (*Massive Open Online Course*) sebagai satu kaedah baharu dalam sektor awam selain daripada penggunaan EPSA dan Webinar.

**Kata kunci:** Pelaksanaan Latihan, Latihan, Pembelajaran Dalam Talian, EPSA, Webinar, MOOC

## Abstract

*This article deliberates the implementation of staff training organized by the National Library of Malaysia (NLM) through the Human Capital Development Division (HCDD) during the COVID-19 Pandemic. After the transition to the Recovery Movement Control Order (RMCO), most libraries began to be open to users with a limited number of visitors. The learning and training sector is no exception to receive the impact of this situation. To maintain and enhance the competencies of the staff during RMCO, HCDD has reduced the courses that have been planned. Also, each course conducted face to face must follow the new norms and Standard Operation Procedure (SOP) MOH. Libraries should be creative*

*in diversifying learning and teaching methods. Among the approaches is the use of EPSA (Public Sector E-Learning) system, Webinar in implementing online learning, and enhance the use of MOOC (Massive Open Online Course) as a new method in the public sector apart from the use of EPSA and Webinar.*

**Keyword:** Training implementation, Training, Online learning, EPSA, Webinar, MOOC

## Pengenalan

Sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) akibat pandemik COVID-19, sektor perkhidmatan perpustakaan adalah salah satu sektor yang tidak terkecuali dalam senarai sektor yang terpaksa tutup buat sementara waktu. Hal ini bagi mengawal pergerakan masyarakat sepanjang tempoh PKP dan mengekang penularan COVID-19. Walau bagaimanapun, peranan perpustakaan dalam membangunkan masyarakat dan negara melalui perkhidmatan dan sumber maklumat tidak boleh dihentikan meskipun dalam tempoh pandemik ini. Secara fizikal perpustakaan tidak mampu untuk memberi perkhidmatan kepada pengguna namun, seiring dengan kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi pengguna masih boleh menggunakan kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan yang disediakan melalui dalam talian.

Peranan perpustakaan dan pustakawan tetap relevan semasa pandemik berlaku. YB Datuk Seri Nancy Shukri, Menteri Pelancongan, Seni dan Budaya menyatakan pustakawan harus memainkan peranan yang aktif bagi menyalurkan bahan bacaan dalam talian kepada semua rakyat Malaysia agar mereka tidak terputus akses kepada maklumat dan bahan bacaan. Peranan perpustakaan dan pustakawan tetap relevan walaupun pergerakan masyarakat terbatas ketika fasa PKP dilaksanakan (Bernama online, 6 Jun 2020). Sesuai dengan keadaan pandemik, hampir kesemua urusan dari segi ekonomi, sosial, perubatan dan lain-lain menggunakan platform dalam talian.

## Norma Baharu Pengurusan Latihan PNM

Selepas peralihan PKP kepada Perintah Pergerakan Kawalan Bersyarat (PKPB) seterusnya Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP), kebanyakan perpustakaan mula dibuka kepada pengguna dengan jumlah pengunjung yang terhad. Ketua Pengarah Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) iaitu Puan Maizan Ismail meminta perkhidmatan PNM dibuka semula selaras dengan PKPP begitu juga dengan perkhidmatan Perpustakaan Komuniti dan Perpustakaan Desa di bawah urus tadbir PNM di seluruh negara. Sebagai seorang Pustakawan, peranan semasa pandemik amat mencabar kerana perlu mempunyai kompetensi yang luas dalam bidang Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) di samping kompetensi sedia ada. Kompetensi ini perlu dalam mengendalikan perkhidmatan dalam talian ataupun Perpustakaan Digital masa kini mahupun masa hadapan yang membataskan keupayaan perkhidmatan fizikal sedia ada. Menurut Ismail Abidin (2014) dan Smith (2012), seseorang Pustakawan perlu mahir mengendalikan perkhidmatan pelanggan dan mahir menggunakan teknologi yang akan meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pengguna.

Sektor pembelajaran dan latihan tidak terkecuali menerima impak dari situasi ini. Sebagai langkah untuk meningkatkan kompetensi Pustakawan melalui kursus-kursus yang dilaksanakan semasa pandemik berlaku, Bahagian Pembangunan Modal Insan (BPMI) mengambil inisiatif mengadakan latihan secara bersemuka dengan kapasiti yang minimum. Pendekatan ini diambil kerana semasa bermula pandemik berlaku hampir tiga (3) bulan segala perancangan latihan tergendala dan tidak dapat dilaksanakan walaupun perancangan kursus melalui Pelan Operasi Latihan (POL) telah disediakan. Semasa PKPP pula beberapa kursus terpaksa ditangguh atau dibatalkan.

Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM), Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC) telah menyelaraskan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi tujuan penganjuran program latihan kursus/bengkel/ceramah) di Bahagian/Jabatan dan Agensi di bawah MOTAC dalam tempoh PKPP. Syarat-syarat yang telah ditetapkan di bawah PKPP seperti penjarakan fizikal (*physical distancing*) turut diamalkan semasa penganjuran program latihan kursus/bengkel/ceramah berlangsung di PNM. SOP ini mengambilkira norma baharu yang perlu diamalkan oleh semua penjawat awam sebagai kawalan keselamatan dan kesihatan warga MOTAC khususnya.

### **Kelonggaran Kepada Galakan Menghadiri Sekurang-Kurangnya Tiga (3) Hari Berkursus**

Kelonggaran Kepada Galakan Menghadiri Sekurang-Kurangnya Tiga (3) Hari Berkursus Pada Tahun 2020 Bagi Warga MOTAC telah diwartakan melalui Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) - Latihan Bilangan 2 Tahun 2020 yang diadakan pada 1 Julai 2020 telah bersetuju bahawa arahan mewajibkan tujuh (7) hari berkursus diberi kelonggaran kepada menggalakkan semua warga MOTAC menghadiri sekurang-kurangnya tiga (3) hari berkursus pada tahun ini. Kelonggaran ini adalah kerana mengambilkira situasi semasa di mana semua warga kerja MOTAC telah diarahkan untuk Bekerja Dari Rumah (BDR) sebagaimana yang diumumkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri bermula pada 18 Mac 2020 dan dilanjutkan dengan PKPB sehingga 9 Jun 2020 dan kini di dalam tempoh PKPP sehingga 31 Disember 2020.

## **Pengurusan Latihan PNM**

Semasa fasa PKPP dilaksanakan, kursus pertama yang dijalankan oleh PNM secara bersemuka pada Julai 2020 dengan kehadiran seramai 20 orang peserta dari negeri Pahang, Selangor, Perak dan Perlis dengan mengamalkan norma baharu. Setiap peserta diwajibkan memakai pelitup separuh muka (*mask*), sentiasa membasuh tangan dengan air atau cecair pembasmi kuman (*hand sanitizer*) dan perlu mengamalkan jarak antara peserta sejauh satu meter, mengambil suhu badan peserta kursus di pintu masuk utama bangunan PNM bagi mengesahkan mereka sihat untuk mengikuti kursus serta penyediaan makanan berbungkus (*pack food*). Penganjur juga perlu memastikan peserta memuat turun aplikasi *MySejahtera* untuk imbasan QR Code. Perkara ini perlu untuk mengenalpasti kontak rapat jika berlakunya jangkitan COVID-19 di premis PNM semasa menghadiri kursus.

Norma baharu ini diamalkan ketika melaksanakan kursus sepanjang tahun 2020 sehingga pengumuman baharu berkaitan pengurusan kursus dikeluarkan. Selaras dengan saranan Menteri Kanan (Kluster Keselamatan) YB Datuk Seri Ismail Sabri Yaakob, hanya 250 orang sahaja dibenarkan untuk menghadiri mesyuarat, seminar, bengkel, kursus, latihan dan persidangan besar-besaran.

“Kebenaran tertakluk kepada *prosedur operasi standard* (SOP) antaranya jumlah maksimum 250 orang. Bagaimanapun, ia tetap mengikut kapasiti ruang penganjuran, yang mesti ada penjarakan sosial. Jika dewan kecil tak boleh muat 250 orang, maka kehadiran tidak boleh maksimum. Kerana tetap berdasarkan ruang dewan dan penjarakan sosial mesti ada. Ia SOP wajib dalam semua perkara.”

(Menteri Kanan (Kluster Keselamatan))

Di samping itu juga, perpustakaan harus kreatif dalam mempelbagaikan kaedah pembelajaran dan pengajaran semasa pandemik pada masa akan datang. Bagi mengelakkan peserta kursus mempunyai kontak antara satu sama lain, BPPI perlu melaksanakan kursus/bengkel secara dalam talian bagi memastikan pembelajaran warganya tidak terhenti. Malah pelaksanaan program secara dalam talian dapat memberi ilmu pengetahuan kepada pustakawan agar pementapan kompetensi pustakawan tidak terbantut.

Seperti yang diamalkan dalam dunia pendidikan masa kini, terdapat pelbagai jenis platform pembelajaran digital yang berpotensi dan mempunyai banyak ruang untuk dieksplorasi seperti *Google Classroom*, *Google Meet*, *Youtube*, *Zoom Cloud Meeting*. Semua kaedah ini boleh digunapakai bagi mempelbagaikan kaedah pengajaran dan pembelajaran secara dalam talian.

Ini kerana, pembelajaran dalam talian mampu menghasilkan seseorang yang mempunyai kemahiran pembelajaran sepanjang hayat (*Life Long Learning*) (Nor Hidayati Mokhtar, 2020). Nor Hidayati Mokhtar juga menyatakan bahawa pembelajaran sepanjang hayat adalah salah satu kemahiran utama dalam zaman yang dipelajari, mencari maklumat atau bahan untuk dipelajari, mempunyai kemahiran pembelajaran sendiri dan berdikari, bermotivasi, serta boleh membuat refleksi terhadap pembelajarannya dengan melakukan pentaksiran sendiri atau cara yang lain.

## **Alternatif Pelaksanaan Pembelajaran Dalam Talian**

Pembelajaran dalam talian adalah pilihan yang lebih efisien dari segi masa dan kos perbelanjaan. Jelas, era maklumat membawa bersamanya tuntutan pembelajaran sepanjang hayat yang secara tidak langsung menambah tuntutan terhadap individu supaya sentiasa mendapatkan akses kepada pengetahuan secara berterusan. Jika dilihat sistem pendidikan negara sudah tidak asing lagi dengan terma e-pembelajaran di mana perkembangannya semakin pesat seiring dengan perkembangan TMK yang menerima impak positif daripada Revolusi Industri 4.0 (IR4.0). Berasaskan keperluan yang mendesak ketika pandemik, penyampaian pembelajaran melalui penggunaan latihan tradisional dan insitituti konvensional didapati kurang relevan. Bagi mengatasi situasi ini, e-pembelajaran perlu diaplikasi bagi melengkapi proses pembelajaran dan pengajaran (Lewin & Singh 2009) dalam sektor pekerjaan seperti yang dilaksanakan dalam proses pembelajaran di institusi pendidikan negara.

Pendekatan gabungan antara dalam talian dan bersemuka juga dapat menjadikan pembelajar bersepadu antara tenaga pengajar dengan peserta (Karimzadegan et al. 2007). Pendekatan ini perlu mengambil alih peranan dalam menyediakan kursus bagi memenuhi dan menyokong keperluan latihan penjawat awam secara total. Terutama dengan cabaran fenomena global yang lebih menjurus kepada sesi pembelajaran dalam talian semakin berkembang lebih-lebih lagi berlakunya pandemik. Pengerusi Persatuan Teknologi Pendidikan Malaysia (PTPM) Prof. Madya Dr. Mahizer Hamzah berkata, pandemik Covid-19 sebenarnya telah mempercepatkan penerimaan masyarakat negara ini terhadap pembelajaran secara maya yang sebelum ini dijangka mengambil masa yang lebih lama untuk diadaptasi.

Bagi memastikan kaedah pembelajaran dalam talian berkesan, BPMI perlu melihat beberapa faktor yang perlu diambil kira seperti pembinaan kawalan persekitaran, kepentingan interaksi secara interaktif, latihan yang efektif dan berkesan, akses capaian teknologi yang maksimum, tahap piawaian yang standard, jaminan kualiti sumber yang tidak terhad, penentangan terhadap perubahan semasa dan teknologi, permasalahan berkaitan harta intelektual dan hak cipta serta sokongan institusi pendidikan yang menjalankan kaedah pembelajaran dalam talian (Mohamad Idham Md Razak, 2020). Ehwan Ngadi (2020) pula mengatakan antara implikasi yang perlu diambil perhatian dalam melaksanakan pembelajaran secara dalam talian iaitu kebolehcapaian internet dan kestabilan platform pengajaran.

## **E-Pembelajaran Sektor Awam (EPSA)**

BPMI juga mengalakkan pembelajaran melalui E-Pembelajaran Sektor Awam (EPSA) kepada semua warganya. EPSA adalah inisiatif kerajaan bagi menyediakan pembelajaran secara dalam talian kepada semua kakitangan awam. Inisiatif ini dikendalikan oleh Institut Tadbiran Awam (INTAN) bagi menggalakkan penggunaan ICT oleh kakitangan awam untuk tujuan pembelajaran berterusan dan sepanjang hayat. EPSA merupakan penyelesaian pembelajaran inovatif (*innovative learning solution*) untuk kegunaan

semua penjawat awam. Penjawat-penjawat awam mengikuti kursus secara dalam talian tanpa perlu hadir secara fizikal di mana-mana institusi latihan. Laman Web EPSA boleh diakses melalui pautan URL berikut: <https://www.epsa.gov.my/>

Antara inisiatif PNM dalam meningkatkan kompetensi pustakawan adalah menyediakan Kursus RDA di dalam EPSA. Usaha ini akan dapat memberi maklumat secara terus kepada pustakawan seluruh negara. Selain daripada itu, kursus-kursus generik seperti komunikasi, pengurusan, teknologi dan lain-lain yang ditawarkan juga sesuai untuk pustakawan ikuti bagi meningkatkan kompetensi mereka. Sehingga kini terdapat 248 kursus berdaftar ditawarkan kepada kakitangan kerajaan dan seramai seramai 708,658 pengguna berdaftar dengan EPSA.

## ***Aplikasi Webinar***

Bagi melaksanakan kursus dalam talian, PNM mempunyai beberapa pilihan yang boleh diaplikasi. Antaranya ialah penggunaan *Webinar* dalam melaksanakan pembelajaran dalam talian. Webinar adalah suatu seminar yang diadakan secara online melalui *website* yang direka khas yang menggabungkan antara *Website* dan Seminar. Segala interaksi antara penceramah dengan peserta adalah melalui *Webinar*. Pustakawan PNM mahupun peserta luar dapat mengikuti mengikutinya di tempat kerja masing-masing tanpa bersempena. Gegenfurtner, Zitt dan Ebner (2020) mendapati penggunaan *Webinar* dalam pembelajaran adalah positif dengan penggunaan akses yang menyeluruh kepada pelajar.

Selain daripada penggunaan *Webinar*, terdapat beberapa *platform* lain juga digunakan seperti *FB Live*, Rakaman Video, serta media sosial yang lain digunakan sebagai medium menyampaikan maklumat kepada warga PNM dari semasa ke semasa. Bagi mempelbagaikan pembelajaran secara digital dengan menggunakan aplikasi lain menurut Mohamad Idham Md Razak (2020) dalam artikelnya menyenaraikan aplikasi-aplikasi yang boleh digunakan seperti *Blackboard*, *Edmodo*, *Google Classroom* dan *ClassDojo*. Begitu juga dengan kaedah sistem pengurusan pembelajaran seperti *Docebo*, *Udemy*, *Skillshare*, *WizIQ*, *Adobe Captivate Prime*, dan *SAP Litmos*.

## **Alternatif Penggunaan MOOC Dalam Melaksanakan Kursus Dalam Talian PNM**

MOOC (*Massive Open Online Course*) adalah inisiatif sumber pendidikan terbuka atau dalam Bahasa Inggeris dipanggil *Open Educational Resources* (OER) adalah satu kaedah terbaharu di seluruh dunia (McGuire, 2014). MOOC merupakan evolusi daripada cMOOCs atau *Connectivist Massive Open Online Learning* yang menekankan aspek sosial pembelajaran dalam talian dan autonomi diberikan kepada pelajar dalam mengarahkan mereka belajar sendiri yang telah muncul satu dekad yang lalu (Siemens, 2005; Siemens, 2006). MOOC adalah pembelajaran atas talian yang boleh diakses oleh setiap orang di seluruh pelusuk dunia dengan percuma. MOOC mempunyai elemen *visibility*, *positioning* dan *branding* yang dilihat berpotensi untuk maju dalam era perkembangan teknologi dan digital (Ros Aiza Mohd Mokhtar et al.2019).

MOOC dapat menyokong keperluan Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) sebagai pembelajaran berterusan, bersifat sukarela dalam mengejar ilmu pengetahuan (Zahari Hamidon, 2014) yang mampu menampung kapasiti pelajar pada skala yang besar. Secara dasarnya MOOC dibangunkan sekitar tahun 2014 di universiti awam dengan kerjasama Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). Menurut Hudiya Adzhar, Fariza Khalid dan Aidah Abdul Karim (2017), MOOC berlainan daripada pembelajaran atas talian yang lain dan menjadikannya satu kelebihan apabila ciri-ciri keterbukaan itu dapat menarik lebih ramai mendaftarkan diri dan menggunakan MOOC sebagai satu medium pembelajaran tambahan. Aspek utama yang ditekankan pada kursus dalam talian ini adalah kandungan bahan-bahan pembelajarannya yang

sesuai mengikut keperluan. Menurut Norfarahi Zulkifli, Mohd Isa Hamzah dan Khadijah Abdul Razak, (2020) MOOC mempunyai elemen yang membantu meningkatkan tahap kesediaan pelajar dari aspek mudah dipelajari, mudah digunakan serta jelas dan mudah difahami.

Walaupun penggunaan MOOC sebagai platform pembelajaran pelajar di institusi pengajian, MOOC juga boleh digunakan sebagai alternatif terbaharu bagi melaksanakan kursus dalam talian bagi penjawat awam, PNM boleh menjadikan MOOC sebagai platform berguna dalam menyediakan kursus dalam talian kepada pustakawan kerana ianya dapat meningkatkan kompetensi sedia ada tanpa perlu menghadiri kursus tersebut secara bersemuka. Oleh kerana MOOC adalah satu platform percuma tanpa bayaran dan ianya menjadikannya sebagai satu peluang untuk pustakawan meneroka pengetahuan dengan lebih meluas tanpa sempadan.

## Penutup

BPMI perlu bijak mencari ruang dan peluang dalam mempelbagaikan pembelajaran digital yang berpotensi dapat digunakan untuk menyediakan kursus dalam talian pada masa hadapan. Keadaan semasa yang tidak menentu akibat pandemik dan perkembangan TMK telah mempercepatkan lagi penerimaan pembelajaran dalam talian oleh pekerja sektor awam. Penggunaan EPSA secara wajib bagi memenuhi sekurang-kurangnya tiga (3) hari berkursus dalam setahun dapat menggalakkan pembelajaran dalam talian. Selain itu, BPMI perlu meneroka platform baharu seperti penggunaan Webinar mahupun sistem MOOC yang diaplikasi dalam sistem pendidikan negara untuk diadaptasi di dalam pembelajaran sektor awam terutamanya kakitangan PNM. Pembangunan sistem latihan PNM juga akan dapat membantu pelaksanaan kursus dalam talian diadakan secara menyeluruh pada masa hadapan. Perubahan pendekatan pelaksanaan latihan ini akan dapat mengatasi masalah pandemik pada masa hadapan. Situasi ini juga sebagai perubahan cara penyampaian latihan yang seiring dengan perkembangan TMK di Malaysia.

## Rujukan

- Bernama Online. (2020). Situasi terkini CIVID-19. Retrieved from <https://www.bernama.com/bm/infografik/index.php?v=7271>.
- Celik Maklumat: Keupayan untuk mencari, menilai dan menggunakan maklumat secara berkesan. Retrieved from [http://studentsrepo.um.edu.my/5836/15/11\\_bab\\_tesis.pdf](http://studentsrepo.um.edu.my/5836/15/11_bab_tesis.pdf).
- Ehwan Ngadi. (2020). COVID19: Implikasi Pengajaran dan Pembelajaran Atas Talian. Retrieved from <https://www.usim.edu.my/news/in-our-words/covid19-implikasi-pengajaran-dan-pembelajaran-atas-talian/>.
- Gegenfurtner, A., Zitt, A., & Ebner, C. (2020). Evaluating webinar-based training: a mixed methods study of trainee reactions toward digital web conferencing. *International Journal of Training and Development*, 24(1), 5-21.
- Hudiyah Adzhar, Fariza Khalid dan Aidah Abdul Karim (2017). Penggunaan massive open online course (MOOC) sebagai kaedah pembelajaran baharu. *Pembelajaran abad ke-21: Trend integrasi teknologi*, 179-188.
- Karimzadegan D, Mojtahedzadeh R & Mohammadi A. (2007). E-Learning in Medical Education in the World and Iran. *Journal Medical Education*. Vol. 11.

- Lewin LO, Singh M. (2009). Blended learning B. Improving education in primary care: development of an online curriculum using the blended learning model. *BMC Med Educ.* Vol. 9 (33).
- McGuire, R. (2014). The Best MOOC Provider: A Review of Coursera, Udacity and Edx SkilledUp.com. <http://www.skilledup.com/blog/the-best-moocprovider-a-review-of-courseraudacity-and-edx/>.
- Mohamad Idham Md Razak. (2020). COVID-19: Pembelajaran atas talian suatu keperluan ke arah menuju Malaysia maju. Retrieved from <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/covid19-pembelajaran-atas-talian-suatu-keperluan-ke-arah-menuju-malaysia-maju-237496>.
- Mohd Ismail Abidin. (2014). Kerjaya Pustakawan: Antara Realiti dan Andaian? Menarik atau Bosan? Suatu Persepsi. Retrieved from: TINTA 24/2014 13 <http://khutubkhanahlibrary.blogspot.com/2014/09/kerjaya-pustakawan-antararealiti-dan.html>.
- Norfarahi Zulkifli, Mohd Isa Hamzah & Khadijah Abdul Razak. (2020). Isu dan cabaran penggunaan MOOC dalam proses pengajaran dan pembelajaran. *Journal of Research, Policy & Practice of Teachers and Teacher Education*, 10(1), 77-94.
- Nor Hidayati Mokhtar. (2020). Pembelajaran atas talian untuk pembelajaran sepanjang hayat. Retrieved from <https://news.utm.my/ms/2020/04/pembelajaran-atas-talian-untuk-pembelajaran-sepanjang-hayat/>.
- Pembelajaran secara dalam talian. Sejauh mana kita bersedia? Ikuti apa kata pakar. (2020). Retrieved from <https://www.gpsbestari.com/tip/sinar-di-sekolah/pembelajaran-secara-dalam-talian-sejauh-mana-kita-berbeda-ikuti-apa-kata-pakar-1.935788>.
- Ros Aiza Mohd Mokhtar, Abd Hakim Mohad, Latifah Abdul Latiff & Mashitah Sulaiman (2019). Blended learning dalam kursus TITAS: kajian terhadap penggunaan TITAS MOOC dalam kalangan pelajar UMS, Sains Insani, Vol 4 (10).
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 3-10.
- Siemens, G. (2006). Connectivism: Learning theory or pastime of the selfamused. [http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism\\_self-amused.htm](http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism_self-amused.htm).
- Smith, D. J. (2012). Best Practices for Customer Service in the 21st Century Library. Retrieved from: <http://works.bepress.com/dennisjsmith/8/>.
- Zahari Hamidon. (2014). Tahap Pengkalan, Enrolmen Dan Proses Pembelajaran Dalam Kursus Mooc: Satu Tinjauan Awal. Presented in Seminar Kebangsaan Sepanjang, Dewan Tun Hussein Onn, PWTC, KL. Ministry of Education Malaysia & OUM.