

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagian layanan perpustakaan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk.¹ Sementara itu menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, yakni perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan bangsa dan keberdayaan bangsa.² Maka dari itu, saat pandemi ini perpustakaan menghadapi batu loncatan yang tinggi karena akan banyak merubah kebijakan pelayanan perpustakaan untuk beradaptasi dengan kebiasaan yang baru atau disebut *new normal* agar perpustakaan tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustakanya di tengah pandemi *covid-19* ini yang pada akhirnya bisa menjadikan perpustakaan sebagaimana menurut UU No. 43 Tahun 2007 tersebut.

Dari temuan penulis saat praktik kerja lapangan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah ada beberapa permasalahan yang terjadi pada layanan perpustakaan di tempat tersebut dalam menjalankan layanan perpustakaan saat pandemi, seperti tidak adanya *hand sanitizer*, pengecekan suhu badan, tidak

¹ Nani Kurniasih, "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali" 2, no. 1 (2018): 477–468.

² P. N. R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," 2007.

ada jaga jarak antara semua orang di dalam perpustakaan tersebut, dan masih ada pemustaka dan pustakawan yang tidak memakai masker, semua permasalahan itu berpengaruh terhadap layanan sirkulasi dan referensi karena tujuan dari layanan sirkulasi adalah mengontrol peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.³ Dan layanan referensi menurut Soedjono Trimo dalam buku *Layanan Perpustakaan* adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan informasi-informasi tertentu.⁴ Yang mana kedua layanan tersebut berhubungan langsung dengan pemustaka sehingga rentan sekali terhadap penularan *covid-19* dan akan memberikan dampak citra yang positif atau negatif terkait layanan perpustakaan saat pandemi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Kemudian sampai pada tahun 2022 kasus *covid-19* selalu berubah sempat mengalami penurunan kasus *covid-19*, namun dirjen WHO (*World Health Organization*) yaitu Tedros Adhanom Ghebreyesus mengingatkan bahwasanya pandemi *covid-19* belum usai. Tedros mengatakan bahwa kasus *covid-19* mengalami peningkatan pada lebih dari 50 negara dan pada saat ini Mei 2022 dunia di dominasi oleh subvarian Omicron BA.2.⁵ Maka dari itu perpustakaan dalam hal memberikan layanan harus tetap waspada dan tetap melaksanakan peraturan yang

³ Lisda Rahayu, *Layanan Perpustakaan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015), h. 2.9.

⁴ Rahayu, h. 2.9.

⁵ "WHO Ingatkan Pandemi *Covid-19* Belum Usai: Kasus Naik Di 50 Negara," *Detikhealth*, Mei 2022, <https://health.detik.com/detiktv/d-6072275/who-ingatkan-pandemi-covid-19-belum-usai-kasus-naik-di-50-negara>.

telah di tetapkan oleh pemerintah di era *new normal* khususnya pada penelitian ini di perpustakaan.

Selain mengalami perubahan kebijakan dan kebiasaan baru atau *new normal* saat pandemi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah juga mengalami kerusakan server dan komputer sehingga otomasi perpustakaan mengalami gangguan dan dalam perbaikan akibat bencana banjir pada bulan Januari 2021 dan hingga tahun 2022 ini masih belum pulih sepenuhnya. Salah satu penyebab dari kurang diterapkannya protokol kesehatan di perpustakaan tersebut saat pandemi yaitu perpustakaan tersebut sedang terfokus terhadap masalah-masalah yang timbul pasca banjir sehingga dua hal tersebut yakni pandemi dan kerusakan komputer pasca banjir berpengaruh besar terhadap layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka percepatan Penanganan *Corona Virus Decease 2019 (Covid-19)*. Aturan tentang protokol kesehatan adalah 5 M yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan terakhir adalah mengurangi mobilitas.⁶ Berdasarkan peraturan tersebut perpustakaan diharapkan dapat ikut mendukung pemerintah dalam rangka menghambat penularan *Covid-19* pada saat ini tepatnya tahun 2022 peraturan tersebut berlaku sampai pemerintah mencabut status pandemi, menaati peraturan

⁶ Rydho Febry Ramadhan, "Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandemi *Covid-19* Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA" 1, no. 1 (2021): 57–66.

pemerintah ini penting untuk diterapkan sebagaimana firman Allah Q.S. an-Nisa/4:

59.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Maka jika kamu tarik menarik pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (al-Qur’an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari Kemudian. Yang demikian itu baik dan lebih baik akibatnya.”

Potongan ayat diatas mengingatkan kita bahwa Allah telah memerintahkan kita untuk mematuhi putusan hukum dari siapa saja yang memiliki wewenang menetapkan hukum.⁷ Maka dari itu sudah menjadi keharusan bagi kita semua untuk menaati kebijakan yang ditetapkan pemerintah, terkhusus dalam penelitian ini yaitu di perpustakaan.

Oleh karena itulah untuk mengetahui apakah layanan perpustakaan berjalan dengan baik atau tidak saat pandemi ini di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, baik itu layanan sirkulasi maupun layanan referensi sehingga perlu untuk dilakukan penelitian.

Latar belakang peneliti mengangkat topik ini untuk mengetahui layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi. Topik tersebut sangat menarik untuk dianalisis mengingat pelayanan perpustakaan merupakan suatu indikator permasalahan yang dapat membangun citra positif maupun negatif perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti mengambil judul penelitian

⁷ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 482.

berupa “Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi.
2. Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi.
3. Permasalahan yang dihadapi pustakawan dan upaya terhadap kebijakan pemerintah saat pandemi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disebutkan, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi.
2. Untuk mengetahui Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi.

3. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pustakawan dan upaya terhadap kebijakan pemerintah saat pandemi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Bagi penulis, yaitu menambah pengetahuan wawasan dan keilmuan di bidang ilmu perpustakaan dan sebagai bekal untuk bekerja di perpustakaan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, supaya bisa digunakan sebagai bahan masukan dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
- c. Bagi Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan dan pengetahuan terkait pelayanan perpustakaan.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi penulis, dapat memicu peneliti berfikir secara ilmiah serta mengetahui secara eksklusif layanan perpustakaan tersebut saat pandemi.
- b. Bagi Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dapat dijadikan evaluasi serta bahan untuk terus memajukan dan mengembangkan perpustakaan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dimasukan supaya menghindari kesalahan pemahaman serta disparitas penafsiran yang berkaitan dengan istilah kata pada judul skripsi. bersuai pada judul penelitian yaitu “Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi”, kemudian definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Layanan Perpustakaan

Layanan Perpustakaan, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan ialah meladeni, membantu, mengendalikan pemustaka yang menggunakan fasilitas perpustakaan. Layanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah tersebut terdiri dari layanan ruang baca, layanan sirkulasi bahan pustaka, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi audio visual, layanan penelusutan literatur, layanan perpustakaan keliling, layanan kelompok pembaca khusus (anak, dewasa), layanan peminjaman antarperpustakaan. Kemudian di dalam peneletian ini dibatasi hanya meneliti tentang layanan sirkulasi dan layanan referensi.

a. Layanan Referensi

Layanan Referensi, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan layanan referensi adalah kegiatan layanan yang menangani permintaan informasi atau pertanyaan dari pemustaka sebagai pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan informasi-informasi tertentu. Kemudian yang diteliti disini adalah bagaimana penerapan layanan referensi saat pandemi *Covid-19*.

b. Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan layanan sirkulasi adalah kegiatan layanan yang menangani urusan peminjaman, pengembalian, pendaftaran keanggotaan perpustakaan, penentuan denda, pemesanan peminjaman bahan pustaka, penggerakan bahan pustaka yang selesai digunakan, pencatatan pemanfaatan koleksi/pembuatan statistik keterpakaian bahan pustaka. Kemudian yang diteliti disini adalah bagaimana penerapan layanan sirkulasi saat pandemi *Covid-19*.

Jadi, layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan tersebut pada penelitian ini akan terfokus meneliti mengenai prosedur dan sistem layanannya yang harus beradaptasi dengan kebijakan pemerintah saat pandemi sehingga menimbulkan masalah terhadap layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Pandemi

Pandemi, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pandemi ialah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana⁸ pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir di semua negara atau benua⁹ yang terjadi pada saat ini yaitu pandemi *Covid-19* meliputi daerah geografis yang luas sehingga mempengaruhi berbagai bidang terkhusus pada penelitian ini pada layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan. Saat penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 sudah mulai

⁸ Rizky Maulana and Putri Amelia, *Kamus Pelajar Bahasa Indonesia* (Surabaya: Lima Bintang, n.d.), h. 302.

⁹ Novrina W. Resti, "Memahami Istilah Endemi, Epidemi, Dan Pandemi," *Itjen Kemendikbud*, 2020, <https://itjen.kemdikbud.go.id/webnew/covid-1919/memahami-istilah-endemi-epidemi-dan-pandemi/>.

memasuki endemi namun status pandemi masih berlaku sebagaimana konferensi pers pada per 10 mei 2022 yaitu pemerintah kembali memperpanjang PPKM dengan merilis IMENDAGRI No 25 Tahun 2022.

Dari Penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa yang penulis maksud dengan judul “Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi” adalah suatu kegiatan penelitian lapangan tentang Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi yaitu, layanan sirkulasi dan layanan referensi saat pandemi.

F. Penelitian Terdahulu

Dari telaah pustaka yang penulis lakukan, ada beberapa penelitian yang memiliki kajian yang hampir sama, yaitu sebagai berikut.

1. Skripsi Rio Rustamona, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2017 yang berjudul “*Sistem Pelayanan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Belo Kabupaten Bima*”. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada bagaimana usaha-usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan sistem pelayanan perpustakaan dan mengungkapkan berbagai kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan sistem pelayanan di perpustakaan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pelayanan di perpustakaan tersebut menggunakan pelayanan terbuka dan manual. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pihak pustakawan pada sistem pelayanan serta fasilitas yang masih kurang pada perpustakaan tersebut.

2. Skripsi Agus Setiawan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Intan Lampung tahun 2017 yang berjudul "*Manajemen Layanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah al-Hikmah Bandar Lampung*". Penelitian ini dimaksudkan guna mengetahui bagaimana manajemen layanan perpustakaan. Hasil penelitian ini jika diukur sesuai indikator manajemen layanan: pertama, terkait dengan manajemen layanan perpustakaan, telah dijalankan namun masih ada kriteria layanan yang dijalankan belum secara optimal misalnya, komunikasi antara petugas dan pengguna.
3. Skripsi Yuli Eka Saputri, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tahun 2018 yang berjudul "*Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau*". Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan keliling pada perpustakaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau telah berjalan dengan baik, adanya layanan perpustakaan keliling ini sangat berguna bagi pemustaka, khususnya pemustaka yang berada di wilayah terpencil sebab pemustaka atau masyarakat tidak perlu banyak mengeluarkan waktu, energi serta uang untuk bisa menikmati koleksi bahan pustaka ataupun untuk mencari informasi yang diperlukan. Faktor pendukung

layanan perpustakaan keliling ini mulai dari jumlah mobil perpustakaan keliling yang banyak, jenis koleksi yang beragam, dan layanan yang diberikan pustakawan.

4. Jurnal *The Journal of Academic Librarianship* yang berjudul *library consultations and a global pandemic: an analysis of consultation difficulty during COVID-19 across multiple factors* oleh Raeda Anderson, Katherine Fisher, Jeremy Walker tahun 2021. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan referensi saat pandemi di perpustakaan *Georgia State University* USA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pemustaka yang merasa kesulitan dalam berkonsultasi di layanan referensi mengalami peningkatan saat pandemi. Pemustaka mengalami kesulitan di layanan referensi karena interaksi dengan pustakawan terbatas.
5. Jurnal *Journal of critical reviews* yang berjudul *artificial intelligence (AI) applicatios for library sevices and resources in COVID-19 pandemic* oleh Nishad Nawaz, Anjali Mary Gomes, Mohammed Azahim Saldeen tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas AI (*artificial intelligence*) yang digunakan pada layanan perpustakaan dalam mengatasi krisis pandemi *covid-19*. Perpustakaan diharapkan bisa mengembangkan sarana dan prasarana supaya bisa memberikan layanan yang cepat dan efisien di perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan AI membantu mengurangi kontak fisik selama pandemi di layanan perpustakaan hanya saja terdapat hambatan pada penggunaan *drone* karena ada beberapa negara yang tidak melegalkan penggunaan *drone* seperti Kuwait, Irak, Kuba dan Brunei.

Berdasarkan kajian pustaka di atas, penelitian yang dilakukan oleh ketiga peneliti pada skripsi dan dua jurnal tersebut, semuanya membahas tentang layanan perpustakaan. Yang menjadi pembeda dengan penelitian ini adalah data yang peneliti gali untuk mengetahui layanan perpustakaan yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi yang harus beradaptasi dengan keadaan pandemi yang bertempat di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Serta apa saja masalah yang di hadapi pustakawan terhadap layanan perpustakaan tersebut saat pandemi, sehingga dapat memberikan evaluasi bagi perpustakaan khususnya saat pandemi.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi yang berjudul “Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi” ini terdiri dari lima bab, dengan titik berat yang berbeda pada tiap-tiap bahasan, namun dalam satu kesatuan yang saling mendukung dan melengkapi.

Bab I, pendahuluan. Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah sebagai gambaran tentang alasan perlunya penelitian ini dilakukan. Selanjutnya definisi konseptual untuk memberi batasan terhadap tema penelitian. Kemudian fokus penelitian yang berisi poin-poin masalah yang diselesaikan penelitian ini. Selanjutnya untuk lebih memperjelas maka dikemukakan pula tujuan penelitian baik ditinjau secara teoritis maupun praktis. Kemudian signifikansi penelitian adalah manfaat yang muncul dari penelitian ini. Terakhir adalah sistematika penulisan yang menjadi gambaran umum terhadap isi penelitian.

Bab II, berisi tentang landasan teori, disini akan diuraikan hal yang berkaitan tentang persepsi, pemustaka, layanan perpustakaan, dan layanan perpustakaan saat pandemi.

Bab III, berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, desain penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, terakhir prosedur penelitian.

Bab IV, paparan data penelitian, berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V, penutup, merupakan pembahasan akhir dari skripsi ini yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.