

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Setelah melakukan riset selama dua bulan dari tanggal 27 Mei sampai 26 Juli 2022 dengan melakukan observasi dan wawancara sesuai dengan instrumen penelitian di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah maka terkumpul data-data yang menjadi hasil dari penelitian tentang layanan sirkulasi dan referensi saat pandemi, masalah yang dihadapi pustakawan, dan upaya yang dilakukan perpustakaan di layanan perpustakaan saat pandemi yakni sebagai berikut.

1. Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi

Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem layanan yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah layanan *open access* yaitu layanan terbuka yaitu layanan yang membebaskan pemustaka untuk mengakses rak buku untuk menemukan sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya, layanan sirkulasi tetap aktif selama pandemi, sudah menggunakan sistem layanan sirkulasi berbantuan komputer, dengan prosedur layanan sirkulasi sebagai berikut: mengawasi pintu keluar dan masuk, registrasi anggota baru, perpanjangan keanggotaan, meminjamkan buku, mengembalikan buku, memperpanjang masa berlaku peminjaman, bertanggung jawab atas buku yang dikembalikan pemustaka, melakukan *shelving*, bertanggung jawab atas buku tamu dan daftar kunjungan, dan membuat statistik peminjaman.



Gambar 4 1 Otomasi menggunakan INLIS (Sumber: Dispus HST)

Pada gambar tersebut menjelaskan bahwa layanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah berbasis komputer dengan menggunakan INLIS. Dengan katalog online dan fasilitas komputer tersebut memudahkan pustakawan dalam memberikan layanan sirkulasi seperti peminjaman buku, pembuatan statistik, pendaftaran anggota yang lebih cepat dan mudah. Namun pada saat pandemi fasilitas komputer tersebut sempat mengalami kerusakan akibat bencana banjir sehingga berdampak pada layanan yang sempat melakukan layanan sirkulasi dengan manual.

Hasil wawancara mengenai layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan pustakawan M.S. menjelaskan bahwa layanan sirkulasi sempat melakukan layanan secara manual yaitu sebagai berikut.

“Pada saat awal pandemi itu fasilitas seperti komputer ini rusak karena terendam banjir, jadi pekerjaan ini sempat semuanya manual, seperti buku pengunjung tulis tangan, peminjaman dan pengembalian dilakukan secara manual, dan untuk mencetak kartu anggota tidak bisa pada saat awal pandemi, jadi sempat tidak berjalan lancar saat awal pandemi itu, namun sekarang sudah diperbaiki fasilitas komputer tersebut sehingga kembali menggunakan layanan sirkulasi dengan komputer.”

Selaras dengan pernyataan tersebut juga disampaikan oleh pustakawan M.Sb. bahwa layanan sirkulasi tetap berjalan pada saat pandemi saat wawancara yaitu “*Kondisi saat masa pandemi layanan baca ditempat tidak dibuka namun untuk layanan sirkulasi masih berjalan semasa pandemi.*”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya sistem layanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah *open access* (layanan terbuka). Layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi tetap aktif berjalan dengan sistem layanan sirkulasi berbantuan komputer namun sempat kembali menjadi manual pada awal pandemi, kemudian prosedur layanan sirkulasi yang diterapkan di perpustakaan tersebut sebagai berikut: mengawasi pintu keluar dan masuk, registrasi anggota baru, perpanjangan keanggotaan, meminjamkan buku, mengembalikan buku, memperpanjang masa berlaku peminjaman, bertanggung jawab atas buku yang dikembalikan pemustaka, melakukan *shelving*, bertanggung jawab atas buku tamu dan daftar kunjungan, dan membuat statistik peminjaman.

2. Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Saat Pandemi

Hasil observasi menunjukkan bahwa di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah menerapkan otomasi perpustakaan, namun pada layanan referensi penggunaan teknologi tersebut belum maksimal sebab sistem yang digunakan pada layanan referensi adalah masih manual yaitu dengan cara pemustaka melakukan konsultasi dengan pustakawan kemudian pustakawan melakukan penelusuran pada bahan pustaka yang relevan dengan pemustaka, baru

kemudian pemustaka bisa mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan tersebut dan membacanya di ruang baca..

Pada saat pandemi layanan referensi sempat tidak aktif pada saat kasus *covid-19* tinggi karena layanan baca ditempat ditiadakan dan aktif kembali pada saat sudah dibuka layanan baca ditempat yaitu saat penelitian ini dilakukan saat kasus *covid-19* rendah, layanan referensi disini juga belum memiliki ruangan khusus dan masih menggunakan ruangan layanan sirkulasi.

Hasil wawancara mengenai layanan referensi dengan pustakawan M.Sb. menunjukkan bahwa layanan referensi tidak aktif saat kasus *covid-19* tinggi karena layanan baca ditempat di tiadakan yaitu sebagai berikut.

“Kondisi saat awal-awal masa pandemi itu untuk peminjaman dan pengembalian buku masih bisa, namun untuk baca ditempat ditiadakan maka dari itu layanan referensi juga tidak bisa karena tidak bisa baca ditempat.”

Hasil wawancara dengan pustakawan M.Sb. mengenai prosedur dan sistem layanan referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi sebagai berikut.

“Pada saat menjalankan layanan referensi kita harus menjaga jarak, jadi prosedurnya begini, yang pertama pemustaka berkonsultasi dulu dengan pustakawan bertanya tentang buku layanan referensi yang akan di pinjamnya, kemudian kami mengarahkan ke rak buku yang dibutuhkan pemustaka tersebut, jadi disitu kami tetap menerapkan jaga jarak”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah menjalankan layanan dengan sistem manual yaitu dengan prosedur sebagai berikut: pertama, pustakawan berkonsultasi dengan pemustaka terlebih dahulu kemudian yang kedua, pustakawan mengarahkan kepada koleksi referensi yang dibutuhkan

pemustaka dengan sebelumnya telah melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu, ketiga, koleksi referensi yang sudah ditemukan kemudian siap dibaca oleh pemustaka dan hanya bisa dibaca di tempat, pustakawan dalam proses layanan referensi juga tetap menerapkan protokol kesehatan.

3. Permasalahan dan Upaya Pustakawan di Layanan Perpustakaan Saat Pandemi

a. Permasalahan yang dihadapi pustakawan

Hasil observasi mengenai permasalahan yang timbul dan upaya pustakawan di layanan perpustakaan saat pandemi menunjukkan bahwa hasil observasi yang peneliti dapatkan adalah pada saat Maret sampai dengan April 2022 pemustaka bisa mematuhi protokol kesehatan pada saat berada di perpustakaan tersebut karena pustakawan selalu mengkomunikasikan protokol tersebut kepada pemustaka, sebagian besar pemustaka yang berkunjung bisa mematuhi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan pemerintah di tambah dengan fasilitas seperti masker, pengecekan suhu, *handsanitizer*, tempat cuci tangan yang sudah di sediakan oleh perpustakaan menambah kemudahan pemustaka untuk menerapkan protokol kesehatan tersebut. Namun berbeda keadaannya disaat kasus *covid-19* sudah tidak tinggi yaitu sejak bulan Mei sampai Juli 2022 pemustaka yang berkunjung sudah tidak patuh lagi, hanya sebagian kecil yang masih memakai masker, tidak ada jaga jarak antar pemustaka, proses pengecekan suhu dan himbauan untuk menerapkan protokol kesehatan sudah tidak dilakukan lagi oleh pustakawan kepada pemustaka yang berkunjung.



Gambar 4 2 Ruang baca (Sumber: Dispust HST)



Gambar 4 3. Ruang baca (Sumber: Dispust HST)

Gambar di atas menunjukkan bahwa jaga jarak dan penggunaan masker sudah tidak dipatuhi pemustaka dan pustakawan, gambar tersebut di ambil pada bulan Juli 2022. Kemudian masalah yang dihadapi pemustaka berdasarkan wawancara pada pustakawan M.S. sebagai berikut.

“Masa pandemi, pada saat itu kalau dari segi pengunjung ini jelas berkurang dan ada batasan waktunya untuk pengunjung ini juga, pokoknya berkurang dari segi pengunjung. Biasanya kalau sebelum pandemi dari jam delapan sampai empat tigapuluh seperti sekarang, dan juga pada saat awal-awal masa pandemi itu fasilitas seperti komputer ini tidak lengkap lagi, jadi

pekerjaan ini semuanya manual, seperti ada buku pengunjung tulis tangan, dan juga bertepatan covid-19 dengan banjir, jadi terendam fasilitas yang ada, jadi serba manual pada saat masa covid-19 itu, padahal sudah ada alat-alatnya tersedia tapi masih diperbaiki karena banjir, karena rusak terkena banjir saat pandemi, jadi seperti mencetak kartu tidak bisa. Tapi seperti rak buku ini sudah diganti karena banjir kemarin itu. Jadi tidak berjalan lancar pada masa covid-19 itu, hanya sebagian orang yang ada kesini, tapi buka, pinjam bisa tapi secara manual.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas pustakawan M.S. menjelaskan bahwa permasalahan yang dihadapi yaitu berkurangnya pengunjung, fasilitas komputer sempat mengalami kerusakan saat pandemi sehingga sistem peminjaman sempat kembali menjadi manual, akibatnya pustakawan mengaku mendapat kesulitan saat perubahan sistem peminjaman menjadi manual.

Kemudian selain terjadi masalah saat perubahan ke sistem peminjaman manual juga ada kegiatan yang tidak bisa berjalan sama sekali pada saat kasus *covid-19* tinggi seperti kegiatan *story telling* yang merupakan kegiatan yang bertempat di perpustakaan daerah, *car free day (CFD)*, perpustakaan keliling, dan kunjungan ke rumah tahanan. Istilah CFD dan kunjungan ke rumah tahanan sebenarnya adalah kegiatan perpustakaan keliling namun, pustakawan menjelaskan pada wawancara dengan istilah yang berbeda. Kegiatan tersebut merupakan program perpustakaan yang tidak bisa di jalankan karena kasus *covid-19* sedang tinggi pada saat itu, namun saat ini yaitu pada wawancara dilakukan sudah mulai berjalan kembali kegiatan perpustakaan tersebut karena kasus *covid-19* sudah menurun di daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Kemudian hasil wawancara berikut ini menjelaskan sebab perpustakaan sempat menjalankan layanan sirkulasi secara manual dan masalah yang dihadapi pustakawan pada saat kasus *covid-19* sudah menurun.

“Mau menjalankan layanan tetapi karena bencana banjir komputer dan alat elektronik yang lain rusak, dan juga masa pandemi berbarengan dengan banjir yang parah tadi.”

“Kesulitannya untuk saat ini yaitu untuk menarik kembali minat kunjung pemustaka, kan ini kasus covid-19 mulai turun, jadi bekas kasus covid-19 tinggi itu sehingga terpaksa kami menarik minat kunjung orang kembali supaya berkunjung kesini, maksudnya untuk mencari pengunjung itu sulit, soalnya kami untuk tahun ini ada di targetkan berapa pengunjung, nah untuk kemarin kasus covid-19 tinggi kami ada alasan, kalau jumlah pengunjung tidak mencapai target, jadi itu di jadikan alasan karena kasus covid-19 tinggi maka kami tidak bisa mencapai target.”

Adapun hasil wawancara mengenai penyediaan fasilitas dan penerapan protokol kesehatan pada saat awal pandemi.

“Belum ada menyediakan, rasanya sudah satu tahun baru ada menyediakan masker, handsanitizer, itu waktu pak tony kepala dinas baru sudah menjabat saja baru menyediakan fasilitas untuk protokol kesehatan, sebelumnya belum ada itu. Kemarin itu supaya terlihat kosong kata pak tony disini jadi pengunjung tidak terlalu dekat dengan pengunjung lain, jadi supaya jaga jarak.”

Wawancara di atas juga menjelaskan adanya perubahan letak posisi rak dan kursi layanan baca untuk mempermudah penerapan jaga jarak. Adapun hasil wawancara mengenai permasalahan pustakawan saat pandemi sebagai berikut.

“Kesulitan dalam menarik minat kunjung ke perpustakaan, karena masa pandemi orang banyak takut berkumpul kumpul, itu kendalanya, minat kunjung, dan juga saat kasus covid-19 tinggi sehingga proses pembelajaran di sekolah tidak tatap muka, jadi biasanya pengunjung itu banyak dari anak sekolahan yang pada saat pulang dan istirahat mereka berkunjung kesini, seperti biasanya pada saat tidak pandemi anak SDN 1 BRB Timur biasanya saat istirahat kesini, kalau saat kasus covid-19 tinggi kan mereka pembelajaran online hanya dirumah jadi tidak ada dari mereka yang kesini.”

Kemudian hasil wawancara mengenai kepatuhan pemustaka terhadap peraturan protokol kesehatan yaitu, *“Kadang pemustaka yang kesini dilepasnya masker tapi kami himbau di pasang masker waktu disini, dan mereka patuh saja.”*

Selaras dengan hasil wawancara dengan pustakawan M.Sb. mengenai kendala yang di hapadi pustakawan yaitu sebagai berikut.

“Ya mungkin bawaan dari kebiasaan saja kendalanya, yang menjadi perbedaan itu kan kebiasaan, di layanan ini kan sebenarnya kebiasaannya per waktu jam siang itu kan sebenarnya harus ada yang tunggu jadi karena keterbatasan petugas sirkulasi layanan mau tidak mau kan berganti tapi ada juga terkendala karena jam siang sulit untuk makan, kadang kami tinggalkan saja di meja layanan untuk istirahat makan cuman kami berikan tulisan sedang istirahat.”

Menurut hasil wawancara di atas dengan pustakawan M.Sb. bahwa yang menjadi kendala adalah kebiasaan, pustakawan belum terbiasa bekerja dengan batasan protokol kesehatan. Adapun hasil wawancara berikut ini menjelaskan bahwa layanan baca ditempat dan layanan referensi sempat di tutup pada kasus covid-19 tinggi dan kembali di buka pada saat kasus covid-19 rendah.

“Kondisi saat masa pandemi yang pertama pelayanan tidak dibuka sepenuhnya saat pandemi, pengunjung tidak banyak yang datang, cuman untuk peminjaman masih bisa tapi baca ditempat ditiadakan selama pandemi, itu saja selama pandemi, soalnya orang-orang jarang juga masuk, dan disini setau kita ada beberapa karyawan yang suspen positif langsung di isolasi selama dua minggu seterusnya setelah di cek alhamdulillah sudah aman.”

“Satu aja rasanya ada kendala di layanan sirkulasi selama pandemi itu, kami kesulitan untuk mencari yang belum mengembalikan buku, karena dari pemustaka yang meminjam buku takut untuk mengembalikan buku kesini selama pandemi, kenapa jadi susah untuk menghubungi pemustaka yang terlambat mengembalikan buku sebab karena pada saat mendaftar mengisi formulir kebanyakan pemustaka menuliskan nomer telepon yang sudah tidak aktif jadi tidak bisa di hubungi, nah disitu kendalanya, padahal sebelum jadi anggota waktu kita bagikan formulir sudah diberi arahan tolong diisi nomor telepon yang aktif dan ternyata nomer nya tidak aktif, nah disitu kendalanya.”

Kemudian peneliti bertanya untuk mengetahui wawasan pustakawan mengenai pandemi dengan pertanyaan *“apakah pada saat ini masih pandemi? (2 Juni 2022) dan darimana anda mendapatkan informasi bahwa pandemi sudah berakhir?”* kemudian pustakawan menjawab yaitu, *“Sudah tidak pandemi soalnya sudah boleh untuk pelayanan di buka, Soalnya kantor-kantor lain pelayanan publik sudah buka.”*

Kemudian hasil wawancara dengan pemustaka M.I. yang berstatus pelajar SMA yang berkunjung di perpustakaan tersebut menjelaskan bagaimana layanan perpustakaan tersebut saat pandemi sebagai berikut.

“Awalnya perpustakaan ini tutup saat kasus covid-19 tinggi itu, saya rasa agak sulit waktu itu kalau perpustakaan ini tutup karena kami daring SMA, jadi untuk mengerjakan tugas kami tidak bisa mengerjakan di perpustakaan, dan yang saya ketahui layanan baca di tempat baru buka 2022 baru-baru ini saja”

“Kalau terkait peraturan protokol kesehatan tidak terlalu sesuai menurut saya ya untuk saat ini, masih ada sedikit beberapa yang dilanggar, masker, jaga jarak, dan cek suhu juga tidak ada lagi”

Kemudian selaras dengan hasil wawancara dengan pemustaka M.W. berstatus mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan tersebut menjelaskan bagaimana layanan perpustakaan tersebut saat pandemi sebagai berikut.

“Waktu pandemi atau kasus tinggi kemarin disini sempat tutup perpustakaan, jadi baru ini saja saya kesini saat kasus covid-19 mulai menurun, kemudian untuk fasilitas protokol kesehatan disini sudah lengkap saya liat tapi seperti mulai longgar tidak di terapkan lagi, ada yang tidak pakai masker seperti itu, ya harusnya dari karyawannya memberikan contoh yang benar, sebagai contoh untuk pengunjung yang datang, jadi kalau dilihat sekarang ini ada beberapa yang menerapkan dan juga ada yang tidak menerapkan”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada saat kasus *covid-19* tinggi pustakawan dan pemustaka mematuhi protokol kesehatan pada saat di perpustakaan namun pada saat kasus *covid-19* rendah pemustaka yang berkunjung sudah tidak mematuhi protokol kesehatan lagi dan pustakawan beranggapan bahwa saat kasus *covid-19* rendah peraturan saat pandemi sudah tidak berlaku lagi sehingga protokol kesehatan tidak di terapkan lagi, hal ini juga dikeluhkan oleh pemustaka yang berkunjung.

Layanan sirkulasi dan referensi tetap berjalan pada kasus *covid-19* sudah menurun namun pada saat kasus *covid-19* tinggi layanan baca di tempat, layanan

referensi, perpustakaan keliling dan *story telling* tidak dapat berjalan hanya peminjaman buku saja yang bisa aktif berjalan. Jumlah pengunjung yang datang berkurang, fasilitas sudah lengkap namun sempat mengalami kerusakan pada saat awal masa pandemi sehingga pengaruhnya berdampak pada pelayanan yang sempat melakukan layanan secara manual, namun pada saat ini fasilitas sudah bisa digunakan kembali sehingga kembali menggunakan layanan dengan sistem berbantuan komputer, kemudian jam layanan buka sempat dibatasi pada saat kasus tinggi, dan pada saat kasus *covid-19* rendah kembali menggunakan jam layanan normal, pustakawan sempat ada yang positif *covid-19*, dan pustakawan tidak mengetahui bahwa pada saat kasus *covid-19* rendah masih berlaku peraturan pemerintah mengenai pandemi, pustakawan beranggapan bahwa kebijakan saat pandemi sudah tidak berlaku lagi pada saat kasus *covid-19* rendah.

b. Upaya perpustakaan dalam menghadapi permasalahan di layanan saat pandemi

Dengan hadirnya pandemi yang menimbulkan berbagai permasalahan dalam layanan di Dispersip Kabupaten Hulu Sungai Tengah sehingga perpustakaan tersebut memiliki upaya yang dilakukan dalam menghadapi pandemi agar tetap menjalankan layanannya yaitu sebagai berikut.

Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah menyediakan masker, *hand sanitizer*, cek suhu badan, dan tempat cuci tangan. Pada saat kasus *covid-19* tinggi pustakawan juga selalu menghimbau agar pemustaka memakai masker dan jaga jarak. Akan tetapi dalam bekerja pustakawan terlihat tidak mampu menerapkan jaga jarak kepada sesama pustakawan, ditambah dengan situasi pandemi yang sudah

mulai menurun kasusnya, pustakawan terlihat abai dengan peraturan saat pandemi demikian juga dengan pemustaka, pemustaka terlihat tidak memakai masker pada saat di dalam ruangan perpustakaan, dan tidak ada himbauan lagi dari pustakawan selama kasus *covid-19* menurun. Pada saat kasus *covid-19* menurun tidak ada lagi perhatian pustakawan untuk mengimplementasikan peraturan pemerintah pada perpustakaan.

Adapun hasil wawancara dengan pustakawan M.S. mengenai bentuk upaya perpustakaan dalam mendukung peraturan pemerintah saat pandemi sebagai berikut.

“Kalau mendukung sudah pasti, namun kembali ke pribadi masing-masing saja untuk menaati atau tidak, kalau kami disuruh pakai masker kami laksanakan, kami sediakan fasilitas untuk protokol kesehatan begitu, tinggal menerapkan saja, jadi pemerintah mewajibkan vaksin, vaksin satu, vaksin dua, vaksin tiga semua karyawannya juga sudah melaksanakan jadi itu aja upaya kami, dan pada saat ini kasus sudah menurun jadi tidak terlalu ketat lagi, hanya saja kalau ada yang sakit kembali kami menerapkan shift atau bergantian jam kerjanya, kalau ada yang positif, jadi perintah dari atasan siapa yang merasa sakit lapor, tapi tidak ada yang mau mengaku sakit, karyawan lebih memilih untuk menyembunyikannya kalau sakit tidak lapor, kecuali diperiksa swab positif baru ketahuan, jadi tidak ada yang mau mengaku kalau sakit karena akan di isolasi kan kalau ada yang positif itu seminggu karantina, kalau ada yang positif itu kerja jadi pakai shift jadi agak sulit dalam bekerja karena pustakawannya sedikit, dan juga bagi yang kerja dirumah itu sulit karena fasilitas dirumah tidak seperti di kantor tempat kerja, baik internet maupun laptop”

Selaras dengan hasil wawancara dengan pustakawan M.Sb. mengenai upaya dalam mendukung peraturan pemerintah saat pandemi sebagai berikut.

“Paling kami beri himbauan, setiap ada pengunjung selama waktu pandemi itu, setiap ada pengunjung kami beri arahan, tolong silahkan di pakai maskernya kalonya kada pakai masker, sama handsanitizer, untuk hukuman tidak ada, dan untuk pustakawan tidak ada, dan kalau di media sosial kami beri himbauan bahwa perpustakaan buka tapi sekedar untuk peminjaman dan pengembalian buku, dan baca ditempat di tiadakan, himbauan itu kami sebar di facebook.”

Adapun hasil wawancara dengan pustakawan M.S. mengenai cara mensosialisasikan peraturan pemerintah saat pandemi kepada pemustaka sebagai berikut.

“Biasanya kami pakai megafon jadi kami dari meja pelayanan itu hajak, memberitahukan agar jangan telalu berdekatan tetap pakai masker, mematuhi protokol kesehatan, dan kami juga datangin langsung pemustakanya, biasanya itu kami pakai megafon dulu kalau tidak efektif baru di datangi langsung, kalau yang di media sosial rasanya tidak ada, spanduk kemarin ada, kemudian waktu acara-acara diluar itu kami menyediakan juga membawa peratalatan seperti masker gratis handsanitizer walaupun orang disana misalnya di kecamatan orang sudah menyediakan juga.”

Selaras dengan hasil wawancara dengan pustakawan M.Sb. mengenai upaya dalam mendukung peraturan pemerintah saat pandemi sebagai berikut.

“Ya itu pang yang sudah dijelaskan tadi, spanduk ada, media sosial tadi, secara langsung pas melakukan peminjaman dan pengembalian diberi arahan langsung. Jadi kalo yang sudah melanggar itu kan kami beri teguran jadi untuk berikutnya apabila datang untuk meminjam atau untuk melakukan pengembalian tolong di patuhi.”

Adapun hasil wawancara dengan pustakawan M.S. mengenai tindakan pustakawan terhadap pemustaka yang melanggar peraturan perpustakaan saat pandemi sebagai berikut.

“Kalau dulu saat kepala dinas yang lama, pustakawan didenda kalau melanggar, tapi kalau orang yang berkunjung tidak hanya teguran-teguran seperti itu, tidak ada denda untuk pemustaka, karena seharusnya pustakawannya yang lebih dulu mencontohkan seperti pakai masker, kalau dari pustakawannya jika tidak pakai masker saat bekerja dikenakan denda 50 ribu, namun untuk pengunjung tidak bisa di tindak tegas sebab kita juga butuh pengunjung untuk memenuhi standar atau target kunjungan tadi dalam sebulan, pada saat kasus covid-19 tinggi itu kami letakan plank tutup agar tidak terlalu banyak yang berkunjung namun untuk mengembalikan atau meminjam buku kita perbolehkan, hal tersebut kami lakukan agar bisa mengurangi pengunjung pada saat kasus covid-19 tinggi jadi kami bisa membatasi jumlah pengunjung.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan layanan perpustakaan saat pandemi perpustakaan tersebut telah menyediakan fasilitas terkait protokol kesehatan di perpustakaan tersebut, pustakawan sudah mengkomunikasikan protokol kesehatan di perpustakaan dan di media sosial, pustakawan sudah melaksanakan seluruh tahapan vaksin, dan perpustakaan tersebut juga menggunakan sistem *shifting* atau bergantian jam kerja pada saat ada pustakawan yang lapor sedang sakit, hal tersebut dimaksudkan agar mengurangi penyebaran *covid-19*, pustakawan membatasi jumlah pengunjung pada saat kasus *covid-19* tinggi yaitu pada bulan Maret sampai April 2022.

B. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi yang di uraikan dalam hasil penelitian, maka dapat dikemukakan analisis data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sudah dicantumkan, berikut adalah analisis data yang peneliti dapat.

1. Layanan sirkulasi saat pandemi

a. Sistem layanan sirkulasi

Sistem layanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah *open access* (layanan terbuka) yaitu sistem yang membebaskan pemustaka untuk mencari dan mengambil sendiri yang di inginkan pada ruang koleksi.³⁵

Keuntungan dari sistem layanan terbuka adalah pemustaka dapat mengambil sendiri

³⁵ Depdikbud, *Pedoman Perpustakaan Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994), h. 5.

buku yang dibutuhkan pada rak buku dan pemustaka juga dengan mudah menemukan buku lain yang relevan, pemustaka dilatih untuk memiliki tanggung jawab terhadap koleksi yang ada di perpustakaan, dan menghemat tenaga pustakawan.³⁶ Teori tersebut selaras dengan hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa pemustaka dapat dengan bebas mengakses rak buku untuk menemukan buku yang dibutuhkannya hal ini memudahkan dan mempercepat proses penelusuran oleh pemustaka sehingga pustakawan di perpustakaan tersebut bisa mengerjakan tugas yang lain.

Adapun kelemahan dari sistem layanan terbuka yaitu, risiko untuk kehilangan buku lebih besar, penempatan kembali buku ada risiko menjadi kacau saat pemustaka melakukan *browsing*, membutuhkan tempat yang lebih luas untuk jajaran koleksi dan mobilitas pemustaka agar lebih nyaman tidak sempit, memerlukan keamanan yang lebih ketat untuk mengurangi risiko kehilangan dan kerusakan bahan pustaka.³⁷

Kemudian sistem peminjaman buku di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah menggunakan sistem peminjaman berbantuan komputer. Selaras dengan teori dari Cohn, otomasi perpustakaan adalah sistem yang menggunakan bantuan komputer untuk beberapa kegiatan yang dilakukan di perpustakaan seperti kegiatan pengolahan bahan pustaka, sirkulasi, katalog publik (OPAC), pengadaan bahan pustaka, pengelolaan terbitan berseri, dan manajemen

³⁶ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2007), h. 114.

³⁷ h. 114.

keanggotaan yang dimana kegiatan tersebut semuanya memakai pangkalan data (*database*) perpustakaan.³⁸

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa sistem layanan yang diterapkan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sistem layanan *open access* dengan sistem peminjaman berbantuan komputer dan telah sesuai dengan teori-teori terkait sistem layanan sirkulasi dan sistem peminjamannya. Sehingga didapatkan hasil analisis bahwa perpustakaan umum dengan menggunakan sistem tersebut memudahkan dan mempercepat pemustaka dalam mengakses informasi di perpustakaan namun juga didapati beberapa kelemahan dari sistem tersebut yaitu posisi penempatan buku sering berubah sehingga pustakawan harus rajin melakukan *shelving*.

b. Prosedur layanan sirkulasi

Prosedur layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah berdasarkan hasil penelitian yang diterapkan di perpustakaan tersebut adalah pustakawan berada di meja layanan dekat dengan pintu masuk agar bisa mengawasi pemustaka yang masuk dan keluar, pustakawan menghimbau pemustaka agar mengisi daftar kunjungan dan menerapkan protokol kesehatan, pustakawan mengurus pendaftaran dan perpanjangan anggota, pustakawan mengurus peminjaman dan pengembalian buku, dan pustakawan membuat statistik peminjaman.

³⁸ J. M. Cohn, A. L. Kesley, and K. M. Fiels, *Planning for Integrated Systems and Technologies* (Illionis: Neal-Schuman Publishers, 2001), h. 15.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian prosedur peminjaman di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sebagai berikut: Pertama, pemustaka dibebaskan langsung menuju rak buku dan menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Kedua, pemustaka menyerahkan buku yang ingin dipinjam dan kartu anggota perpustakaan kepada pustakawan di meja layanan sirkulasi. Ketiga, pustakawan melakukan *scanning* pada buku yang dipinjam dan kartu anggota kemudian buku siap dipinjam oleh pemustaka.

Selaras dengan teori dari Abdul Rahman Saleh mengenai prosedur layanan sirkulasi yaitu sebagai berikut: mengawasi pintu keluar dan masuk, registrasi anggota baru, perpanjangan keanggotaan, meminjamkan buku, mengembalikan buku, memperpanjang masa berlaku peminjaman, bertanggung jawab atas buku yang dikembalikan pemustaka, melakukan *shelving*, bertanggung jawab atas buku tamu dan daftar kunjungan, dan membuat statistik peminjaman.³⁹

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah sesuai dengan teori mengenai prosedur layanan sirkulasi menurut Abdul Rahman Saleh, dan di tambah dengan adaptasi peraturan baru perpustakaan pada saat pandemi yakni menerapkan protokol kesehatan pada perpustakaan, dengan menghimbau dan mengkomunikasikan protokol kesehatan kepada pemustaka pada saat di meja layanan sirkulasi, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1.7 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019.

³⁹ Saleh, *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan*, h. 4.2.

2. Layanan referensi saat pandemi

a. Sistem layanan referensi

Berdasarkan hasil penelitian sistem layanan referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sistem *close access* (sistem tertutup) yaitu sistem yang tidak mengizinkan pemustaka mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan. Pemustaka bisa memilih bahan pustaka di katalog atau berkonsultasi dengan pustakawan referensi kemudian pustakawan mengambilkan bahan pustaka tersebut⁴⁰ dengan cara sebagai berikut: pertama, pustakawan membimbing pemustaka dengan menerima pemustaka yang ingin berkonsultasi, dengan ini pustakawan bisa membimbing dengan pemustaka tentang peraturan perpustakaan termasuk tentang penerapan protokol kesehatan di perpustakaan, kemudian yang kedua yaitu membantu pemustaka tentang apa yang diinginkannya dengan menjawab pertanyaannya, ketiga yaitu memilihkan bahan pustaka yang baik dan relevan untuk pemustaka.

Selaras dengan pendapat dari Widyawan tentang fungsi pustakawan referensi yaitu pustakawan referensi memiliki tugas untuk membimbing pemustaka tentang cara menggunakan perpustakaan dan peraturannya, menjawab pertanyaan pemustaka, memilihkan bahan pustaka yang baik dan relevan bagi pemustaka tersebut, dan mempromosikan perpustakaan.⁴¹

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa sistem yang digunakan adalah manual yaitu konsultasi yang dilakukan secara langsung hal ini

⁴⁰ Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Ta'allum* 04 (2016): h. 289.

⁴¹ Rosa Widyawan, *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman* (Bandung: Bahtera Ilmu, 2012), h. 22.

memungkinkan proses komunikasi yang lebih mendalam antara pemustaka dan pustakawan sehingga pustakawan dapat lebih memahami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, hal ini sesuai dengan pendapat Saleh mengenai tujuan layanan referensi, kemudian pada layanan referensi pustakawan juga melakukan sosialisasi tentang protokol kesehatan dan penerepannya, hal ini berarti selaras dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1.7 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019.⁴²

b. Prosedur layanan referensi

Prosedur layanan referensi di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi adalah pertama, pustakawan menerima pertanyaan dari pemustaka, kemudian kedua, pustakawan melakukan penelusuran literatur, kemudian ketiga, pustakawan memberikan jawaban berupa informasi yang dibutuhkan atau bahan koleksi perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan memahami apa yang dibutuhkan pemustaka berdasarkan identitas pemustaka hal ini terlihat pada saat pustakawan melayani anak SD dan pemustaka dewasa pustakawan memberikan teknik komunikasi yang berbeda.

Selaras dengan pendapat dari Saleh tentang prosedur layanan referensi yaitu

a. menerima pertanyaan dalam menerima pertanyaan pustakawan harus mengetahui informasi yang ditanyakan untuk apa, mengetahui spesialisasi, kualifikasi, identitas

⁴² Menteri Kesehatan Republik Indonesia, "Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019," 2020.

pemustaka. b. mengerjakan penelusuran, hasilnya bisa berupa dimana informasinya dapat ditemukan atau bisa juga referensi itu sendiri. c. menyampaikan jawaban, jawaban berupa informasi yang dibutuhkan ataupun berupa keterangan bahwa informasi tidak bisa ditemukan, penyampaian jawaban bisa dilakukan secara langsung atau tertulis.⁴³

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan referensi yang diterapkan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah saat pandemi telah sesuai dengan teori Abdurrahman Saleh tentang prosedur layanan referensi sehingga hal ini memudahkan pustakawan dalam menjalankan tugas pustakawan referensi terutama untuk melakukan bimbingan sebab dalam bimbingan dibutuhkan pemahaman kepada pemustaka. Pustakawan menggunakan teknik komunikasi yang berbeda terhadap pemustaka dewasa dan kepada pemustaka anak-anak hal ini menunjukkan pustakawan dapat memahami perbedaan layanan yang diberikan sesuai dengan kelompok umur, hal ini termasuk dalam prosedur layanan referensi.

3. Permasalahan dan upaya pustakawan dalam layanan perpustakaan saat pandemi

a. Permasalahan Pustakawan

Pada saat pandemi dalam menjalankan layanan perpustakaan baik layanan sirkulasi maupun layanan referensi ada beberapa masalah yang dihadapi oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, berdasarkan hasil penelitian permasalahan tersebut yaitu pada saat kasus *covid-19* rendah

⁴³ Saleh, *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan*, h. 6.20.

pemustaka yang berkunjung sudah tidak mematuhi protokol kesehatan lagi karena pustakawan beranggapan bahwa saat kasus *covid-19* rendah peraturan saat pandemi sudah tidak berlaku lagi sehingga protokol kesehatan tidak di terapkan lagi, ada beberapa kegiatan perpustakaan yang sempat tidak bisa di jalankan seperti *story telling*, perpustakaan keliling, layanan referensi, dan saat layanan baca ditempat sudah bisa berjalan perpustakaan kesulitan menarik minat pemustaka untuk kembali berkunjung ke perpustakaan. Kemudian untuk jam layanan pada saat kasus *covid-19* tinggi jam layanan berkurang sehingga pengunjung pun juga ikut berkurang.

Pada saat layanan referensi dan layanan baca ditempat kembali berjalan, jumlah pengunjung yang datang berkurang tidak seperti sebelum pandemi, fasilitas sudah lengkap namun sempat mengalami kerusakan pada saat awal masa pandemi sehingga pengaruhnya berdampak pada pelayanan yang sempat melakukan layanan secara manual, namun pada saat ini fasilitas sudah bisa digunakan kembali sehingga kembali menggunakan layanan dengan sistem berbantuan komputer, kemudian jam layanan buka sempat dibatasi pada saat kasus tinggi, dan pada saat kasus *covid-19* rendah kembali menggunakan jam layanan normal, pustakawan sempat ada yang positif, dan pustakawan tidak mengetahui bahwa pada saat kasus *covid-19* rendah masih berlaku peraturan pemerintah mengenai pandemi, pustakawan beranggapan bahwa kebijakan saat pandemi sudah tidak berlaku lagi pada saat kasus *covid-19* rendah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut mengenai pustakawan yang beranggapan pandemi sudah usai sehingga tidak lagi memperhatikan protokol kesehatan bertentangan dengan pernyataan yang disampaikan di media oleh Siti

Nadia Tarmizi (KEMENKES) yaitu indonesia mulai memasuki masa transisi dari pandemi menuju endemi tetapi bukan berarti indonesia sudah menjadi endemi perlu rentang waktu yang cukup untuk menetapkan status pandemi menjadi endemi sampai ada intruksi selanjutnya dari pemerintah.⁴⁴ sehingga pustakawan semestinya mengetahui dengan peraturan tersebut agar tetap waspada terhadap penerapan protokol kesehatan walaupun saat kasus *covid-19* sudah menurun.

Kemudian mengenai masalah minat kunjung pemustaka yang berkurang, berkaitan dengan teori tentang layanan perpustakaan yang berpengaruh terhadap citra perpustakaan dimata pemustaka, 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.⁴⁵ Karena layanan perpustakaan berhadapan langsung dengan pemustaka, maka dari itu untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan, pustakawan semestinya tetap menerapkan protokol kesehatan walaupun kasus sudah menurun sampai ada intruksi selanjutnya dari pemerintah sehingga pemustaka merasa aman saat menikmati layanan perpustakaan dan perpustakaan memiliki citra yang baik pada akhirnya jumlah kunjung pemustaka kembali meningkat.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa permasalahan pustakawan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah pustakawan mengabaikan protokol kesehatan saat kasus mulai rendah sehingga

⁴⁴ Sari, "Kemenkes: Belum Ada Keputusan RI Masuk Endemi *Covid-19*."

⁴⁵ Kurniasih, "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali."

membuat citra perpustakaan menjadi kurang baik dimata pemustaka karena bertentangan dengan yang di sampaikan oleh Siti Nadia Tarmizi (KEMENKES) di media, hal inilah yang menjadi salah satu penyebab pemustaka masih takut untuk berkunjung ke perpustakaan. Maka dari itu pustakawan diharapkan agar memiliki literasi informasi yang baik agar bisa memberikan layanan yang prima sesuai keadaan fenomena yang terjadi yakni pandemi *Covid-19*.

b. Upaya Perpustakaan dalam menghadapi Permasalahan di layanan saat pandemi

Berdasarkan hasil penelitian dalam menjalankan layanan perpustakaan saat pandemi perpustakaan tersebut telah menyediakan fasilitas terkait protokol kesehatan di perpustakaan tersebut, pustakawan sudah mengkomunikasikan protokol kesehatan di perpustakaan, pustakawan sudah melaksanakan seluruh tahapan vaksin, dan perpustakaan tersebut juga menggunakan sistem *shifting* atau bergantian jam kerja pada saat ada pustakawan yang lapor sedang sakit, hal tersebut dimaksudkan agar mengurangi penyebaran *covid-19*.

Selaras dengan teori Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1.7. Tahun 2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat umum dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Covid-19*.⁴⁶ Upaya yang dilakukan oleh perpustakaan sudah sesuai dengan teori tersebut walaupun dalam menjalankannya ada permasalahan yang muncul. Akan tetapi masalah yang muncul adalah pelajaran yang bisa dijadikan untuk menghadapi fenomena atau kejadian lainnya yang akan terjadi di masa depan.

⁴⁶ Republik Indonesia, "Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019," h. 8.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah melakukan upaya untuk beradaptasi dengan pandemi dalam menjalankan layanan perpustakaan saat pandemi walaupun tidak dapat dihindari akan tetap ada masalah yang muncul dalam penerapannya, namun perpustakaan sebagai instansi pemerintah sudah melakukan layanan perpustakaan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan pemerintah saat pandemi yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1.7. Tahun 2020⁴⁷ dan berdasarkan dalil Q.S. An-Nisa ayat 59, yaitu ayat al-Quran yang memerintahkan untuk menaati pemerintahan yang sah selama tidak bertentangan dengan al-Quran dan Sunnah.⁴⁸ Maka dari itu Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah melakukan upaya adaptasi layanan saat pandemi yang sesuai dengan teori tersebut walaupun didalam melaksanakan terdapat permasalahan, namun dengan dilakukan penelitian dapat mengetahui lebih detail mengenai permasalahan tersebut agar dapat dijadikan pertimbangan dalam evaluasi perpustakaan untuk menjadi lebih baik di masa depan.

⁴⁷ Republik Indonesia, h. 8.

⁴⁸ Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, h. 482.