BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

   a. Sejarah Singkat

      Dinas perpustakaan dan Kearsipan (Dispersip) Provinsi Kalimantan Selatan sebagai Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dibentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 6 Tahun 2008 tanggal 15 April 2008 dan diundangkan dalam Lembara Daerah Provinsi Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2008 No. 6 tanggal 16 April tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Dispersip Provinsi Kalimantan Selatan merupakan hasil integrasi eks perpustakaan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan (Instansi vertikal Perpusnas-RI) dengan Kantor Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Pada tahun 1959, SK Menteri PP dan K Nomor 29103/S, memiliki nama Perpustakaan Negara Banjarmasin berdasaran SK Menteri PP dan K Nomor 29103/S. Di tahun 1978, SK Mendikbud nomor 0199/0/1978 tahun 1978 status perpustakaan Negara ditingkatkan menjadi perpustakaan wilayah Provinsi Kalimantan Selatan melalui Surat

Keputusan SK Mendikbud nomor 0199/0/1978 tanggal 23 Juni 1978, menempati gedung eks Kanwil Depdikbud di Jalan Kapten Piere Tendean 106 Banjarmasin. Seiring dengan lahirnya Keppres nomr 11 tahun 1989 tanggal 6 Maret 1978 tentang perpustakaan Nasinal, maka ditetapkanlah Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 001/Org/9/90 tanggal 21 september 1990 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasioal RI, keadaan ini berlangsung sampai tahun 1997.

Pada tahun 1997 terbit kembali Keppes nomor 50 tahun 1997 tentng perpustakaan Nasional RI yang merupakan penyempurnaan Keppres nomor 11 tanhun 1998, sejalan dengan Keppres tersebut keluar keputusan Kepala Perpustakaan Nasiona RI nomor 44 tahun 1998 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI yang mengukuhkan beridirinya Perpustakaan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan. Bapustrada Provinsi Kalimantan Selatan pertama kali dibentuk sebagai Lembaga Teknis Daerah berdasarkan Perda no. 23 tahun 2001 tanggal 8 November 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Bapustrada Provinsi Kalimantan Selatan merupakan hasil integrasi eks Perpustakaan Nasional

Provinsi Kalimantan Selatan (Instansi vertikan non-departemen) dengan Kantor Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Tahun 2004 adalah tahun dimulainya pelaksanaan Otonomi Daerah di seluruh Indonesia dengan keluarnya Undang-undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, dengan sendirinya tatanan sistem pemerintahan daerah berubah dari sistem sentralistik menjadi desentralisasi. Keadaan ini mengharuskan pembentukan Satuan-satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan termasuk didalamnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispersip) Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Penyajian Data

Data yang disajikan pada bagian ini merupakan data hasil dari penelitian lapangan yang dilakukan oleh peneliti tentang strategi manajemen layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (Dispersip) Provinsi Kalimantan Selatan dalam menarik minat pengunjung masa pandemi Covid-19 yang dikumpulkan dalam beberapa teknik penelitian yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Data-data yang didapatkan peneliti disajikan dalam bentuk deskriptif yaitu dengan mengemukakan data yang diperoleh dalam bentuk penjelasan melalui uraian kata sehingga menjadi kalimat yang mudah dipahami. Subjek yang diteliti untuk mendapatkan data-data tersebut adalah

Subkoordinator/Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama, pustakawan-pustakawan serta staf yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Pada penyajian data peneliti mengelompokkan data sesuai dengan urutan dalam perumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya agar memudahkan dalam penyajian dan analisis data. Penyajian data tentang strategi manajemen layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kaliman Selatan dalam menarik minat pengunjung masa pandemi Covid-19, maka data disajikan dalam uraian berikut:

a. Layanan Perpustakaan dalam menarik minat pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.

Layanan perpustakaan adalah menemukan pemustaka dengan bahan pustaka sesuai dengan apa yang mereka minati. Layanan Dinas Pepustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, berdasarkan observasi memiliki beberapa layanan yang dapat membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan mereka.

1) Layanan Deposit dan Referensi

Layanan deposit merupakan layanan yang diberikan dengan ketentuan tertentu. Koleksi dalam layanan ini merupakan buku-buku langka, koleksi khas Banjar dan Kalimatan Selatan bisa disebut lokal konten. Layanan ini tidak dipinjamkan kepada

pemustaka. Apabila pemustaka memerlukan informasi dari layanan ini maka hanya bisa dipakai ditempat tanpa harus meminjamnya, hal tersebut sebagaimana yang dipaparkan oleh pustakawan AD sebagai berikut:

> *"Layanan Deposit untuk jenis buku deposit ini kalsifikasi nya tetap sama lawan buku umum tapi ada nomor khusus yang ditujukan untuk deposit. Layanan dalam deposit ni kan termasuk buku langka dalam artian ada yang terbitannya mungkin ada 1 ada 2 makanya kada kami pinjamkan bisa difoto atau difotocopy, kalau semisalnya banyak bisa minta fotocopy akan dengan petugasnya. Layanan disini kami yang mencariakan bukunya, karena jenis koleksi layanan ini adalah lokal konten, khusus koleksi yang ada dibanjar, khusus Kalimantan Selatan, dan kebanyakan buku deposit itu buku lama yang kisaran 20 sampai 10 tahun lebih buku-buku lama. Layanan deposit selama pandemi kada tapi berpengaruh karna masa covid semalam tu pengunjungnya aja yang berkurang karena terbatas kan dan jua orang yang kesini dominanya lebih mencari tugas bukan bacaan umum".* [1]

Hal senada juga dipaparkan oleh NA selaku staff , sebagai berikut:

> *"Deposit itu bukunya kda kawa dipinjamkan jua lawan bukunya tu khusus koleksi banjar Kalimantan Selatan. Koleksinya itu kaya buku cara membuat sasirangan pokoknya tentang banjar, tarian-tarian banjar jua, segala yang berkaitan dengan Kalimantan Selatan ngarannya tu lokal konten".* [2]

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa layanan deposit merupakan layanan yang mengoleksi buku-buku langka yang mencakup koleksi lokal konten Kalimantan Selatan, buku-buku tersebut juga merupakan buku yang tidak bisa dipinjamkan

[1]AD, Pustakawan, Banjarmasin, 13 Juni 2022, pukul 10.36 WITA.
[2]NA, Pustakawan, Banjarmasin, 15 Juni 2022, pukul 10.46 WITA.

dan kebanyakan pemustaka yang berkunjung adalah dengan tujuan memenuhi tugas untuk mendapatkan jawabnnya dari layanan deposit yang ada. Selama pandemi Covid-19 layanan ini mengalami penurunan pemustaka, layanan ini tidak melakukan upaya terhadap layanan karena terbatasnya kegiatan yang menyesuaikan dengan protokol kesehatan.

Bukan hanya dari layanan deposit diperpustakaan tersebut juga ada layanan referensi yanag didalam dunia perpustakaan, layanan ini diartikan referensi, rujukan, maupun acuan, karena jenis layanan ini memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai pedoman dan acuan bidang tertentu. Layanan referensi koleksinya dapat menjadi landasan dalam memberikan informasi sehingga menjadi acuan terkait dengan informasi bidang yang diperlukan oleh pemustaka. Pada Dispersip layanan referensi cukup lengkap sebagimana yang dipaparkan oleh pustakawan MR sebagai berikut:

> *"Layanan referensi bukunya tidak dipinjamkan jadi bukunya itu layanan ditempat karena jenis bukunya itu seperti kamus, ensiklopedia, biografi, undang-undang, indeks dan abstrak".* [3]

Hal demikian juga dipaparkan oleh NA staff pustakawan sebagai berikut:

> *"Koleksi disini jenisnya kaya kamus, koran, majalah, almanak, abstrak yang jenis buku-buku kaitu, dan orang yang datang kesini tu biasanya langsung mencari point ja gasan*

[3]MR, Pustakawan, Banjarmasin, 13 Juni 2022, pukul 09.16 WITA.

> *jawaban buhannya* (orang yanag datang kesini langsung mencari inti untuk jawaban yang mereka perlukan)*”*. [4]

Dalam layanan referensi untuk menemukan informasi ataupun jawaban yang dibutuhkan pemustaka diberikan bimbingan atau didampingi ketika menemukan atau memakai koleksi dari referensi sebagaimana yang dipaparkan oleh NA staff pustakawan sebagai berikut:

> *“Dilayanan ini yang mencarikan buku itu dari kami yang mencarikan karena sistem tertutup, kami mendampingi pemustaka bila buhannya memerlukan informasi”.*[5]

Dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan layanan yang mengoleksi tentang buku seperti kamus, ensiklopedi, abstrak, undang-undang, indeks, koran, majalah dan yang lainnya. Dalam layanan ini diberikan bimbingan ketika mencari bukunya untuk mencarikan jawaban yang diperlukan oleh pemustaka, karena layanan ini merupakan layanan tertutup yang didalamnya tidak ada layanan sirkulasi.

2) Tempat Bermain Anak

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan juga memiliki layanan untuk anak. Layanan ini memiliki tempat khusus tersendiri didalamnya juga terdapat berbagai buku dan juga terjadi layanan sirkulasi. Masa usia anak yang masih

[4]NA, Pustakawan, Banjarmasin, 15 Juni 2022, pukul 10.46 WITA.
[5]NA, Pustakawan, Banjarmasin, 15 Juni 2022, pukul 10.46 WITA.

muda sekali pikirannya ingin selalu bersenang-senang, bermain serta juga berfantasi didunianya. Layanan ini memberikan fasilitas yang sesuai dengan usia mereka agar anak-anak senang ketika berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dari uraian diatas untuk menarik minat anak-anak juga dipaparkan oleh pustakawan IS sebagai berikut:

> *"Layanan anak disini juga melakukan peminjaman dan pengembalian, karna buhannya jua ada kartu anggota anak. Kunjungan kami disini buka setiap hari jadi kadada libur. Biasanya dari sekolah datang kaya PAUD. Disini kan pemustakanya kakanakan, menyesuaikan umur anak-anak, jadi disini ada tempat bermainnya outdoor lawan indoor, ada yang bertugas gasan penjagaan anak dibawah 3 tahun, selain itu ada jua tempat bermain yang diatas 3 tahun, jadi tempat bermainnya kami pisah. Bila ada kunjungan selaian taman bermain wan koleksi buku daya tarik kami ada mendongeng, story telling lawan ada pohon buku. Untuk sekolah yang berkunjung kena kami bagi snak (makanan) gasan kanakannya. Selama covid kami batasi 30 orang anak yang masuk persekolah. Kalo seluruh muridnya lebih dari 30 orang maka kami bagi per kloter kaitu. Dan anak yang umum boleh aja jua kesini, biasanya anak umum tu landung sedikit datangnya".*[6]

Berdasarkan observasi dari peneliti pada layanan anak tempatnya sesuai dengan usia anak-anak, yang dalam ruangan tersebut berwarna warni juga berfantasi, dalam ruangan tersebut ada dua tempat bermain untuk anak sesuai dengan dunianya banyak juga koleksi buku-buku anak serta juga ada tempat untuk layanan membaca ditempat. Fasilitas dalam layanan anak sangat sesuai dengan usia mereka sehingga ketika mereka berada

[6]IS, Pustakawan, Banjarmasin, 16 Juni 2022, pukul 11.08 WITA.

diperpustakaan mereka akan merasa senang karena bisa belajar sambil bermain. Selain tempat bermain dan berkunjung di Dispersip layanan anak, pihak perpustakaan juga menyediakan beberapa kegiatan menarik untuk pemustaka anak diantaranya:

a. *Story telling* merupakan kegiatan bercerita bermain dan gerakan yang diarahkan terhadap anak-anak dengan tujuan memperkenalkan perpustakaan sejak dini juga meningkatkan minat baca anak. Pihak pustakawan yang bertugas dalam *story telling* adalah yaitu ibu Resa. Kegiatan *story telling* ditujukan untuk anak-anak kunjungan dari pihak sekolah yang bekerjasama dengan Dispersip. Kegiatan tersebut dilakukan pada pukul 09:30 sampai 11.30.
b. Mendongeng adalah kegiatan bercerita terkait kejadian masa lalu seperti cerita legenda yang ditujukan kepada anak-anak, dengan tujuan untuk menghibur anak-anak supaya memicu semangat anak dalam kunjungan sekolah. Pihak pustakawan yang bertugas dalam mendongeng adalah ibu Resa. Kegiatan mendongeng ditujukan untuk anak-anak kunjungan dari pihak sekolah yang bekerjasama dengan Dispersip. Kegiatan tersebut dilakukan pada pukul 09:30 sampai 11.30.
c. Pohon buku merupakan sebuah wadah untuk buku seperti rak yang dibentuk seperti pohon yang dibawahnya juga tersedia tempat duduknya. Layanan untuk pohon buku diberikan untuk seluruhp

pemustaka anak baik umum ataupun kunjungan sekolah dan boleh digunakan selama layanan buka. Pohon buku ini menjadi daya tarik tersendiri agar anak semangat ketikan mebaca dengan tempat unik yang disediakan.

Dari uraian wawancara diatas terkait tempat bemain *indoor* dan *outdoor* yang menjadi daya tarik untuk anak-anak sesuai dengan usianya yang masih menjalani dunia bermain, sehingga fasilitas yang disediakan dapat menjadi daya tarik untuk anak-anak berkunjung ke Dispersip. Selain itu, yang menjadi daya tarik bukan hanya tempat bermain melainkan pihak perpustakaan juga memberikan layanan *story telling*, mendongeng dan menyediakan pohon buku.

3) *Wifi* Gratis

Seiring dengan perkembangan zaman, tidak asing lagi untuk sekarang jika suatu tempat memiliki akses internet untuk orang-orang yang berkunjung sehingga menjadi daya tarik untuk orang-orang mengunjunginya. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan merupakan sebuah perpustakaan umum yang juga menyediakan akses internet yaitu *wifi* gratis. *Wifi* tersebut berada didalam perpustakaan, setiap pemustaka dapat menggunakannya untuk mencari informasi tambahan jika koleksi diperpustakaan belum memenuhi. Terkait daya tarik adanya *wifi* gratis dipaparkan oleh ER Subkooridnator/kepala bidang pelayanan dan kerjasama, berikut:

> *"Strategi kami disini salah satunya ada wifi gratis, dengan wifi tadi kami berusaha dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, bukan sekedar dari koleksi yang ada disini haja, tapi jua dengan wifi tadi".*[7]

Terkait hal tersebut juga disampaikan oleh HM Pustakawan, sebagai berikut:

> *"Kami disini, membantu para pemustaka untuk mendapatkan apa yang mereka perlukan, kami juga menyediakan Wifi untuk pemustaka mencari bahan yang mereka perlukan. Nah orang-orang bahkan banyak yang datang terkadang bukan karna ada bukunya tapi karna ada wifinya itu".*[8]

Juga dipaparkan oleh FA selaku pemustaka tentang *wifi* gratis, sebagai berikut:

> "*Salah satu fasilitas yang paling oke adalah adanya wifi yang jaringannya cukup kuat untuk menambah referensi dalam mencari sumber-sumber dalam menambah wawasan pengetahuan. Banyak jua tempat lain yang be wifi kaya cafe, tapi tempat kaitu kadada bukunya kaya diperpus wan fungsi cafe tu kada seperti perpus yang formal".*[9]

Hal senada juga dipaparkan oleh pemustaka SY, sebagai berikut:

> *"Wifi diperpusda ni sangat membantu gsan mengerjakan tugas, untuk men-mendownload beberapa referensi yang ada diinternet. Nyamannya di perpus ini jua selain ada wifinya ada buku referensi yang kawa dicari secara langsung dan menggawi tu kawa lebih fokus".*[10]

Terkait *Wifi* juga disampaikan oleh pemustaka JM, sebagai berikut:

> *"Wifi disini lo memudahkan gasan menambah informasi, karena buku lo terbatas ditambah wifi gratis, tapi kadang kurang lancar, terlepas dari itu untuk perpusda ada wifinya, kalo cafe perlu biaya lagi untuk mencari sebuah wifi aja,*

[7]ER, Subkoordinator/Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama, Banjarmasin, 10 Juni 2022, pukul 10.29 WITA.
[8]HM, Pustakawan, Banjarmasin, 11 Juni 2022, pukul 10.27 WITA.
[9]FA, Pemustaka, Banjarmasin, 21 Juni 2022, pukul 09.55 WITA.
[10]SY, Pemustaka, Banjarmasin, 7 September 2022, pukul 09.54 WITA.

> *belum tentu cafe tu nyaman dan kondusif. Sedangkan perpusda kan pasti kondusif karna sudah dikondisikan pustakawan, jadi nyaman jadinya* (jadi tempatnya nyaman karna sudah dikondisikan oleh pustakawan)*”.*[11]

Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa Dispersip menyediakan *wifi* gratis terhadap pemustaka dalam memenuhi informasi yang diperlukan oleh pemustaka selain itu juga menjadi daya tarik bagi pemustaka untuk berkunjung lagi ke Dispersip untuk menggunakan *wifi* gratis tersebut. Walaupun dimasa sekarang sudah banyak tempat-tempat yang juga memberikan *wifi* gratis seperti kafe ataupun tempat nongkrong, tapi hal ini tidak membuat pemustaka merasa nyaman ketika berada ditempat seperti itu, karena tempat-tempat itu tidak menyediakan buku-buku dan kurang kondusif untuk mengerjakan tugas atau mencari jawaban dan informasi.

4) Tempat Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang nyaman dan luas.

Perpustakaan yang baik tentunya harus membuat pemustaka merasa nyaman ketika mereka berkunjung juga pemustaka akan merasa aman ketika berada dalam perpustakaan tersebut. Dispersip merupakan perpustakaan yang besar, berdasarkan observasi yang terlihat tempat perpustakaan tersebut sangat luas dengan didukung kursi yang banyak, tempat yang

[11]JM, Pemustaka, Banjarmasin, 7 September 2022, pukul 10.23 WITA.

bersih, koleksi buku yang tersusun rapi serta juga ada AC yang berada dalam ruangan pada Dipersip.

Dengan tempat yang memadai tersebut membuat pemustaka merasa nyaman ketika berada diperpustakaan. Sebagaimana dipaparkan oleh ER subkooridnator/kepala bidang pelayanan dan kerjasama, berikut:

> *"Kami kan disini berusaha untuk memberikan pelayanan yang buhan pemustaka perlukan, jadi tentunya supaya buhan pemustaka itu merasa betah disini diberikan tempat gasan buhannya nyaman pas membaca buku, yaa salah satunya tempatnya ni luas, bukunya banyak, nah itu".*[12]

Hal senada juga dipaparkan oleh Pustakawan HM sebagai berikut:

> *"Seperti yang pian lihat tempat kami disini cukup luas untuk pemustaka, menjadi salah satu strategi kami jua gasan menarik pengunjung perpustakaan, dalam artian segi sarana dan prasarana kami bagus haja".*[13]

Terkait tempat yang luas, juga diapaprkan oleh pemustaka FA, sebagai berikut:

> *"Kalau diperpustakaan daerah bukunya banyak mencakup banyak bidang, perpustakaannya luas jua dalam artian tu kada sempit, sesak jadi leluasa gasan begerak bila mencari referensi. Tempatnya nyaman jua sejuk, lapang tidak berdesakan fasilitas duduknya ada meja yang layak jua habis tu tempatnya bersih".*[14]

Terkait tempat yang nyaman dan luas juga dipaparkan oleh pemustaka SY sebagai berikut:

> *"Nyaman luas ber-AC banyak tempat duduknya dan ada beberapa ruangan khusus untuk menggawi tugas-tugas pribadi,*

[12]ER, Subkoordinator/Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama, Banjarmasin, 10 Juni 2022, pukul 10.29 WITA.
[13]HM, Pustakawan, Banjarmasin, 11 Juni 2022, pukul 10.27 WITA.
[14]FA, Pemustaka, Banjarmasin, 21 Juni 2022, pukul 09.55 WITA.

tapi ada kekurangannya itu lemari barang ada yang los atau dol".[15]

Hal senada juga disampaikan oleh pustakawan JM, sebagai berikut:

"Sejauh perpustakaan yang ada, perpusda pang yang paling Ok be-AC, habis tu ada sofanya, habis tu kawa selonjoran, sofanya empeuk ruangan sejuk jua, habis tu bersih jua ditambah pelayanannya nyaman jua jadinya PW ayy (jadinya posisi nyaman untuk berdiam ditempat)."[16]

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tempat Dispersip luas dan nyaman. Dari beberapa pemustaka menyatakan bahwa tempat yang ada di Dispersip nyaman, sejuk karena ada AC, sofa yang empuk, tempat yang bersih serta memiliki banyak tempat untuk pemustaka. Selain itu juga, tempat Dispersip juga luas sehingga membuat pemustaka merasa nyaman dan tenang, karena ketika berada didalam Dispersip pemustaka tidak berdesakan. Ketika pemustaka berada di perpustakaan tersebut, pemustaka merasa betah dan bisa bertahan lama didalam perpustakaan, baik untuk mencari bahan/informasi ataupun hanya duduk ditempat untuk mengerjakan tugas.

[15]SY, Pemustaka, Banjarmasin, 7 September 2022, pukul 09.54 WITA.
[16]JM, Pemustaka, Banjarmasin, 7 September 2022, pukul 10.23 WITA.

5) Peningkatan Kompetensi Pustakawan dalam Bidang Layanan

a) Seminar dan Workshop

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan juga memiliki layanan dalam bidang pembinaan. Bidang ini salah satunya bergerak dalam menumbuhkan kembangkan minat baca juga tentang kesadaran pentingnya sebuah perpustakaan. Untuk mencapai hal tersebut bidang ini bergerak dengan membuat acara yaitu seminar dan workshop. Dispersip sering kali mengadakan kagiatan-kegiatan seperti itu sehingga membuat orang-orang tertarik untuk mengikuti kagiatan-kegiatan itu, hal tersebut dipaparkan oleh AD pustakwan layanan pembinaan berikut:

> *"Contohnya kaya pelatihan kaya seminar workshop, juga ada tentang kegiatan lomba-lomba, kaya lomba pustakawan, lomba perpustakaan sekolah, perpustakaan desa tingkat Provinsi. Bisa lewat daring waktu covid, tapi kalo kada pandemi bisa dihotel biasa dari perpusnas melaksanakan kita disini yang mencriakan tempatnya mencarikan pesertanya. Pas pandemi via daring zoom sosialisasinya".*[17]

Terkait seminar dan workshop juga dipaparkan oleh pustakawan HM, sebagai berikut:

> *"Untuk melaksankan seminar pas pandemi kegiatannya via zoom dan langsung offline dilaksanakan hampir puluhan kali di tahun 2020 dan 2021. Dan kita kan disini ada bidang pembinaan mereka ada programnya meningkatkan*

[17]AD, Pustakawan, Banjarmasin, 14 Juni 2022, pukul 11.38 WITA.

minat baca kaya seminar-seminar mengundang pustakawan atau pemustaka yang ada dikabupaten."[18]

Terkait Seminar dan Workshop juga dipaparkan oleh pustakawan DH, sebagai berikut:

"Seminar bagi pustakawan tu banyak, bentar melihati hp, naa yang gasan kami tu kaya webinar literasi meningkatkan kompetensi SDM, ada jua tuh seminar nasional strategi promosi dalm meningkatkan kunjungan pengguna. Jadi banyak seminar-seminar kain jua gasan psutakawan.[19]

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dispersip memiliki bidang pembinaan yang programnya melaksanakan kegiatan seminar ataupun workshop untuk pemustaka, sehingga pada Dispersip pemustaka bukan hanya mencari informasi melalui koleksi perpustakaan ataupun akses internet tetapi juga pemustaka bisa mengikuti seminar atau workshop yang diadakan oleh pihak Dispersip. Seminar dan workshop yang diadakan bukan hanya untuk pemustaka melainkan juga untuk pustakawan untuk meningkatkan pelayanan yang ada diperpustakaan.

b) Diklat (Pendididkan dan Pelatihan)

Pustakawan merupakan orang yang memberikan pelayanan dalam sebuah perpustakaan. layanan yang diberikan oleh pustakawan harus memberikan layanan prima sehingga pemustaka dapat merasakannya. Untuk meningkatkan kualitas

[18]HM, Pustakawan, Banjarmasin, 11 Juni 2022, pukul 10.27 WITA.
[19]DH, Staff, Banjarmasin, 6 September 2022, pukul 10.00 WITA.

layanan yang diberikan oleh pustakawan, mereka bisa mengikuti kegiatan seperti diklat, sebagaimana yang disampaikan oleh pustakawan HM, sebagai berikut:

> *"Wajib kami mengikuti sebelum resmi dilantik harus ikut diklat, setelah jadi* (setelah sudah menjadi pegawai), *diklat tetap ada tapi kada wajib karna tinggal peningkatan kapasitasnya aja, pustakawan disini orang-orang yang memiliki pendidakan anu pang lah, ada yang bujur-bujur dari pustakawan ada jua yang kada jadi menyesuaikan pendidikannya karena disini bidangnya banyak jua, mungkin itu pang".* [20]

Terkait diklat juga dipaparkan oleh Pustakawan DH, sebagai berikut:

> *"Diklat ni kami ada jua umpat, bila diadakan hanyar kami umpat. Diklatnya terkait tentang pustakawan misalnya kaya meningkatkan pengunjung, tekait pengolahan, pengelolaan jua".*[21]

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan mengikuti diklat untuk meningkatan pelayanan yang ada di Dispersip seingga memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan puas, selain itu juga latar belakang pendidikan para pustakawan juga berasal dari perpustakaan.

c) Bimtek (Bimbingan dan Teknis)

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka, para pustakawan Dispersip juga memiliki latar belakang pendidikan yang berasal dari jurusan perpustakaan, sebagaimana yang dipaparkan oleh staff NA sebagai berikut:

[20]HM, Pustakawan, Banjarmasin, 10 Juni 2022, pukul 09.15 WITA.
[21]DH, Staff, Banjarmasin, 6 September 2022, pukul 10.00 WITA.

> *"Kami disini mengikuti bimtek (bimbingan teknis) pang terkait perpustakaan, sehari dilaksanakannya. Bimtek ini bila ada baru kami ikut atau bila diikutsertakan yaa ikut, dan disini rata-rata lulusan perpustakaan perpustakaan".*[22]

Hal tersebut juga dipaparkan oleh pustakawan DH, sebagai berikut:

> *"Bimtek ini kami umpat bila adiadakan ja kami umpat, bimteknya tu kaya bimtek tentang strategi habis tu ada tentang budaya literasi jua."*

Dari uraian wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para pustakawan yang ada diDispersip untuk meningkatkan layanan dan memberikan layanan prima mereka juga mengikuti bimtek. Selain itu, latar belakang pendidikan pustakawan juga lulusan dari bidang perpustakaan yaitu perpustakaan.

6) Promosi Melalui Sosial Media

Promosi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan sesuatu untuk menuju arah yang lebih baik. Promosi dalm sebuah perpustakaan tentunya digunakan agar dapat menarik para pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Dispersip juga melakukan kegiatan promosi untuk menarik para pemustaka agar berkunjung ke perpustakaan, selain itu tujuan promosi juga diberikan agar para pengunjung dapat mengetahui segala kegiatan-kegiatan yang diadakah oleh Dispersip sebagaimana yang dipaparkan oleh ER Subkoordinator/Kepala Pelayanan dan Kerjasama berikut:

[22]NA, Staff Perpustakaan, Banjarmasin, 13 Juni, pukul 10.36 WITA.

> *"Di sosmed kami ada memposting kegiatan-kegiatan kami. Kami juga punya website, fb ada, instagram ada perpus pal 6, ig kami juga ada fb juga ada. Melalui sosmed orang-orang kawa melihat kegiatan kami dan info-info kami sebar disosmed kami, dengan melihat kegiatan kami orang-orang akan tertarik berkunjung dan juga bisa mengikuti kegiatan kami, karna semua sudah dinfokan disana jam buka dan tutup juga ada disana".*[23]

Hal demikian juga disampaikan oleh HM selaku pustakawan, sebagai berikut:

> *"Kami aktif disosial media terkait kegiatan yang dilakukan pihak perpusda diinformasikan melalui sosmed, sehingga dapat menarik minat pengunjung. Kalau kegiatan promosi pameran buku juga ada, biasanya dibanjarbaru di nasional pernah ikut jua perpusnas pernah, sekretariat daerah provinsi pernah. biasanaya ada jua diselenggarakan berkegiatan duta baca*.[24]

Promosi sosial media tersebut juga didukung dari observasi yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengecek langsung sosial media yang dimiliki oleh Dispersip seperti *instagram, facebook* dan *website.* Selain sebagai promosi sosial media yang dimiliki perpustakaan sosial media tersebut juga digunakan pemustaka untuk berkomentar memberi kritik, saran ataupun hal lainnya melalui sosial media tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti Dispersip memiliki beberapa sosial media diantaranya *instagram yaitu @perpuspalnam* dengan 3.229 *followers, facebook* yaitu Dispersip Provinsi Kalimantan Selatan dengan 3.572 teman dan *website* yaitu *https://dispersip.kalselprov.go.id* yang digunakan untuk

[23]ER, Subkoordinator/Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama, Banjarmasin, 10 Juni 2022, pukul 10.29 WITA.

[24]HM, Pustakawan, Banjarmasin, 11 Juni 2022, pukul 10.27 WITA.

memperkenalkan kepada orang-orang terkait perpustakaan juga kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak Dispersip. Sosial media yang dimiliki bukan hanya digunakan untuk promosi namun juga memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk berkomentar dari segi kritik, saran ataupun hal lainnya.

Beradasarkan wawancara dan observasi diatas Dispersip memiliki sosial media diantaranya *instagram, facebook* dan *website* dengan tujuan untuk menyebarluaskan informasi dan memperkenalkan kepada masyarakat luas terkait kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh pihak Dispersip sehingga membuat orang-orang tertarik untuk berkunjung ke Dispersip Provinsi Kalimantan Selatan.

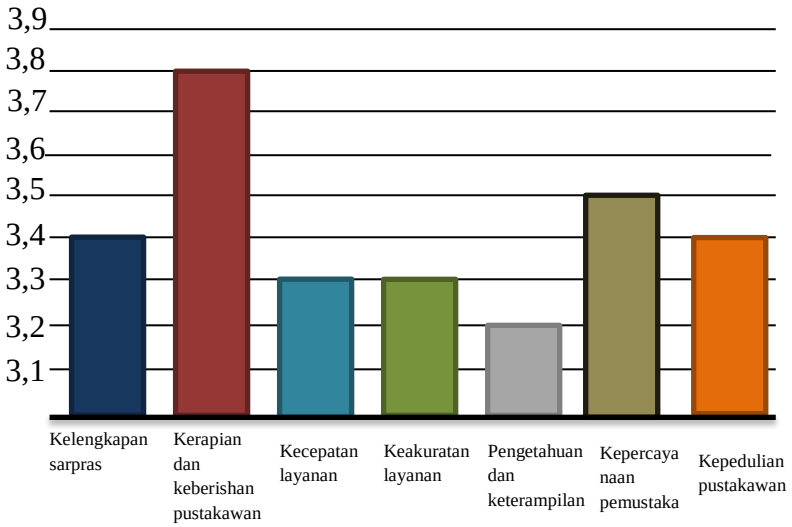
Simpulan Layanan Dinas Pendidikan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan



b. Tingkat kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.

Pemustaka merupakan orang yang menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan baik dari koleksi buku, sarana dan prasarana ataupun layanannya. Salah satu bagian penting dalam sebuah perpustakaan adalah pemustaka karena tanpa adanya pemustaka maka layanan dalam perpustakaan tidak akan dapat terlaksana. Untuk menarik pemustaka tentunya perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik sehingga pemustaka dapat merasa puas dan ingin kembali berkunjung ke perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan selama pendemi Covid-19 mengalami peningkatan dapat dimaknai bahwa pemustaka yang berkunjung senang untuk datang ke perpustakaan sebagai pemustaka diDinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Kepuasan pemustaka dapat terlihat berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti dengan 20 responden, berikut hasil angket kepuasan pemustaka:



Grafik 4.1 Kepuasan pemustaka

Skor Akhir:
1,00 – 1,05 = STM
1,06 – 2,05 = TM
2,06 – 3,05 = M
3,06 – 4,05 = SM

Dari grafik diatas sudah terlihat beberapa hal yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka diantaranya:

1) Kelengkapan sarana dan prasarana 3,4
2) Kerapian dan kebersihan pustakawan 3,8
3) Kecepatan layanan 3,3
4) Keakuratan layanan 3,3
5) Pengetahuan dan keterampilan 3,2

6) Kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan 3,5

7) Kepedulian pustakawan 3,4

Hasil keseluruhan adalah 23,8 /7 = 3,4

Untuk data terendah yaitu pada pengetahuan dan keterampilan dengan rata-rata 3,2. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bisa lebih diupayakan lagi, pustakawan bisa mengikuti pelatihan seperti diklat, bimtek ataupun hal lainnya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pustakawan. Adapun data yang tertinggi yaitu pada kerapian dan kebersihan pustakawan dengan rata-rata 3,8. Terkait kerapian dan kebersihan pustakawan sudah sangat bagus.

Dengan hasil yang tertera diatas maka kepuasan pemustaka dalam seluruh pelayanan dapat dinyatakan memuaskan untuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Pelayanan yang baik, tentunya menjadi hal penting bagi pemustaka karena akan menjadi pengaruh untuk perpustakaan itu sendiri sebagai tolak ukur keberhasilan dari perpustakaan untuk mencapai kepuasan pemustaka. Berkaitan dengan hasil angket kepuasan pemustaka yang telah tertera diatas, hal tersebut juga didukung sebagaimana yang disampaikan oleh ER Subkoordinator/Kepala Pelayanan dan Kerjasama berikut:

"Untuk mengukur kepuasan masyarakat itu kami tertera di IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) ini. Karena disini pemustaka juga yang menilainya yang merasakannya makanya kami dapat IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tadi nah. Dan kami terus bertahan, ini kan sudah

2 tahun terakhir ini untuk indeks pembanguanan literasi kami paling tinggi se-Indonesia untuk khusus Kalimantan Selatan".[25]

Melalui IKM tersebut pihak Dispersip dapat melihat kepuasan pemustaka terkait layanan yang diberikan oleh pustakawan. Kepuasan pemustaka juga dirasakan pemustaka secara langsung sebagaimana yang dipaparkan oleh FA berikut:

"Semenjak berada diperpustakaan tersebut selama ini pustakawan selalu mau memberikan bantuan saat saya menanyakan buku yang ingin saya cari, tapi ada juga pustakawan yang mengatakan silahkan langsung lihat katalog dikomputer saja".[26]

Untuk kepuasan pemustaka lain juga dirasakan oleh pemustaka JM, sebagai berikut:

"Untuk kami terpuaskan haja, buhannya membantu kami haja kaya mencariakan buku yang ada disana soalnya kan yang dikatalog kadang bisa haja kda dapat letak kodenya jadi buhannya tu mearahkan haja jua, ruanganny mendukung haja jua betah kaitu. Oke ja pelayanan disana".[27]

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sudah memuaskan berdasarkan data angket dari 20 responden dengan rata-rata 3,4 dengan kategori memuaskan dan didukung juga dengan hasil wawancara kepada pemustaka yang mengatakan bahwa pustakawan memberikan pelayanan yang baik sehingga pemustaka dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dispersip.

[25]ER, Subkoordinator/Kepala Seksi Layanan dan Kerjasama, Banjarmasin, 10 Juni 2022, pukul 10.29 WITA.
[26]FA, Pemustaka, Banjarmasin, 21 Juni 2022, pukul 09.55 WITA.
[27]JM, Pemustaka, Banjarmasin, 7 September 2022, pukul 10.23 WITA.

B. Pembahasan

Pada analisis ini akan dikemukakan data mengenai Strategi Manajemen Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi (Dispersip) Kalimantan Selatan dalam menarik minat pengunjung selama pandemi Covid-19, juga terkait tingkat kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

1. Layanan Perpustakaan dalam menarik minat pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka. Melalui pelayanan pemustaka dapat memperoleh informasi yang diperlukan dari berbagi sumber atau media.[28] Layanan yang disediakan pihak perpustakaan tentunya memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dan menjadi daya tarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalsel memiliki beberapa layanan dalam menarik minat pengunjung dan khususnya juga untuk memenuhi kebutuhan dari pemustaka dalam mencari bahan, jawaban ataupun informasi yang mereka perlukan. Pandemi Covid-19 merupakan wabah penyakit yang membuat kegiatan-kegiatan manusia dibatasi. Pada saat pandemi Covid-19 Dispersip tetap memberikan

[28]Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 2.

pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan, bahkan pengunjung selama pandemi Covid-19 mengalami peningkatan. Hal tersebut tentunya karena Dispersip memiliki layanan-layanan yang membuat pemustaka tertarik sekalipun dimasa pandemi Covid-19. Adapun layanan-layanan Dispersip yang menarik minat pengunjung, diantaranya:

a. Layanan Deposit dan Referensi

Menurut jurnal dari Arianti Permata Sari menyatakan layanan deposit merupakan layanan yang bertujuan mengumpulkan, menyimpan dan melestarikan suatu terbitan atau tentang daerah tersebut yang dapat diwariskan kepada generasi dimasa yang akan datang.[29] Layanan ini dimanfaatkan oleh pemustaka sebagai informasi baik ketika mengerjakan tugas untuk menemukan jawaban atau sebagai menambah pengetahuan terkait budaya yang ada didaerah pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memiliki layanan deposit, layanan ini memiliki koleksi buku-buku langka dan juga buku lama. Buku-buku dilayanan ini yaitu buku yang terbitnya 1 atau 2 saja, dan koleksi buku disini juga tentang koleksi terbitan yang ada di Banjar dan Kalimantan Selatan seperti "Cara Pembuatan Sasirangan", "Tarian-tarian

[29]Tentia Oktama Setyaning Adi, Heriyanto, "Efektivitas Pemanfaatan Koleksi Alih Media di Layanan Deposit Perpustakaan Daerah Jawa Tengah" dalam *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol.2 No.3, Tahun 2013 dikutip Senin 12 September 2022, Pukul 10.34. 5.

Banjar" dan yang lainnya, sehingga koleksi layanan deposit bisa disebut sebagai lokal konten. Selain itu, layanan deposit juga mewadahi bagi penerbit buku yang ada di Kalimantan Selatan untuk menerima karya buku dari penerbit lokal sehingga tersimpan di Dispersip.

Tujuan pemustaka Dispersip dalam mengunjungi layanan deposit yaitu lebih banyak untuk memenuhi tugas pemustaka bukan untuk membaca seperti layanan umum, sebagaimana dalam skripsi menurut Sri Susman menyatakan bahwa tujuan dari deposit adalah sebagai salah satu kelengkapan akses informasi bagi kebutuhan pemerintah untuk lembaga-lembaga, kelompok yang luas dan dewan kota untuk menolong informasi yang dibutuhkan pengguna.[30]

Dari analisis dan teori yang ditemukan layanan deposit yang ada sudah sesuai dengan fungsi dan koleksi yang disediakan, layanan ini mengoleksi buku-buku langka dan lokal konten yang sesuai dengan lokasi Dispersip yang berada di Kalimantan Selatan.

Adapun layanan referensi merupakan layanan rujukan atau acuan yang memiliki fungsinya sendiri, pemustaka akan mengunjungi layanan ini jika memerlukan jawaban atan informasi yang mereka butuhkan.

[30]Sri Susman, Universitas Sumatera Utara H. 7 Https://Anzdoc.Com/Download/Bab-Ii-Tinjauan-Pustaka5e40f98ac6bbba6d7e8b4792c8e4b13e73924.Html.

Dispersip memiliki layanan referensi dengan sistem layanan tertutup. Sistem layanan referensi diberi pengarahan oleh pustakawan ketika mencari buku, dan buku pada layanan referensi tidak dipinjamkan. Layanan ini dicarikan dikatalog perpustakaan oleh pustakawan kemudian diberikan kode kepada pemustaka dan dibawa ke layanan referensi sesuai dengan instruksi dari pustakawan. dimasa pandemi Covid-19 layanan ini berjalan sesuai dengan protokol kesehatan, dimana pustakawan membantu pemustaka untuk mencari informasi yang diperlukan oleh pemustaka.

Menurut jurnal dari Umi Kalsum yang menyatakan layanan referensi merupakan kegiatan yang menyajikan koleksi referensi kepada pemustaka dan membantu pemustaka dalam mencari informasi.

Tujuan pemustaka mengunjungi layanan referensi pada Dispersip yaitu untuk menemukan jawaban dari pertanyaan yang mereka bawa, sebagaiamana dalam jurnal dari Umi Kalsum yang menyatakan beberapa cara yang dipakai dalam kegiatan layanan referensi yaitu menerima pertanyaan dari pemustaka dan menjawab dengan koleksi referensi, memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan pemustaka, dan

memberikan bimbingan kepada pemustaka terkait penggunaan koleksi referensi.[31]

Adapun jenis koleksi layanan referensi Dispersip yaitu seperti kamus, ensiklopedia, biografi, undang-undang, indeks, abstrak, koran, majalah, almanak dan sejenisnya. Menurut Wiji Suwarno, layanan koleksi referensi merupakan layanan yang diberikan perpustakaan dengan koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat.[32]

Dari analisis dan teori yang ditemukan layanan referensi, kegiatan pelayanan dalam memberikan bimbingan dan arahan serta jenis koleksi yang ada dilayanan referensi sudah memadai, lengkap dan sesuai dengan teori yang ada.

b. Tempat Bermain Anak

Layanan anak merupakan layanan khusus ditujukan untuk anak-anak, mereka memiliki ruangan khusus yang tidak bergabung dengan orang dewasa. Menyesuaikan dengan usia mereka yang suka bermain dan bersenang-senang tentunya layanan ini harus membuat anak-anak merasa tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan seperti disediakannya tempat bermain anak. Menurut

[31]Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi diperpustakaan Perguruan Tinggi",dalam *Jurnal Iqra',* vol.10 no.01 Mei 2016, dikutip Rabu 14 September 2022, Pukul 09.10 WITA, 134.

[32]Wiji Suwarno, *Organisasi Informsi Perpustakaan Pendekatan Teori dan Praktik*, (RajaGrafindo Persada: Depok 2019), 102.

jurnal dari Sri Endarti, menyatakan bahwa perpustakaan juga memiliki fungsi rekreasi yang berarti memiliki fungsi yang ringan dan menghibur bagi pemustaka.[33]

Dispersip memiliki layanan anak yang ditujukan untuk pemustaka anak. Koleksi yang ada dilayanan ini membantu anak-anak untuk menambah wawasan mereka dan memberikan hal-hal baru yang belum mereka ketahui. Selain itu, dalam layanan anak juga disediakan tempat bermain untuk mereka yaitu *indoor* dan *outdoor*. Tempat bermain tersebut juga menyesuaikan dengan usia mereka agar ketika bermain anak yang kecil tidak tertindas.

Tujuan pemustaka berkunjung ke layanan anak, agar membiasakan anak akan pentingnya perpustakaan sebagai pusat membaca, selain itu juga memperkenalkan anak bahwa perpustakaan juga sebagai tempat yang menyenangkan sesuai dengan salah satu fungsinya yaitu sebagai tempat rekreasi sebagaimana menurut Darmono fungsi perpustakaan sebagai rekreasi, dengan tersedia bahan tercetak, rekaman atau koleksi lainnya untuk menciptkan kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani, mengembangkan minat rekreasi pengguna melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu senggang dan menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.[34]

---

[33]Sri Endarti, Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi, *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan Institut Seni Indonesia Yogyakarta,* vo.02 no.01 Juni 2022, dikutip Selasa 13 September 2022 Pukul 09.30 WITA. 26.

[34]Darmono, *Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*…4.

Layanan anak juga memberikan layanan inovasi selain tempat bermain dan koleksi buku. Dispersip juga memiliki beberapa layanan inovasi untuk anak diantaranya *story telling*, mendongeng, pemberian snak (hadiah), pohon buku dan foto bersama. Layanan inovasi ini ditujukan untuk kunjungan sekolah yang bekerjasama dengan Disperpsip.

Layanan inovasi ini didukung oleh jurnal dari Wahyu Eka Nurhandini bahwa inovasi layanan di perpustakaan merupakan sebuah kagiatan yang dimodifikasi semenarik mungkin dan ditujukan pada saat kunjungan berkelompok. Adapun kegiatan layanan inovasi diantaranya 1) orientasi perpustakaan, 2) kegiatan mendongeng, 3) membaca bersama, 4) bermain game edukasi, 5) pemutaran film, 6) mewarna, 7) tour keliling perpustakaan dan 8) pemberian hadiah serta foto bersama.[35]

Dari analisis dan teori yang ditemukan, tempat bermain anak sudah sesuai dengan fungsinya sebagai tempat mencari informasi dan rekreasi, bahkan juga didukung dengan inovasi layanan yang diberikan oleh pihak Dispersip yaitu *story telling*, mendongeng, pembagian hadiah, pohon buku dan foto bersama.

[35] Wahyu Eka Nurhandini. Inovasi Layanan Ruan Baca Di Dinas Prpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang, *Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi Malang*, vol.04 no.01 2020, dikutip Selasa 13 September Pukul 14.16 WITA. 34

c. *Wifi* Gratis

Kemajuan teknologi didunia semakin meningkat untuk mengakses internet bisa dimana saja, bahkan sudah banyak tempat-tempat yang menyediakan *wifi* untuk menjadi daya tarik tempat itu sendiri, salah satunya adalah sebuah perpustakaan. Dispersip memiliki layanan internet yaitu dengan menyediakan *wifi* gratis untuk para pemustaka ketika berkunjung ke perpustakaan, sehingga dapat menambah informasi yang diperlukan oleh pemustaka selain dari koleksi buku yang ada di Dispersip.

Terkait hal ini dikuatkan oleh jurnal dari Andi Wijaya dan Cepi Riyana bahwa manfaat internet dalam dunia pendidikan dapat menghilangi dan mengurangi hambatan sumber informasi. Dalam jurnal ini juga, penggunaan internet dapat dibedakan menjadi dua hal: 1) penyediaan akses yang berupa sebagai sarana dan pasarana sehingga pemustaka dapat menggunakannya, dan 2) internet sebagai publikasi kegiatan dengan berbagai informasi dari pihak perpustakaan.[36]

Tujuan pemustaka mengunjungi Dispersip salah satu alsannya yaitu adanya layanan *wifi* yang tersedia di Dispersip, sehingga dapat menambah informasi selai dari koleksi buku yang ada diperpustakaan sebagaimana menurut Wiji Suwarno menyatakan bahwa dengan adanya layanan internet dapat

[36]Andi Wijaya Dan Cepi Riyana, "Pemanfaatan Internet pada Perpustakaan Daerah", *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, vol.03 no.02 November 2013, dikutip Selasa 13 September 2022 Pukul 14.10 WITA. 24.

membantu pemustaka untuk mengakses informasi yang dibutuhkan dalam memenuhi keperluan informasi atau hal lainnya.[37]

Dari analisis dan teori diatas, wifi gratis yang disediakan oleh pihak perpustakaan dapat membantu pemustaka dalam menambah informasi selain dari media cetak tapi juga melalui jaringan yang lebih luas yaitu internet.

d. Tempat Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang nyaman dan luas.

Perpustakaan merupakan tempat para pemustaka untuk mencari informasi atau bahan yang mereka perlukan. Untuk mendukung hal tersebut tentunya sebuah perpustakaan memiliki tempat yang nyaman dan luas agar pemustaka senang ketika berkunjung ke perpustakaan. Menurut Riswanto, perpustakaan dituntut untuk bisa menyediakan tempat maupun layanan yang mendorong pemustaka untuk sering berkunjung.[38]

Dispersip merupakan sebuah perpustakaan yang besar dengan fasilitas yang nyaman dan memadai seperti memiliki ruangan yang luas, bersih, sejuk karena memiliki AC, memiliki desain yang indah dengan dipadukan warna-warna serta juga

[37]Wiji Suwarno, *Organisasi Informsi Perpustakaan Pendekatan Teori dan Praktik*, (Depok:RajaGrafindo Persada, 2019), 106.

[38]Dwi Riswanto. Medekatkan Perpustakaan Umum Sebagai Tempat Rekreasi Keluarga (2021). Sumber: https//Perpustakaan.Kulonprogokb.Go.Id/Detail/161/Mendekatkan-Perpustakaan-Umum-Sebagai-Tempat-Rekreasi-Keluarga. 14 September 2022, Pukul 14.50 WITA.

memiliki sofa empuk dan tempat duduk yang banyak bagi pemustaka. Dengan fasilitas tersebut menjadi salah satu alasan para pemustaka senang untuk berkunjung kembali ke Dispersip. Terkait fasilitas tempat juga didukung oleh jurnal dari Sri Endarti, menyatakan bahwa rasa nyaman yang diberikan perpustakaan diciptakan dengan menyediakan ruang baca nyaman didukung dengan interrior berwarna terang dan unik sehingga membuat para pemustaka betah untuk berada di perpustakaan tersebut.[39]

Dari analisis dan teori diatas, tempat Dispersip sudah memadai dalam arti tempat yang disediakan memiliki ruangan yang nyaman, bersih sejuk serta luas bagi pemustaka sehingga membuat pemustaka senang untuk kembali berkunjung ke Dispersip.

e. Peningkatan Kompetensi Pustakawan dalam Bidang Layanan

Kompetensi merupakan kombinasi antara keterampilan dan pengetahuan yang diterapkan seseorang ketika mereka bekerja. Layanan yang diberikan pihak perpustakaan tentunya dikerjakan oleh pustakawan dalam memberikan layanan pustakawan tentunya memiliki keterampilan dan pengetahuan ketika memberika layanan. Menurut Jurnal dari Hari Santoso, menyatakan bahwa peningkatan kompetensi pustakawan dilakukan dengan harapan para

[39]Sri Endarti, Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi, *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan Institut Seni Indonesia Yogyakarta*, vo.02 no.01 Juni 2022, dikutip Selasa 13 September 2022 Pukul 09.30 WITA. 25-26.

pustakawan memilki kinerja yang dipersyaratakan sehingga memiliki produk yang dapat diharapkan pemakai atau pemustaka.[40]

Pustakawan Dispersip tentunya memberikan layanan terhadap para pemustaka, layanan tersebut dapat dinilai dan dirasakan oleh para pemustaka. Pustakawan Dispersip dalam meningkatkan kompetensi mengikuti beberapa kegiatan diantaranya diklat, bimtek serta seminar dan workshop dengan tujuan agar dapat memberikan layanan prima terhadap pemustaka.

f. Promosi Melalaui Sosial Media

Pemustaka merupakan orang yang berkunjung ke sebuah perpustakaan bukan tanpa alasan. Pemustaka berkunjung keperpustakaan tentunya untuk menemukan informasi atau bahan yang mereka perlukan, namun pemustaka tidak akan berkunjung jika belum tertarik terhadap perpustakaan tersebut. Untuk membuat pemustaka tertarik dalam hal ini tentunya pihak perpustakaan melakukan promosi untuk menarik minat pengujung salah satunya melalui sosial media.

Dispersip memilki beberapa akun sosial media diantaranya *instagram yaitu @perpuspalnam* dengan 3.229 *followers, facebook* yaitu Dispersip Prov Kalsel dengan3.572 teman dan *website* yaitu *https://dispersip.kalselprov.go.id*, dengan tujuan

[40]Hari Santoso "Peningkatan Kompetensi Pustakawan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk Mewujudkan Kinerja Unggulan" *Jurnal UPT Universitas Negeri Malang*, 7.

untuk memperkenalkan kepada masyarakat luas tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak Dispersip sehingga orang-orang dapat mengetahui kegiatan yang mereka lakukan dan tertarik untuk berkunjung ke Dispersip.

Menurut Fjallbrant tujuan utama dalam promosi perpustakaan adalah untuk menyadarkan masyarakat pengguna tentang pentingnya perpustakaan bagi kehidupan. Secara terperinci tujuan dari perpustakaan adalah, memperkenalkan fungsi perpustakaan kepada masyarakat pemustaka, menginformasikan kepada pemustaka layanan dan program kegiatan yang ada diperpustakaan, membangkitkan minat dan keinginan pemustaka terhadap perpustakaan dan layanannya, memelihara kesadaran pemustaka terhadap layanan perpustakaan, serta meningkatkan penggunaan perpustakaan.[41]

Dari analisis dan teori diatas maka Dispersip melakukan strategi promosi dari sosial media dengan tujuan agar orang-orang dapat mengetahui kegiatan mereka sehingga orang-orang tertarik untuk berkunjung.

2. Tingkat kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.

[41]Lisda Rahayu, dkk, *Layanan Perpustakaan*, (Tangerang Selatan:Universitas Terbuka, 2015), 6.1.

Kepuasan menurut Sunu, yaitu tingkat pernyataan seseorang terkait perasaannya yang dihasilkan dari perbandingan menurut pandangannya. Adapun pemustaka yaitu dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu baik perseorangan, kelompok, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas tersebut.[42] Jadi, kepuasan pemustaka merupakan penilaian yang dirasakan oleh pemustaka sebagai pengguna perpustakaan terkait fasilitas yang digunakan diperpustakaan.

Pemustaka Dispersip merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan Dispersip. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan para pemustaka bahwa pustakawan membantu para pemustaka apabila pemustaka merasa kesulitan dalam mencari buku atau informasi yang mereka perlukan. Dalam memenuhi kebutuhan dari pemustaka, pustakawan Dispersip selalu berusaha memberi bantuan baik secara langsung atau melalui teknologi agar pemustaka mendapatkan informasi yang mereka perlukan serta pemustaka juga dapat merasakan pelayanan yang ada sehingga dapat menilai kepuasan layanan yang diberikan oleh pustakawan. Selain itu, pustakawan juga bersikap baik dan ramah terhadap pemustaka. Kepuasan pemustaka tentunya dapat meningkatkan kunjungan pada Dispersip. Selama pandemi Covid-19 ditahun 2020-2021 tingkat kunjungan mengalami peningkatan.

[42]Andi Arisal, *Kualitas Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah,* (Pascasarjana Universitas Tadulako, 2016), 42.

Kepuasan pemustaka dapat diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan, berdasarkan teori menurut Parasurrahman dalam Agus Dwiyanto mengindentifikasi lima dimensi tersebut dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu:

Tangible (Berwujud) adalah benda berwujud/bukti langsung meliputi penampilan dari fisik fasilitas, peralatan, personal dan bahan komunikasi. *Reliability* (Keandalan) dapat diartikan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat dimana peran pustakawan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan tepat waktu juga kemudahan dalam prosedur pelayanan seperti untuk membuat kartu agar menjadi anggota perpustakaan. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan daya tanggap yang dimiliki pustakawan dalam merespon keluhan pemustaka atau meminta bantuan, pustakawan juga bersedia memberikan tanggapan dalam melayani pemustaka terkait kebutuhan pemustaka. *Assuarance* (Kepastian) adalah pengetahuan dan kesopanan dari pustakawan juga kemampuan dan kepercayaan diri yang mereka miliki serta ramah dan sopan santun agar dapat meyakinkan pemustaka. *Empahty* (Empati) merupakan perhatian individual yang diberikan pustakawan kepada pemustaka memberikan perhatian besar terhadap pemustaka, sikap ini akan menjadi penilaian terkait kepuasan pemustaka juga kemampuan pustakawan dalam memahami setiap

kebutuhan pemustaka, terlebih lagi saat proses layanan peminjaman dan pengembalian buku.[43]

Berdasarkan 5 dimensi tersebut hasil kepuasan pemustaka pada angket dengan rata-rata 3,4 kategori memuaskan. Dari data ini dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak Dispersip sudah memuaskan para pemustaka. Terkait kepuasan pemustaka Dispersip bisa ditingkatkan lagi agar bisa mendapatkan hasil yang lebih memuaskan lagi dari pemustaka.

[43]Andi Arisal, *Kualitas Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah,* (Pascasarjana Universitas Tadulako, 2016), 44.