

STRATEGI LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA DENPASAR PADA MASA PANDEMI COVID-19

Ni Kadek Meysi Anggiyani¹, Ni Putu Premierita Haryanti², I Putu Suhartika³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : kadekmeysi20@mail.com¹ , premierita@unud.ac.id² , suhardharma@yahoo.com³

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that hit Indonesia has hampered people's daily activities. Libraries as institutions that provide services to the community are also affected. A very influential impact is the implementation of services that do not run optimally. The purpose of this study was to determine the service strategy of the Denpasar City Library and Archives Service during the Covid-19 pandemic. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Data collection techniques through observation, interviews with service librarians and users at the Denpasar City Library and Archives Service, and documentation. The object of this research is the service strategy of the Denpasar City Library and Archives Service. This research was conducted for 2 months, namely March – May 2022. The results of this study are expected to be able to provide maximum service to users as before the Covid-19 pandemic.

Keywords: *library services, digital services, library promotion, Denpasar city library and archives service, covid-19*

1. PENDAHULUAN

Layanan merupakan kegiatan utama dalam perpustakaan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat. Perpustakaan merupakan pusat informasi yang melayani informasi dalam bentuk tercetak maupun non tercetak serta mengelola informasi untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya. Kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda. Perpustakaan berkembang seiring dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat mengenai informasi yang mudah dijangkau oleh semua orang. Layanan perpustakaan disesuaikan dengan kondisi petugas perpustakaan, jenis perpustakaan, dan kebutuhan pengguna.

Bagi perpustakaan, layanan yang diberikan kepada pengguna sangat berpengaruh terhadap perpustakaan. Seperti dalam layanan sirkulasi adanya interaksi langsung antara pustakawan dengan pengguna. Agar pengguna merasa puas dengan pelayanan perpustakaan, Pustakawan harus memberikan layanan yang

dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Layanan perpustakaan merupakan barometer keberhasilan yang dapat menciptakan citra yang baik untuk perpustakaan. Walaupun untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dapat mencari informasi melalui internet, surat kabar, tv dan radio. Hal ini memungkinkan peran perpustakaan sebagai penyedia informasi akan tergantikan. Oleh karena itu, perpustakaan harus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Salah satunya melalui keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh pustakawan untuk memaksimalkan kinerja mereka dalam mengembangkan perpustakaan.

Sejak pandemi Covid-19 melanda Indonesia, segala aktivitas masyarakat menjadi terhambat. Namun kebutuhan informasi masyarakat semakin meningkat dan harus tetap terpenuhi. Akibat adanya pandemi Covid-19 mengharuskan perpustakaan untuk menyusun strategi untuk menunjang aktivitas pelayanan perpustakaan. Berakhirnya pandemi Covid-19 memang tidak bisa diprediksi, sehingga persiapan

strategi pun perlu dilakukan. Pustakawan memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan kreativitas untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Umum

2.1.1 Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan berarti kitab atau buku. Perpustakaan memegang peranan penting sebagai sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Perpustakaan umum dikelola oleh pemerintah daerah sebagai tempat pengumpulan, penyimpanan, dan pelestarian bahan pustaka. Perpustakaan umum didirikan oleh masyarakat dan dibiayai secara tidak langsung atau langsung (swadaya). Perpustakaan umum diperuntukkan bagi masyarakat sebagai sarana belajar tanpa membedakan orang, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Menurut Sjahrial-Pamuntjak (Siskawati, 2018) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun bahan pustaka dalam bentuk cetakan atau rekaman yang digunakan untuk kepentingan pengguna. Pengguna dapat memanfaatkan koleksi maupun layanan di perpustakaan tanpa membedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama.

2.1.2 Fungsi Perpustakaan Umum

Perpustakaan Umum berfungsi sebagai sarana untuk menyebarkan informasi tanpa batas ruang dan waktu. Menurut Basuki (1993) fungsi Perpustakaan Umum dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Fungsi Penyimpanan: Perpustakaan sebagai tempat untuk menyimpan berbagai macam koleksi, dalam bentuk cetak seperti buku, majalah, serta dalam bentuk non cetak seperti kaset, CD, DVD, dan piringan hitam.
2. Fungsi Edukatif: Perpustakaan menyediakan koleksi yang digunakan sebagai sumber belajar untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

3. Fungsi Informatif: Pengguna dapat mencari informasi yang dibutuhkan karena perpustakaan menyediakan informasi.
4. Fungsi Kultural: Perpustakaan menyediakan dan menyajikan koleksi mengenai kebudayaan daerah.
5. Fungsi Rekreasi: Perpustakaan menyediakan berbagai macam koleksi hiburan yang dapat dimanfaatkan oleh anak-anak, remaja sampai dewasa.

2.2 Layanan Perpustakaan

2.1.1 Pengertian Layanan Perpustakaan

Bagi sebuah perpustakaan, layanan merupakan kegiatan utama karena berhubungan langsung dengan pengguna yang menjadi barometer keberhasilan sebuah perpustakaan. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Layanan Perpustakaan menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan dilaksanakan sebaik-baiknya untuk kepentingan pengguna. Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan akan mendorong minat pengguna agar berkunjung kembali dan memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan dimana pengguna berinteraksi secara langsung dengan pustakawan. Layanan perpustakaan juga merupakan pelayanan perpustakaan sebagai salah satu proses penyebarluasan segala sesuatu informasi kepada penggunanya (Yusuf, 2013).

2.3 Layanan Perpustakaan Digital

Layanan perpustakaan digital adalah layanan perpustakaan yang menyediakan koleksi dalam bentuk digital mengikuti perkembangan teknologi yang sangat pesat sehingga informasi dapat diakses melalui internet. Saat ini banyak perpustakaan yang menggunakan layanan perpustakaan digital seperti layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang memudahkan pengguna dalam proses temu kembali informasi. Layanan perpustakaan digital, selain menyebabkan perubahan perilaku pencari informasi, dapat berdampak pada pemanfaatan koleksi perpustakaan dalam bentuk cetak. Oleh karena itu, perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan digital untuk bahan

perpustakaan tercetak.

2.4 Pandemi Covid-19

Virus *corona* pertama kali terdeteksi di Kota Wuhan, China. Pada 11 Maret 2020, virus *Corona* ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Pandemi *Covid-19* pada 14 Maret 2020 oleh pemerintah Indonesia ditetapkan sebagai bencana nasional berdasarkan UU No. 24 Tahun 2007 oleh Presiden dengan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana. Pandemi menyebabkan terbatasnya aktivitas masyarakat di luar rumah sesuai dengan himbauan Pemerintah. Adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), menghimbau lembaga atau instansi untuk tutup sementara. Setelah penerapan PSBB, pemerintah menerapkan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang dimana masyarakat diperbolehkan untuk beraktivitas di luar rumah dengan menerapkan *social distancing* (pembatasan sosial).

2.5 Kendala Layanan Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19

Pandemi *Covid-19* berdampak terhadap aktivitas layanan di perpustakaan. Layanan merupakan kegiatan utama perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Adanya kendala menyebabkan kegiatan layanan tidak akan berjalan dengan lancar. Pandemi *Covid-19* mengakibatkan perubahan layanan perpustakaan seperti jam kerja, syarat dan ketentuan layanan, serta peralihan dari layanan tatap muka ke layanan *online*. Dalam operasional layanan, perpustakaan perlu mengembangkan standar layanan pada masa adaptasi dengan memperhatikan protokol kesehatan sesuai himbauan pemerintah, mengutamakan layanan kepada pengguna dan memfasilitasi akses layanan *online*. Layanan berbasis *online* digunakan sebagai metode akses layanan bagi penyelenggara pelayanan publik.

2.6 Strategi Layanan Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19

Perpustakaan saat ini sudah menggunakan Teknologi Informasi mengikuti perkembangan

teknologi yang sangat pesat. Fatmawati (dalam Husna, 2020) mengemukakan bahwa perpustakaan terus berkembang dengan menyesuaikan *trend* perkembangan global, tuntutan teknologi, dan kebutuhan pengguna yang layani. Pandemi *Covid-19* menyebabkan banyak pustakawan, pelajar maupun tenaga pengajar di berbagai negara dipaksa untuk menerima transisi ke *e-learning*. Beberapa strategi yang dapat ditempuh perpustakaan pada masa pandemi *Covid-19*, yaitu memberikan informasi mengenai *Covid-19* dalam bentuk artikel ilmiah atau penelitian. Hal ini menjadi strategi baru untuk memperbarui layanan perpustakaan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana strategi layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada masa pandemi *Covid-19*. Dalam penelitian ini ada 4 informan diantaranya yaitu 2 pustakawan bidang layanan dan 2 pengguna perpustakaan. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu melalui data primer dan data sekunder dengan melakukan observasi, wawancara, melakukan dokumentasi langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar, serta melalui dokumen yang mendukung pembahasan berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan kualitatif Miles dan Huberman seperti yang dikutip oleh (Salim, 2006) dimana peneliti melakukan tahap reduksi data dengan cara meringkas hasil wawancara dengan informan lalu disusun menjadi suatu informasi dan disimpulkan berdasarkan hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar

Jenis-jenis layanan yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar, yaitu sebagai berikut:

1. Layanan Baca di Tempat: pengguna perpustakaan dapat dengan leluasa memanfaatkan bahan pustaka yang

tersedia untuk dibaca di area perpustakaan.

2. Layanan Kunjungan atau Wisata Perpustakaan: layanan kepada pengguna perpustakaan untuk memanfaatkan sarana, prasarana, dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan.
3. Layanan Keanggotaan: layanan kepada pengguna yang ingin menjadi anggota perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung dan mempunyai hak serta kewajiban sebagai anggota perpustakaan.
4. Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka: kegiatan yang melayani pengguna mulai dari peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, dan perpanjangan peminjaman koleksi di perpustakaan.
5. Layanan Perpustakaan Anak: layanan perpustakaan yang ditujukan untuk anak-anak termasuk layanan referensi anak, layanan bercerita dan bermain, layanan koleksi buku dongeng dan buku cerita anak.
6. Layanan Pojok Baca: layanan yang terdapat di sudut ruangan perpustakaan.
7. Layanan Konsultasi Perpustakaan: layanan yang membantu pengguna dalam mencari sumber informasi sesuai kebutuhan di perpustakaan.
8. Layanan Pembinaan Perpustakaan: layanan yang memanfaatkan seluruh koleksi perpustakaan serta sarana dan prasarana untuk dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna perpustakaan.
9. Layanan Koleksi Digital: layanan koleksi perpustakaan yang tercetak diubah dalam bentuk digital.
10. Layanan Perpustakaan Keliling: layanan perpustakaan keliling dilakukan di sekolah-sekolah serta lapangan di wilayah Kota Denpasar.
11. Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka: layanan kepada anggota perpustakaan yang membuktikan bahwa anggota perpustakaan sudah tidak memiliki beban tanggungan berupa tanggungan buku maupun denda di perpustakaan.

12. Layanan Silang Layan Bahan Pustaka: layanan yang dilakukan oleh dua perpustakaan atau lebih.

4.2 Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada Masa Covid-19

Perpustakaan berperan sangat penting sebagai pusat informasi bagi masyarakat. Pada masa pandemi *Covid-19* dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi menenai cara melayani pengguna perpustakaan agar tetap memberikan layanan seperti sebelum adanya pandemi *Covid-19*. Pada saat penerapan PPKM level 4 di wilayah Kota Denpasar, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar ditutup sementara. Agar kegiatan layanan dapat berjalan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar berinovasi untuk tetap memberikan layanan agar memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

Setelah penurunan level PPKM, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tetap buka untuk melayani pengguna dengan menerapkan protokol sesuai dengan himbauan pemerintah. Pengguna perpustakaan yang berkunjung diberikan waktu maksimal 2 jam dengan maksimal 10 orang yang berada di dalam ruangan perpustakaan.

4.3 Pemanfaatan Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada Masa Pandemi Covid-19

Semenjak adanya pandemi *Covid-19*, pengguna yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar mengalami penurunan. Walaupun perpustakaan masih tetap dibuka, penurunan terjadi karena ketakutan masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar juga membatasi pengguna yang berkunjung agar tidak menyebabkan kerumunan sehingga terjadinya penurunan. Penurunan jumlah penunjung perpustakaan selain karena adanya pandemi *Covid-19*, terjadi karena masih banyak sekolah-sekolah di wilayah kota Denpasar yang masih menerapkan sistem belajar dari rumah.

4.4 Prosedur Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada Masa Pandemi Covid-19

Pelaksanaan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar mengalami perubahan semenjak adanya *Covid-19*. Pelaksanaan layanan perpustakaan yang awalnya dilaksanakan secara offline harus diubah secara *online*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar memberikan layanan pembuatan kartu anggota, peminjaman dan pengembalian koleksi, serta perpanjangan peminjaman koleksi. Bagi pengguna yang ingin mendaftar sebagai anggota perpustakaan secara *online* dengan syarat pengguna harus berdomisili di Denpasar. Pendaftaran keanggotaan secara *online* dapat dilakukan dengan menginput data diri melalui website perpustakaan.go.id. Dalam layanan peminjaman pengguna dapat mengakses melalui *Online Public Access Catalog (OPAC)* untuk melihat ketersediaan koleksi yang ingin dipinjam.

4.5 Kendala Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada Masa Pandemi Covid-19

Pandemi *Covid-19* menyebabkan terhambatnya aktivitas pelayanan di perpustakaan. Pelayanan merupakan kegiatan utama perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Sebelum adanya pandemi *Covid-19*, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar rutin mengadakan Layanan Perpustakaan Keliling. Selain itu kendala juga dirasakan karena kunjungan perpustakaan yang sepi merupakan dampak dari tutupnya sekolah-sekolah akibat pandemi *Covid-19*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar tidak dapat melakukan kegiatan layanan silang layan. Kegiatan ini biasanya dilaksanakan ke sekolah di wilayah Kota Denpasar. Perbedaan dalam memberikan layanan yang dilakukan secara langsung sebelum adanya pandemi *Covid-19*.

4.6 Strategi Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada Masa Pandemi Covid-19

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar memiliki strategi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan dan mempromosikan layanan kepada para pengguna yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Penggunaan media sosial dalam promosi perpustakaan dapat membangun komunikasi antara pustakawan dengan pengguna serta membangun kerjasama dengan perpustakaan lain. Penggunaan media sosial sebagai sarana promosi dikarenakan jangkauannya yang sangat luas. Dalam media sosial perpustakaan dapat mempromosikan dari segi sarana dan prasarana, fasilitas, kegiatan yang dilaksanakan, jenis koleksi, dan layanan yang tersedia di perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar pada masa pandemi *Covid-19* berbeda dengan sebelum adanya pandemi karena adanya peraturan dari pemerintah agar seluruh instansi membatasi segala aktivitas di luar rumah. Pada saat penerapan PPKM level 4 di wilayah Kota Denpasar, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar sementara harus ditutup sehingga layanan perpustakaan dialihkan secara *online*. Strategi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar dalam melakukan kegiatan pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* yaitu dengan memberikan layanan secara *online* dan memanfaatkan teknologi informasi melalui *Online Public Access Catalog (OPAC)*, *whatsapp*, dan *email*. Dalam pelayanan *online*, pengguna dapat memanfaatkan layanan pendaftaran keanggotaan, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman bahan pustaka. Layanan perpustakaan berbasis *online* dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi dengan mengakses aplikasi atau *website* yang ada di perpustakaan seperti *OPAC*. Agar masyarakat mengetahui aktivitas pelayanan di perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Denpasar memanfaatkan media sosial *instagram* sebagai media promosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Husna, J. (2020). Perubahan dan Problematika Perpustakaan Menghadapi Normal Baru. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Kusanti, E., & Ulfah, F. (2017). Layanan Online Bahan Perpustakaan Nondigital di Pustaka. *Media Pustakawan*.
<https://doi.org/10.37014/medpus.v24i2.9>
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana.
- Siskawati. (2018). Strategi Perpustakaan dalam Pengembangan Layanan di SDN 217 Maddakko Kecamatan Sinjai Barat Kabupaten Sinjai. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/14486>
- Yusuf, P. M. (2013). *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Bumi Aksara.