

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi *Covid-19* menyebabkan suatu negara mengambil kebijakan adanya pembatasan kegiatan berskala kecil dan besar, *sosial distancing*, karantina dan PPKM. Hal tersebut dilakukan setidaknya dapat memutus rantai penyebaran *Covid-19*. Melihat kondisi pandemi *covid-19* menimbulkan dampak dari berbagai sektor pariwisata, ekonomi, industri, bisnis, kesehatan, pendidikan, perpustakaan. Di dunia pendidikan khususnya Indonesia, hingga saat ini masih menerapkan metode belajar dalam jaringan (daring). Pembelajaran melalui daring ini dilaksanakan dari seluruh jenjang pendidikan, baik dari Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah, Pendidikan Atas, maupun Perguruan Tinggi.

Pandemi *Covid-19* berdampak pada sektor pendidikan, salah satunya adalah perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja. Meski demikian, selama pembelajaran online bukan berarti siswa dan siswi tidak membutuhkan buku penunjang pembelajaran. Oleh karena itu perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja berupaya agar layanan perpustakaan tetap berjalan. Perpustakaan harus selalu berupaya agar layanan tetap berjalan dan pustakawan perlu melakukan strategi agar perpustakaan masih bisa dikunjungi secara daring. Pandemi *Covid-19* ini sungguh nyata adanya, semuanya diambang titik kritis termasuk dunia pendidikan. sudah 2 tahun lamanya pemerintah terpaksa menutup sekolah-sekolah dan memberlakukan pembelajaran *online* dari rumah.

Proses kegiatan belajar mengajar yang sebelumnya dilakukan di kelas secara tatap muka, secara tiba-tiba dihentikan dan harus dilakukan secara daring ataupun luring, yang kita semua sudah tahu pasti memiliki tantangan tersendiri. Sebagai pusat informasi, di masa pandemi ini perpustakaan harus tetap memberikan layanan kepada siswa dan siswi, karena perpustakaan merupakan organisasi yang tumbuh, harus dapat menyesuaikan pada kondisi kebutuhan para siswa di sekolah. Pada saat ini pelayanan perpustakaan dihadapkan dengan kondisi pandemi, dimana belum ada seorang pun yang memastikan kapan pandemi ini akan berakhir.

Berdasarkan data Nadiem Makarim Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengatakan bahwa kondisi Pandemi Covid-19 tidak memungkinkan kegiatan belajar mengajar berlangsung secara normal. Terdapat ratusan ribu sekolah ditutup untuk mencegah penyebaran covid-19, sekitar 68 juta siswa melakukan kegiatan belajar dari rumah, dan sekitar empat juta guru melakukan kegiatan mengajar jarak jauh.

Dalam perannya, perpustakaan perlu dijalankan dengan memprioritaskan kepentingan pemustaka, Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa pelayanan perpustakaan dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Maka pelayanan prima dalam berorientasi pada pemustaka merupakan kunci dari kualitas pelayanan perpustakaan (Undang-Undang No 47 Tahun 2007).

Pustakawan sebagai penggerak perpustakaan, memiliki tanggung jawab besar dan banyak tantangan mulai dari internal hingga eksternal. Kemampuan

seorang pustakawan dalam pengelolaan teknologi sangat diperlukan dalam penerapannya. Di masa seperti ini, tugas seorang pustakawan semakin berlipat ganda. Pustakawan yang memiliki kompetensi personal yang mumpuni dalam pelayanannya, sebagai pemberi sumber informasi aktual harus diimbangi dengan kemampuan fungsional terhadap kecakapan dalam bidang pengetahuan maupun teknologi. Perpustakaan yang orientasinya melayani masyarakat penggunanya, harus tanggap dengan perubahan itu kalau tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi, bukannya mengisolir dalam dunianya sendiri (Wiji Sumarno, 2016).

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja bahwa selama pandemi perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja tidak pernah tutup, melainkan tetap buka hanya saja tingkat kunjungannya menurun. Para siswa tetap dapat menikmati fasilitas meminjam koleksi, mengembalikan koleksi, dan perpanjangan koleksi. Layanan yang dapat dinikmati secara daring yaitu membaca *e-book*. Di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja terdapat 406 judul *e-book* yang dapat diakses dan dibaca secara gratis.

Adapun tujuan layanan perpustakaan berpijak pada hakikat layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan peyediaan sarana penelusurannya. Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemustaka atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal ini dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan karena apabila pemustaka merasa puas maka

pemustaka akan terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Dari sisi kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan di tata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca.

Perpustakaan selalu dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pemustaka, tetapi masih banyak perpustakaan yang belum dapat melakukan hal tersebut. Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan dari fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan, akan tetapi bagaimana cara pustakawan dalam memberikan pelayanan, seperti bagaimana cara pustakawan bersikap dan berkomunikasi. Daryono (2018) dalam artikel “Kompetensi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi” menjelaskan bahwa sikap seorang pustakawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu layanan. Apabila sikap seorang pustakawan tidak menyenangkan, maka pemustaka akan segan untuk menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Sehingga pustakawan harus dapat menunjukkan sikap yang baik dan ramah kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja, upaya yang dilakukan pustakawan dalam mengembangkan layanan perpustakaan pada masa pandemi yaitu perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja baru mulai mengembangkan *e-book* pada bulan Januari 2022. Pustakawan sudah melakukan sosialisasi terhadap siswa dan guru mengenai tata cara penggunaan *e-book* sehingga mempermudah dalam mengaksesnya. Perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja membeli *e-book* melalui website PerpusKita.id dengan memakai aplikasi SIPLah (Sistem Informasi Pengadaan di Sekolah). *E-book* bisa diakses oleh guru dan siswa unggulan, dikarenakan jumlah *e-book* yang masih sangat terbatas. Namun, sekolah tetap berupaya memberikan layanan prima dengan cara terus melakukan pengembangan *e-book*.

Untuk mengurangi resiko penularan *Covid*, perpustakaan membatasi jumlah kunjungan pemustaka. Selain pemberlakuan batasan kunjungan pemustaka, persiapan fisik juga dilakukan meliputi penyiapan fasilitas yang mendukung protokol kesehatan seperti penyiapan sarana mencuci tangan dilengkapi dengan sabun dengan air mengalir, menyediakan masker, menyediakan tissue di tempat cuci tangan, *hand sanitizer* dan alat cek suhu badan saat masuk ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja, untuk sarana mencuci tangan yang disediakan di SMP Negeri 4 Singaraja yaitu sebelum pandemi memang sudah ada sarana tempat mencuci tangan dikarenakan sekolah SMP Negeri 4 Singaraja pernah mengikuti lomba sekolah sehat. Dan ketika adanya wabah pandemi pihak sekolah berinisiatif untuk menambahkan sarana tempat mencuci tangan guna mempermudah siswa dalam

menjangkau sarana tempat untuk mencuci tangan agar tidak berkerumun atau antri. Sekolah SMP Negeri 4 Singaraja menyediakan sarana untuk mencuci tangan sebanyak 46 kran air hingga sampai saat ini.



Sumber: Dokumentasi Pribadi Azizah  
(Gambar 1.1 Tempat Cuci Tangan di Depan Perpustakaan)

Selama pandemi, perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja mengalami penurunan kunjungan sebanyak 60% hal ini dikarenakan terjadinya wabah pandemi covid-19 yang menyebabkan perpustakaan tidak bisa di kunjungi secara langsung. Pustakawan tentu saja dihadapkan pada pilihan sulit antara harus menutup atau membuka layanan perpustakaan mengingat faktor keselamatan dan kesehatan. Upaya yang sudah dilakukan oleh perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja selama pandemi yaitu melakukan pengadaan *e-book*. Meskipun pandemi, perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja tetap melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan seperti melakukan literasi dari rumah.

Dalam upaya menangani wabah virus Corona yang semakin meluas, pemerintah menganjurkan masyarakat untuk menerapkan *social distancing* atau pembatasan sosial. Ketika menerapkan *social distancing*, seseorang tidak diperkenankan untuk berjabat tangan serta menjaga jarak setidaknya 1 meter saat berinteraksi dengan lawan bicara. Selama pandemi covid-19 siswa yang berkunjung ke perpustakaan tetap mematuhi protokol kesehatan seperti tetap memakai masker, sebelum memasuki ruangan perpustakaan siswa mencuci tangan yang telah disediakan di area luar perpustakaan, kemudian memakai hand sanitizer dan tidak lupa pula tetap menjaga jarak.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja, selama pandemi dan selama kegiatan pembelajaran berlangsung, adapun kondisi perpustakaan *outdoor* yaitu pojok baca selama pandemi koleksi buku tetap di pajang di setiap sudut pojok baca. Di SMP Negeri 4 Singaraja terdapat 10 tempat pojok baca sudah termasuk saung baca. Pojok baca sangat diminati oleh para siswa SMP Negeri 4 Singaraja karena sebelum masuk kelas atau jam istirahat dan ada jam kosong, maka siswa memanfaatkan pojok baca untuk membaca dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Para siswa dan guru juga bisa membaca di perpustakaan di dalam ruangan (*indoor*) dengan menikmati layanan dan fasilitas yang tersedia. Namun, kunjungan untuk ke perpustakaan dibatasi, hal ini dilakukan guna untuk menghindari kerumunan. Selama pandemi, antrian untuk berkunjung ke perpustakaan sudah sangat tertib, siswa tertib antri di luar terlebih dahulu dan tidak boleh ada banyak pengunjung di dalam ruangan perpustakaan, jika ada siswa atau guru yang

berkunjung ke perpustakaan harus tetap mematuhi protokol kesehatan seperti tetap menggunakan masker dan menjaga jarak 1 meter

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja, bahwa selama pembelajaran tatap muka dilakukann kegiatan pembelajaran di dalam kelas tetap tertib dan mematuhi protokol kesehatan. SMP Negeri 4 Singaraja menerapkan waktu belajar siswa 2 *shift* yaitu pagi dan siang. Untuk pagi di mulai dari pukul 07.30 s/d 12.30 dan sore di mulai pada pukul 12.30 s/d 16.00. Siswa yang berkunjung ke perpustakaan harus tetap mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker dan sesering mungkin menggunakan hand sanitizer. Warga sekolah SMP Negeri 4 Singaraja selama di area sekolah tetap menggunakan masker dan seluruh *stakeholder* tetap menerapkan protokol kesehatan. Dan jika di ruangan perpustakaan atau di ruangan kelas terdapat siswa yang secara sengaja melepas masker maka pihak guru pun segera mengingatkannya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan diperpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja, terdapat 3 tenaga pustakawan dan jumlah koleksi buku perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja terdapat 12.408 eksemplar buku teks ajar, 171 eksemplar buku fiksi, 2.053 eksemplar buku non fiksi, 163 eksemplar buku referensi, dengan jumlah siswa sebanyak 1.128 dan jumlah guru sebanyak 61 orang.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja, layanan pada masa pandemi yaitu masih ada beberapa kendala yang disebabkan dari faktor internal yaitu berasal dari perpustakaan itu sendiri,



kurang optimalnya layanan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja. Hal ini menyebabkan Perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja memerlukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pada masa pandemi di perpustakaan SMP N 4 Singaraja, sehingga nantinya dapat menarik pemustaka/siswa untuk (mengunjungi secara teknologi/online) ke perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja. Maka dari itu peneliti mengambil judul penelitian *“Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi Di Perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja”*.

Dalam penelitian ini adapun penelitian sejenis yang di lakukan terkait dengan upaya pustakawan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Marlina dengan Skripsi yang berjudul *“Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar”* pada tahun 2016. Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Islam Indonesia Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlina, hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, adapun usaha yang dilakukan pustakawan yaitu melayani pemustaka dengan baik dan berusaha menyediakan koleksi dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dan adapun kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan layanan yaitu pemustaka yang melanggar tata

tertib dan peraturan, masih ada yang merobek-robek koleksi, mencoret-coret, dan tidak disiplin mengembalikan tepat waktu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research), dengan analisis deskriptif kualitatif.

Penelitian sejenis selanjutnya yaitu pernah dilakukan oleh Siwi Nur Rohmah pada tahun 2017 dengan skripsi yang berjudul “ Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siwi Nur Rohmah hasil dari penelitian ini diketahui upaya yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan layanan pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu dengan cara memberikan layanan yang terbaik (membantu pengembalian saat antri panjang, dan *user education*), mengelola emosi, psikologi pustakawan dan suasana kerja, mempublikasikan kegiatan perpustakaan, meningkatkan manajemen tenaga kerja (meningkatkan kemampuan pustakawan dan *part time*), meningkatkan fasilitas sesuai perkembangan teknologi informasi (dapat mengecek pinjaman secara online, menyediakan monitir real time, membuat aplikasi pengolahan layanan tandon dan layanan serial), serta meningkatkan manajemen perpustakaan (kemas ulang layanan referensi, *rolling*, rapat, penambahan jam layanan, dan mempercepat *shelving*). Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimanakah strategi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja pada masa pandemi?

1.2.2 Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1.3.1 Untuk mengetahui strategi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

1.3.2 Untuk Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yang bersifat secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis, diharapkan nantinya penelitian ini dapat memberikann wawasan dan ilmu pengetahuan tentang bagaimana upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada masa pandemi di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara praktis bagi :

##### 1.4.2.1 Perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat positif, sehingga dapat menjadi suatu saran maupun ilmu bagi perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja untuk lebih memahami ilmu tentang upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada masa pandemi di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

##### 1.4.2.2 Kepala Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan inovasi kepada kepala perpustakaan mengenai upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada masa pandemi di perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

##### 1.4.2.3 Guru

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat positif kepada guru SMP Negeri 4 Singaraja untuk dapat memberikan motivasi kepada pustakawan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

##### 1.4.2.4 Siswa

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat positif kepada seluruh siswa SMP Negeri 4 Singaraja sebagai pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja dalam menemukan informasi dan sumber

penunjang pembelajaran dengan memanfaatkan sarana dan prasarana serta layanan yang disediakan oleh perpustakaan SMP Negeri 4 Singaraja.

