

STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB

Arini Purnamasari^{1(a)}, Muhammad Ali^{2(b)}, Iwin Ardyawin^{3(c)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Kota Mataram

³Jurusan Administrasi Pembangunan, Universitas Muhammadiyah Mataram, Kota Mataram

^{a)}arinipurnama.10sari@gmail.com, ^{c)}iwinardyawin@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

06-02-2022

Diterbitkan Online:

29-04-2022

Kata Kunci:

Strategi Pelayanan,
Perpustakaan, Covid-19

Keywords:

Service Strategy, Library,
Covid-19

Corresponding Author:

arinipurnama.10sari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan menggunakan Purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model analisis interaktif. Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi data. Hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat diketahui bahwa secara umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melaksanakan strategi pelayanan perpustakaan. Strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah yang meliputi : Aplikasi NTBelib, iDepositNTB dan Mobil Kafe Literasi Keliling (Feeling). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui juga bahwa strategi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat belum memberikan pelayanan perpustakaan yang optimal kepada masyarakat pengguna karena dipengaruhi oleh faktor penghambat.

ABSTRACT

This study aims to determine the strategy of library services in the era of the covid-19 pandemic and to determine the supporting factors and inhibiting factors of library services in the era of the covid-19 pandemic at the Library and Archives Service of West Nusa Tenggara Province. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. Sources of data in this study are primary data sources and secondary data. The technique of determining the informants used purposive sampling. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. The data analysis used in this research is an interactive analysis model. The validity of the data used in this study is the data triangulation method. The results of research conducted at the Office of the Library and Archives of West Nusa Tenggara Province can be seen that in general the Office of the Library and Archives of West Nusa Tenggara Province has implemented a library service strategy. The library service strategy in the Covid-19 pandemic era at the West Nusa Tenggara Provincial Library and Archives Service is based on the West Nusa Tenggara Provincial Regulation Number 10 of 2019 concerning Regional Innovation which includes: the NTBelib application,

iDepositNTB and Mobile Literacy Cafe Car (Feeling). Based on the results of the study, it can also be seen that the strategy carried out by the Office of the Library and Archives of West Nusa Tenggara Province has not provided optimal library services to the user community because it is influenced by inhibiting factors.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.390>

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan sangat penting di tengah-tengah kehidupan masyarakat yang di mana perpustakaan merupakan sarana pendidikan sebagai wahana pembelajaran, sumber informasi dan ilmu pengetahuan, penelitian, dan rekreasi dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa serta sebagai wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa untuk melestarikan hasil budaya umat manusia yang berupa karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam.

Keberadaan sebuah perpustakaan umum yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu indeks atau ukuran tingkat kemajuan antara pemustaka dengan perpustakaan sehingga keduanya memiliki ikatan yang erat yakni ikatan kuasal atau sebab akibat yang saling membutuhkan dan saling melengkapi.

Melihat musibah yang dialami seluruh dunia saat ini yaitu bencana wabah pandemi covid-19 yang membunuh, menghancurkan serta merubah tatanan kehidupan manusia. Dari negara super power sampai negara kecil juga ikut merasakan dampaknya, yang menjadi korbanpun tidak mengenal umur, jenis kelamin, sampai pangkat dan kedudukan. Kepanikan akan keadaan ini tidak hanya melanda negara China yang merupakan asal dari wabah covid-19 yang menjadi awal bencana global ini, bahkan negara-negara islam pun tanpak kepanikan. Oleh karena itu segala aktivitas yang berada diluar ruangan diberhentikan, banyak pusat perbelanjaan yang ditutup tidak terkecuali instansi-instansi pemerintahan dan salah satunya yang berdampak yaitu perpustakaan umum yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Terkait di dunia perpustakaan, bahwa ada fakta yang muncul di lapangan yaitu ada sebagian pustakawan yang kurang sedia dalam mengikuti perubahan layanan berbasis *online*. Padahal dengan adanya wabah pandemi covid-19, pustakawan diharuskan untuk melayani pemustaka secara *online*. Belum lagi ketersediaan koleksi digital yang dimiliki oleh

Perpustakaan tertentu kondisinya masih minim dan bahkan ada yang tidak memiliki.

Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan April 2021 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat terjadi penurunan jumlah pengunjung yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19, terbatasnya koleksi perpustakaan, dan kurangnya fasilitas yang memadai.

Berangkat dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan judul “strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan menggunakan *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model analisis interaktif. Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pelayanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB

Strategi pelayanan Perpustakaan di era pandemi covid-19 yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam meningkatkan pelayanan yang optimal adalah berdasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah.

Dengan demikian untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat harus tepat dalam menerapkan

strategi. Berikut beberapa strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 yang dapat diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam meningkatkan pelayanan yang optimal.

1) Meluncurkan Aplikasi NTBelib



Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat siapkan aplikasi NTBelib sebagai Perpustakaan Digital di tengah pandemi covid-19. Salah satu impas dari PPKM adalah terhentinya seluruh proses pendidikan terutama dibatasinya kegiatan membaca dipergustakaan.

NTBelib merupakan aplikasi Perpustakaan Digital (ePustaka) yang dilengkapi dengan reader untuk membaca buku elektronik dan fitur-fitur media sosial, dikembangkan dalam beberapa sistem operasi sehingga bisa digunakan untuk berbagai perangkat komputer dan telepon pintar dengan cara *online* dan *offline*.

Sebagai masyarakat dengan mobilitas tinggi, kehadiran NTBelib menjadi media dalam mempercepat penyampaian informasi, baik peraturan, kebijakan pemerintah, dan sarana publikasi milik masyarakat yang dapat dinikmati pula oleh rakyat dari rakyat dan untuk rakyat.

Tak kala penting, NTBelib menjadi pusat pengembangan potensi masyarakat berbasis teknologi digital melalui beragam program terapan terpadu, seperti taman bacaan digital masyarakat, pelatihan menulis secara digital, membentuk komunitas baru, dan mengembangkan potensi komunitas yang sudah terbentuk di lingkungan masyarakat.

2) Meluncurkan aplikasi iDepositNTB



Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat selain menyiapkan aplikasi NTBelib juga menyediakan aplikasi iDepositNTB sebagai Perpustakaan Digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah pandemi covid-19.

Aplikasi iDepositNTB adalah aplikasi layanan koleksi digital khas NTB. Aplikasi iDepositNTB hadir sebagai sumber penyedia bahan bacaan khusus untuk konten-konten lokal, menyenangkan dan mudah diakses tanpa dibatasi ruang dan waktu untuk rakyat Indonesia. Apalikasi iDeposit sudah bisa di akses oleh masyarakat secara online walaupun belum ada di Playstore tetapi masyarakat bisa mengaksesnya melalui website ideposit.dpkp.ntbprov.go.id.

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan akses dan layanan bahan bacaan berbasis digital tersebut, dengan diharapkan terbentuknya budaya gemar membaca dan indeks literasi NTB meningkat.

Dalam aplikasi iDepositNTB ini terdapat beberapa koleksi konten-konten lokal yang dapat dibaca oleh masyarakat dalam bentuk digital walaupun jumlah koleksinya masih belum lengkap

3) Meluncurkan Mobil Literasi Keliling (*Feeling*)



Dalam mencapai suatu kemajuan dan berkembangnya perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat selalu berusaha dan berupaya untuk menarik minat masyarakat agar

memanfaatkan atau menggunakan perpustakaan.

Upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yaitu dengan meluncurkan mobil kafe literasi keliling (Feeling). Kafe Literasi Keliling (Feeling) merupakan nama yang dipilih untuk mobil layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Mobil kafe literasi keliling adalah mobil perpustakaan yang datang keliling untuk menjangkau pemustaka yang tidak dapat datang langsung ke perpustakaan daerah seperti di sekolah, Universitas dan tempat umum. Akan tetapi bedanya, untuk mengadopsi gaya hidup milenial Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat mobil kafe literasi keliling (Feeling) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat menyuguhkan kopi gratis bagi pembaca yang datang berkunjung.

Sebab diluncurkannya mobil kafe literasi keliling (Feeling), yaitu masih adanya daerah-daerah pinggiran NTB yang belum mempunyai perpustakaan dan berlokasi jauh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang membutuhkan bahan bacaan, layanan informasi dan pengetahuan yang cepat, efektif dan efisien.

Pelayanan perpustakaan oleh mobil kafe literasi keliling ini hanya melayani baca di tempat mangkal (pos) saja dan tidak melayani peminjaman, perpanjangan dan pengembalian.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB

1) Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Memberikan Kemudahan melalui media sosial.

2) Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambatnya yaitu : Belum memadainya ruangan gedung, masih terbatasnya koleksi yang *ter-update*. dan Masih belum memadainya Sumber Daya Manusia baik secara kuantitas maupun kualitas.

PENUTUP

Dari beberapa strategi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat belum dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna karena disebabkan oleh adanya faktor penghambat, antara lain ; Belum memadainya ruangan gedung yaitu ditandai dengan masih kurang luasnya gedung sehingga tempat yang seharusnya dapat dipisahkan terpaksa harus digabungkan menjadi satu ruangan. Dalam hal sarana dan prasarana di tandai dengan masih terbatasnya koleksi yang *ter-update* karena kekurangan dana. Dan Masih belum memadainya Sumber Daya Manusia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat baik secara kuantitas maupun kualitas. Dan masih kurangnya jumlah pegawai dan pustakawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Haerunnisah, (2020). *Aktivitas Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid 19 DI SMA Negeri 1 Mataram*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Nengtyas, Wigar Sinta. (2010). *Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah.