

**STRATEGI PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP  
DAERAH KOTA MALANG DI ERA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ADELINA SANTRIANA SA**

**2017210007**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**MALANG**

**2021**

## **RINGKASAN**

Perpustakaan ialah sumber informasi yang diharuskan untuk membagikan layanan kepada pemustaka baik secara tidak langsung ataupun secara langsung sesuai dengan kebijakan perpustakaan itu sendiri. Dan di era pandemi ini pemerintah menghimbaukan kepada masyarakat supaya mengurangi kegiatan diluar rumah oleh karena itu perpustakaan memerlukan strategi pelayanan agar bisa memenuhi kebutuhan pemustaka terutama informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang di era pandemi ini yaitu, membatasi akses layanan perpustakaan, pembatasan pengunjung melalui reservasi *online*, menerapkan protokol kesehatan, memberikan layanan informasi. Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu adanya kerja sama , ketersediaan sarana prasarana yang menunjang, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan untuk faktor penghambat yang dihadapi yaitu penyesuaian sistem, kurangnya tenaga trampil dibidang informasi serta keterlambatan pelayanan karena adanya pemberlakuan *shift* pada pegawai

**Kata Kunci: Strategi pelayanan,Perpustakaan,Covid-19**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang.**

*Corona Virus Disease (Covid-19)* ialah penyakit yang meresahkan seluruh dunia. Semenjak diresmikan pada Maret 2020 sebagai pandemi oleh *World Health Organization* (WHO) pemerintah Indonesia membuat kebijakan demi mengatasi penularan covid-19 dengan melakukan pembatasan sosial (*social distancing*), sebagian aparatur negara harus kerja dari rumah (*work from home*), kegiatan ibadah ditiadakan, serta masyarakat yang beraktivitas diluar rumah diperkurangkan. Hal tersebut memberi pengaruh besar ke perubahan dari aspek sosial, ekonomi, sampai di kehidupan sehari-hari dan tanpa terkecuali pelayanan publik juga termasuk. Dampak dari menyebarnya virus covid-19 maka seluruh kegiatan masyarakat dibatasi, bahkan *lockdown*.

Hal tersebut membuat pemerintah mendapatkan sebuah tantangan terutama dalam pelayanan publik. Banyak penyelenggara pelayanan publik yang membatasi layanan bahkan ada yang pelayanannya ditutup. Sementara pelayanan publik tidak bisa dihentikan dan harus tetap berlanjut dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 juga menegaskan bahwa tujuan mendirikan Negara Republik Indonesia salah satunya ialah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya serta juga mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka dari itu selaku abdi masyarakat dan abdi negara pemerintah harus bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan

di era pandemi covid-19 terutama selalu memperhatikan protokol kesehatan.

Pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang juga termasuk salah satu tempat yang terkena efek dari pembatasan layanan tersebut. Dalam rangka pencegahan penularan virus covid-19 perpustakaan kota Malang memutuskan untuk menutup layanan secara langsung kurang lebih selama tiga bulan. Tetapi karena melihat di era globalisasi saat ini masyarakat harus memerlukan informasi. Sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa fungsi dari perpustakaan sebagai sarana pembelajaran ,informasi, pelestarian, riset, serta rekreasi dalam meningkatkan keberdayaan dan kecerdasan bangsa. Maka dari itu pelayanan di perpustakaan kota Malang kembali dibuka .

Dengan dibukanya kembali layanan perpustakaan, pemerintah kota Malang mendapat tantangan karena harus menerapkan protokol kesehatan kepada masyarakat yang ingin berkunjung di perpustakaan demi menanggulangi covid-19. Perpustakaan harus bisa membuat masyarakat beradaptasi dengan tatanan baru. Untuk menghindari kerumunan dalam pencegahan penyebaran virus perpustakaan kota Malang membatasi akses layanan. Maksimal 40% dari jumlah pengunjung perpustakaan biasanya, serta akses layanan yang dibuka hanya layanan baca di tempat, peminjaman dan pengembalian buku (Cahyani, 2020)

Selain menerapkan protokol kesehatan pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang juga mendorong masyarakat atau pemustaka untuk lebih memanfaatkan konsep digital. Pelayanan dinas perpustakaan umum kota Malang belum sepenuhnya dibuka total sehingga masyarakat harus

mengetahui konsep pelayanan digital tersebut. Bagi pengunjung perpustakaan sebelum datang ke perpustakaan harus melakukan reservasi penjadwalan di *website* yang halamannya telah disiapkan oleh dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang.

Perubahan layanan tersebut harus bisa mengoptimalkan seluruh kemampuan yang ada di dinas perpustakaan, mulai dari menerapkan protokol kesehatan yang ketat sebelum memasuki area perpustakaan sosialisasi kepada pengunjung mengenai aturan-aturan baru yang ada sampai dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai, sumber daya manusia, serta kemampuan teknologi untuk memenuhi aktivitas layanan perpustakaan kota Malang di era pandemi covid-19 (Firdausi, 2020)

Dari konteks permasalahan tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: **Strategi Pelayanan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Di Era Pandemi COVID-19**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas maka, peneliti berusaha menjawab permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerahkota Malang di era pandemi covid-19?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi strategi pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang di era pendemi covid -19?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berpusat pada perumusan masalah terkait maka, tujuan penelitian ini adalah seperti berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang di era pandemi covid-19
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi strategi pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah Kota Malang di era pendemi covid-19

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini mengarah ke aspek:

1. Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam usaha peningkatan ilmu pemerintah, serta bermanfaat sebagai referensi buat mahasiswa yang mau melakukan penelitian mengenai strategi pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang di era pandemi covid-19.

2. Praktis

Manfaat praktis bagi peneliti diharapkan bahwa dari semua tahap penelitian dan hasil penelitian yang didapat mampu menambah pemahaman serta mendapat kesadaran empirik terkait strategi pelayanan dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang di era pandemi covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afwina, T. (2018). *Strategi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Batu*. Tugas Akhir Prodi Perpustakaan-Fakultas Sastra.
- Istiarni, A. (2018). *Jejak pena pustakawan*. Yogyakarta: Azyan Mitra Media.
- Kurhayadi, H., Rohayati, Y., & Bambang Sucipto, M. M. (2020). *Kebijakan Publik di Era Digitalisasi*. Insan Cendekia Mandiri.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moruk, A. M. (2019). *Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 8(1), 167-174.
- Mubarrok, U. S. (2018). *Penerapan SWOT Balanced Scorecard pada Perencanaan Strategi Bisnis*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nengtyas, S. W. (2010). *Strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*.
- Rohman, A., & Trihardianto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi Ke-3. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Intenet:**

Firdausi, Arifina Cahyanti. 2020. “Perpustakaan Kota Malang Dibuka, Masyarakat Wajib Pantau Aturan Ini”. Diakses dari <https://jatimtimes.com/baca/218906/20200717/192900/perpustakaan-kota-malang-dibuka-masyarakat-wajib-pantau-aturan-ini>, pada tanggal 11 Oktober 2020.

Cahyani, Eka. 2020. “Strategi Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19”. Diakses dari <https://www.perpusnas.go.id/newsdetail.php?lang=id&id=20091503044471LkHAz6Yu>, pada tanggal 11 Oktober 2020.