

**DAMPAK COVID-19 TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DALAM MENDAPATKAN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM**



**Oleh :**

**Nurhasanah, M.Pd**

**NIP. 197910242006042001**

**PT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI  
MATARAM**

**2021**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menerangkan bahwasannya virus corona merupakan virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus corona bias juga disebut dengan Covid-19. Virus corona mengakibatkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah misalnya Sindrom pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Penafasan Akut Parah (SARS-CoV). Virus corona merupakan *zoonotic* yang bisa diartikan yakni dapat ditularkan melalui hewan dan manusia. Menurut Kementrian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus virus corona di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019 dimana Wuhan *Municipal Health Committee* mengeluarkan pernyataan “*urgent notice on the treatment of pneumonia of unknown cause*”. Virus Corona ini menyebar dengan sangat cepat bahkan sampai ke berbagai lintas Negara. Sampai sejauh ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Virus corona yang telah menyebar luas keseluruh belahan dunia membawa dampak pada perekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi dan pariwisata.<sup>1</sup>

Virus corona disebabkan oleh infeksi virus Corona, salah satu virus yang masih berkerabat dengan virus penyebab SARS. Virus MERS-CoV merupakan strain baru virus Corona yang belum pernah ditemukan menginfeksi manusia sebelumnya. Belum diketahui dengan jelas asal mula virus ini menyebar, namun

---

<sup>1</sup> Silpa Hanoatubun, “Dampak Covid –19 Terhadap Perekonomian Indonesia” *Journal of Education, Psychology and Counseling* Vol. 2, Nomor 1, April 2020, hlm. 147.

beberapa peneliti menduga bahwa penyebaran virus ini berasal dari salah satu jenis kelelawar yang banyak ditemukan di kawasan Timur Tengah. Berbeda dengan penyakit menular SARS yang sudah lama hilang kabarnya, penyakit menular MERS-CoV muncul kembali karena belum ada satu cara control yang tepat terhadap penyakit ini. Bahkan sampai saat ini juga belum tersedia vaksin untuk penyakit menular tersebut.<sup>2</sup>

Virus corona (Covid-19) yang baru-baru ini ialah sebuah permasalahan yang begitu besar bagi seluruh dunia dikarenakan oleh sebuah masalah yang tumbuh, beberapa kesusahan diakibatkan oleh adanya virus corona (covid-19), misalnya mahasiswa yang ada pada saat ini telah menjadi salah satu dampak dalam proses pembelajaran

Kita mengambil saja salah satu contoh perpustakaan UIN Mataram mahasiswanya yang sedang membutuhkan informasi melalui kunjungan langsung keperpustakaan yang mencari informasi melalui printed. Biasanya kunjungan perpustakaan cukup ramai contohnya seperti perpustakaan UIN Mataram tidak boleh ada tatap muka diakibatkan oleh adanya virus corona (covid-19), pada saat ini ditutupnya perpustakaan menjadi sebuah peraturan untuk mengantisipasi penyebaran virus corona (covid-19) saat ini yang terus saja meningkat. Yang menyebabkan pemustaka mendapatkan informasi secara online dan terbatas, diakibatkan oleh adanya virus corona mahasiswa sangat kesusahan dalam memenuhi segala keinginan untuk bisa mendapatkan referensi, Jadi kita sebagai pustakawan diharuskan untuk aktif dalam menjawab persoalan-persoalan yang

---

<sup>2</sup> Benny Yong and Livia Owen, "Dynamical transmission model of MERS-CoV in two areas", *AIP Conference Proceedings*, Vol. 1716, Nomor 1, Februari 2016, .

dibutuhkan oleh pemustaka, dan kita sebagai petugas perpustakaan / pustakawan dengan cepat bisa menolong pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Virus corona (Covid-19) ini menimbulkan dampak yang sangat amat begitu buruk terhadap kepuasan pemustaka dalam mendapatkan informasi.

Layanan adalah unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan perpustakaan dikarenakan ia berhubungan langsung dengan pemustaka dalam pemamfaatan dan penyebaran informasi dan pemamfaatan jasa dan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan.<sup>3</sup> Informasi merupakan komoditas yang paling utama yang dicari oleh manusia.

Kepuasan merupakan sebuah perbandinagn antara keahlian dan harapan yang akan dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa atau produk , dengan menimbulkan rasa puas kepada pemustaka didalam perpustakaan.<sup>4</sup> Hal ini untuk mempertahankan pemustaka untuk memamfaatkan perpustakaan sebagai tempat sumber informasinya. Kepuasan layanan harus ada dalam perpustakaan baik dalam kondisi apapun agar pemustaka merasa diperhatikan dan sering mengunjungi web -web perpustakaan, walau tidak dating mengunjungi perpustakaan akibat adanya covid -19.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menulis yang berjudul “Dampak Covid-19 Terhadap”.

---

<sup>3</sup> Suziyana Mat Dahan et al., “Surveying Users’ Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library,” *The Journal of Academic Librarianship* 42, no. 1 (January 2016): 38–43, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>.

<sup>4</sup> Eded Sudirman, Nailah Hanum Hanany, and Robi’in Robi’in, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Kegiatan Sosialisasi Layanan Di UIN Sunan Gunung Djati Bandung,” *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 1 (June 22, 2019): 53, <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i1.53-62>.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Dampak Covid-19 Terhadap kepuasan pemustaka dalam mendapatkan layanan perpustakaan di perpustakaan Uin mataram

## **C. Pembahasan**

### **1. Covid-19**

Virus Corona atau COVID-19 adalah virus yang menyerang system pernapasan manusia. Virus ini masih berhubungan dengan penyebab SARS dan MERS yang sempat merebak beberapa tahun lalu. Virus ini sangat berbahaya, bisa menyebabkan sebuah kematian. Bahkan, pasien yang terinfeksi dan sembuh akan mengalami kerusakan permanen pada paru-paru dan antibodi.

Hingga pada saat ini belum bisa diketahui apa penyebab dari virus Corona (Covid-19), akan tetapi dapat diketahui virus ini ditularkan oleh hewan dan mampu menjangkit ke spesies lainnya, termasuk ke manusia. Diketahui virus corona berasal dari kota Wuhan di China dan muncul pada Desember 2019. Virus Corona ini sudah menginfeksi lebih dari 100 negara di dunia dan menyebabkan 6.400 orang meninggal dunia. WHO pun telah menyatakan virus Corona sebagai pandemi.<sup>5</sup> Artinya, virus corona telah menyebar ke hampir seluruh dunia dan populasi dunia kemungkinan akan terkena infeksi dari virus ini,” Data kasus Virus Corona sudah mencapai 9.511 orang dan 773 pasien yang meninggal

---

<sup>5</sup> Putri Yasmin, “Apa Itu Virus Corona Dan COVID-19? Ini Info Yang Perlu Diketahui,” <https://news.detik.com/berita/d-4941084/apa-itu-virus-corona-dan-covid-19-ini-info-yang-perlu-diketahui>, 2020.

dunia.”ujar juru bicara pemerintah untuk penangana virus corona Achmad Yurianto dalam konferensi pers di Graha BNPB Jakarta pada Selasa,28 April 2020 pukul 16.03 WIB.<sup>6</sup>

## 2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan ujung tombak dari kegiatan perpustakaan.<sup>7</sup> Achmad et al, memaparkan ada beberapa macam layanan perpustakaan yaitu layanan rujukan , Layanan digital layanan internet, layanan bimbingan, layanan konsultasi, dan layanan peminjaman dan pengambilan.<sup>8</sup> Layanan rujukan digital pustakawan harus mampu mengoprasikan teknologi informasi dengan baik . Layanan rujukan adalah layanan yang berhubungan dengan buku yang dijadikan koleksi sebagai referensi untuk dibaca di tempat atau di perpustakaan, dan tidak boleh dipinjamkan. Layanan internet adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan agar pengunjung lebih mudah dalam mencari sebuah informasi. Layanan terjemahan adalah layanan yang terjadi apabila pengunjung mengalami kesulitan dalam bahasa di dalam koleksi buku. Layanan bimbingan adalah layanan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung akan informasi.

---

<sup>6</sup> Kompas, “Update Corona 28 April: 3,07 Juta Orang Terinfeksi, 925.090 Sembuh,” <https://www.kompas.com/sains/read/2020/04/28/092600523/Update-Corona-28-April-307-Jutaorang-Terinfeksi-925090-Sembuh>, 2020.

<sup>7</sup> Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta and Iwin Ardyawin, “Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan Pada Layanan Referensi Dalam Menghadapi Globalisasi Informasi,” *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 5, no. 1 (June 19, 2017): 129–39, <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>.

<sup>8</sup> Irwin Pratama Putra and Indira Irawati, “Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 6, no. 1 (June 30, 2018): 77, <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>.

a. Sistem Layanan

Perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila sistem layanan digunakan tepat sesuai dengan keperluan pemustaka. Ada tiga system pelayanan perpustakaan antara lain : system layanan terbuka, system layanan tertutup dan system layanan campuran.<sup>9</sup>

Sistem layanan terbuka memberikan kebebasan kepemustaka untuk menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang dibutuhkan. Tujuan system terbuka ini adalah memberikan wewenang penuh dalam mendapatkan koleksi tidak hanya sekedar membaca namun dapat mengetahui pilihan koleksi yang ada dirak., yang dapat mendukung penelitian serta memenuhi kebutuhan informasi.

Sistem Pelayanan tertutup ( Close Access ) adalah Pemustaka mencari koleksi tidak boleh sendiri di rak harus dibantu petugas. Tenaga teknis atau Pustakawan yang akan mencarikan koleksi dirak. Dengan system tertutup ini pustakawan atau tenaga teknis akan sibuk dengan mencarikan pemustaka koleksinya dirak, apalagi takkala pemustaka banyak berkunjung, seperti saat ujian semester, ujian prposal dan skripsi.

Sistem layanan Campuran ( Mixed Access ), ssstem ini bisa dilakukan secara terbuka dan tertutup. Perpustakaan yang memakai system ini untuk referensi, skripsi dan theses, laporan penelitian.

Dimasa pandemi covid – 19 sistem layanan yang dilakukan oleh perpustakaan UIN Mataram sistem *digital library*. Istilah perpustakaan

---

<sup>9</sup> Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 277–92.

digital yang saat ini sudah menyebar secara keseluruhan dunia termasuk Indonesia. Masyarakat mengenalnya sebagai perpustakaan daring, perpustakaan online, perpustakaan elektronik ( e- library ) Oleh karena itu perpustakaan memberikan layanan melalui WA, IG, facebook, gmail.

### **3. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan menjadi tolak ukur sebuah perpustakaan.<sup>10</sup> Harapan pengguna pelayanan akan diberikan secara prima dalam memenuhi kepuasan pengunjung perpustakaan. Yang dikatakan pelayanan prima adalah standar kualitas layanan yang tinggi dan mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka setiap saat, secara konsisten dan akurat.<sup>11</sup> Untuk mewujudkan sebuah profesionalitas perpustakaan, tidak terlepas dari peran pustakawan yang membangun keterbukaan melalui model pelayanan yang baik agar kualitas pelayanan terpenuhi sesuai dengan harapan dan keinginan pengunjung perpustakaan.

Peningkatan kualitas layanan di perpustakaan bertujuan untuk layanan prima. Layanan prima adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga tercapailah sebuah kepuasan.<sup>12</sup> Pelayanan prima berorientasi pada kepuasan, dimana

---

<sup>10</sup> Tika Ayuningtyas, "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Libqual Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)" (PhD Thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2015).

<sup>11</sup> Hervinda Raana Oktaviani, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan," *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (2019): 159–74.

<sup>12</sup> Maslichah Kurdi, "Menggagas Pelayanan Prima Di Masa Pandemic Covid 19," *Jurnal Lingkar Widyaiswara. Edisi* 7 (2020): 04–09.

pustakawan yang melakukan kegiatan layanan sudah memenuhi syarat supaya layanan tersebut menjadi layanan prima di perpustakaan.

#### **D. Kesimpulan**

Perkembangan digital yang didukung oleh teknologi informasi dan informasi merupakan tantangan perpustakaan pada masa kini. Perpustakaan perguruan tinggi harus menyesuaikan trend yang ada di masyarakat. Apabila perpustakaan tidak dapat mengikuti laju perkembangan teknologi yang pesat dapat dipastikan perpustakaan akan mengalami ketertinggalan zaman. Akibatnya eksistensi perpustakaan perguruan tinggi ikut meredup. Oleh sebab itu, untuk menyiasati perkembangan teknologi di era serba digital ini perpustakaan mengembangkan sebuah perpustakaan digital yang dapat diakses melalui website perpustakaan atau aplikasi yang dikembangkan oleh perpustakaan tersebut. Dengan adanya perpustakaan digital maka pengguna akan semakin mudah dalam melakukan pencarian informasi di beberapa database koleksi digital. Selain itu mayoritas pemustaka juga lebih sering melakukan pencarian informasi secara lintas platform website database sehingga informasi yang didapat semakin luas. Dalam mengembangkan perpustakaan digital, komunikasi merupakan unsur terpenting. Perpustakaan harus benar-benar memikirkan informasi yang akan disampaikan agar pengguna semakin tertarik untuk membuka lebih lanjut informasi yang diberikan. Pustakawan memiliki peran penting dalam proses pengembangan ini karena mereka merupakan otak dalam mengolah komunikasi informasi di website perpustakaan yang ditunjang oleh teknologi informasi. Dengan kecanggihan teknologi, perpustakaan perguruan tinggi dapat menampilkan informasi-informasi dengan tampilan yang menarik. Namun, harus diingat bahwa

berdasarkan teori Ranganathan, perpustakaan merupakan organisasi yang berkembang. Salah satu upaya untuk mengembangkannya adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tanpa harus meninggalkan prinsip kepustakawan yang sudah tertanam di dalam diri perpustakaan. Oleh sebab itu, perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tradisi yang sudah ada walaupun mengadopsi teknologi untuk pengembangan perpustakaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, Tika. "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Libqual Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)." PhD Thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2015.
- Dahan, Suziyana Mat, Mohd Yusof Taib, Nurhaizan Mohd Zainudin, and Fadzida Ismail. "Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library." *The Journal of Academic Librarianship* 42, no. 1 (January 2016): 38–43. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>.
- Kompas. "Update Corona 28 April: 3,07 Juta Orang Terinfeksi, 925.090 Sembuh." <https://www.kompas.com/sains/read/2020/04/28/092600523/Update-Corona-28-April-307-Jutaorang-Terinfeksi-925090-Sembuh>, 2020.
- Kurdi, Maslichah. "Menggagas Pelayanan Prima Di Masa Pandemic Covid 19." *Jurnal Lingkar Widyaiswara. Edisi 7* (2020): 04–09.
- Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (2019): 159–74.
- Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, and Iwin Ardyawin. "Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan Pada Layanan Referensi Dalam Menghadapi Globalisasi Informasi." *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 5, no. 1 (June 19, 2017): 129–39. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>.
- Putra, Irwin Pratama, and Indira Irawati. "Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 6, no. 1 (June 30, 2018): 77. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>.
- Rochmah, Erma Awalien. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan." *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 277–92.
- Sudirman, Eded, Nailah Hanum Hanany, and Robi'in Robi'in. "Kepuasan Pemustaka Terhadap Kegiatan Sosialisasi Layanan Di UIN Sunan Gunung Djati Bandung." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 1 (June 22, 2019): 53. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i1.53-62>.
- Yasmin, Putri. "Apa Itu Virus Corona Dan VOVID-19? Ini Info Yang Perlu Diketahui." <https://news.detik.com/berita/d-4941084/apa-itu-virus-corona-dan-covid-19-ini-info-yang-perlu-diketahui>, 2020.
- Kompas, "Update Corona 28 April: 3,07 Juta Orang Terinfeksi, 925.090 Sembuh," <https://www.kompas.com/sains/read/2020/04/28/092600523/Update-Corona-28-April-307-Jutaorang-Terinfeksi-925090-Sembuh>, 2020.

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta and Irwin Ardyawin, "Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan Pada Layanan Referensi Dalam Menghadapi Globalisasi Informasi," *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 5, no. 1 (June 19, 2017): 129–39, <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>.

Irwin Pratama Putra and Indira Irawati, "Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 6, no. 1 (June 30, 2018): 77, <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>.

Tika Ayuningtyas, "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Libqual Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)" (PhD Thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2015).

Hervinda Raana Oktaviani, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan," *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (2019): 159–74.