

**STRATEGI PENGOPTIMALAN PELAYANAN
PEMUSTAKA DALAM MENGHADAPI PANDEMI
COVID-19 DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI MATARAM**



TUGAS LAPORAN AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Untuk Memperoleh Sebutan Profesi
Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

Oleh:

BAIQ FITRIA DARMA YANI PUTRI
218040001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
JURUSAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Baiq Fitria Darmayani Putri

Nim : 218040001

Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan

Judul : "Strategi Pengoptimalan Pelayanan Pemustaka Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram"

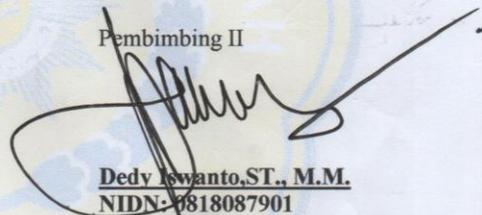
Disetujui dan Disahkan
Dosen pembimbing

Pembimbing I



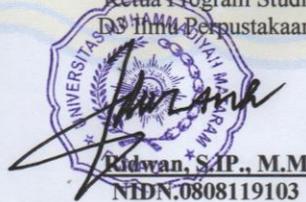
Rohana, S.I.P., M.I.P.
NIDN:0831128508

Pembimbing II



Dedy Iswanto, ST., M.M.
NIDN: 0818087901

Mengetahui
Ketua Program Studi
D3 Ilmu Perpustakaan



Ridwan, S.I.P., M.M.
NIDN.0808119103

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji Tugas Akhir Program Studi
Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Mataram dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh sebutan profesi Ahli Madya (A.Md).\

Pada hari :

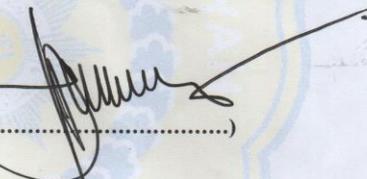
Tanggal :

Tim penguji :

1. Rohana, S.IP., M.IP
NIDN:0831128508


(.....)

2. Dedy Iswanto, ST., M.M.
NIDN: 0818087901


(.....)

Disahkan oleh :
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dekan,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN.0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, laporan akhir ini, adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor) baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, atau secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Mataram, 12 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Baiq Fitria Darmayani Putri

218040001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BAIG FITRIA DARMA YANI PUTRI
NIM : 218040001
Tempat/Tgl Lahir : Sebung, 01 Juli 2000
Program Studi : DIII Ilmu Perpustakaan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 083142864391
Email : baigfitria44@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Strategi Pengoptimalan Pelayanan Pemustaka Dalam
Menghadapi Pandemi Covid-19 Di UPT Perpustakaan
Universitas Islam Negeri Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 24 September 2021
Penulis



Baig Fitria Darmayani Putri
NIM. 218040001

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baig Fitria Darmayani Putri
NIM : 218040001
Tempat/Tgl Lahir : Selebung, 01 Juli 2000
Program Studi : DIII Ilmu Perpustakaan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 083142864391 / baigfitria44@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi K11 Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Strategi Pengoptimalan Pelayanan Pemustaka Dalam Menghadap Pandemi covid-19 Di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 24 September 2021

Penulis



Baig Fitria Darmayani Putri
NIM. 218040001

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”.

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Proses tidak akan mengkhianati hasil, seberapa besar proses yang kau lewati. Sebesar itu pula hasil akan kamu terima, maka dari itu cintai prosesnya dan percayalah rencana Allah itu sangat indah”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Dan tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada orang tua saya tercinta, Alm. H.Lalu Darma Bakti, Alm. Baiq Purni dan Alm. Baiq Marnah, motivator terbesar yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi yang sangat berharga dalam hidup saya. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran dalam mendidik saya, semoga lelah kalian menjadi lillah aamiin.
2. Kepada saudara-saudara saya Baiq Purwanti, S.ST., Baiq Yeni Hartati, A.Md.Keb., Baiq Wiken Aprianingsih, dan Lalu Parel Apriandani, serta keponakan-keponakanku tersayang. Kalian adalah motivator terhebatku, yang mampu membangkitkan dilaka jatuh dan terpuruk, mampu menyemangati di kala diri mulai merasa lelah
3. Kepada sahabat saya Nurwahida, Inayah Indra Aditiya, Erningsih dan Syafril yang selalu ada dikala suka maupun duka dari kalian saya belajar arti sebuah perjuangan. Dan terimakasih untuk kak Fahmi Wahabi, A.Md.SI., dan kak Rika, A.Md.SI., yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini
4. Kepada teman-teman seperjuangan DIII Ilmu Perpustakaan angkatan 2018 yang selalu mendukung dan memberikan suport serta menemani saya dalam segala hal
5. Alamater kebanggaan saya Universitas Muhammadiyah Mataram

RIWAYAT HIDUP

Nama saya Baiq Fitria Darmayani Putri, lahir di Desa Selebung Rembiga, Kecamatan Janapria, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat pada tanggal 1 Juli 2000 sebagai anak ke tiga dari lima bersaudara, ayah saya bernama Haji Lalu Darma Bakti dan ibu saya bernama Baiq Purni.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Dahlia Darmaji pada tahun 2006, Sekolah Dasar di SDN 2 Selebung pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 2 Kopang pada tahun 2015, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Praya Tengah dan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi swasta di kota Mataram yaitu Universitas Muhammadiyah Mataram dan mengambil jurusan studi D3 Ilmu Perpustakaan jurusan Sains Informasi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Tahun 2020 melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu kuliah kerja profesi dan akhirnya menyelesaikan program studinya selama 3 tahun.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena saya masih diberi nikmat berupa kesehatan dan waktu , sehingga atas ijin dan kuasa-Nya , saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Perpustakaan Berbasis SLiMS Akasia Di UPT. Perpustakaan UMMAT”**. Sholawat serta salam saya haturkan kepada junjungan saya, Nabi Besar Muhammad SAW, semoga saya diberi syafaatnya dihari Kiamat nanti.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik maupun saran sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah berjuang sehingga Universitas Muhammadiyah Mataram tetap eksis hingga saat ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ridwan, S.IP., M.M., Selaku Ketua prodi D3 Perpustakaan Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Rohana, S.IP., M.IP., selaku pembimbing utama, yang tidak pernah bosan membimbing dan mengarahkan selama proses pendidikan dan penyusunan laporan ini selesai.

5. Bapak Dedy Iswanto,ST., M.M. selaku pembimbing pendamping, yang membimbing hingga laporan ini selesai.
6. Semua dosen jurusan D3 Perpustakaan yang telah banyak memberikan referensi dan mentransfer ilmunya sehingga penulis dapat mempraktekkan materinya selama menjalani aktivitas kuliah.

Tidak ada kata yang dapat saya ungkapkan sebagai penulis, karena saya hanyalah manusia biasa yang punya banyak kesalahan, sehingga saya menyadari bahwa didalam laporan akhir ini masih banyak kekurangan-kekurangan. Untuk itu kritik dan saran penulis butuhkan agar laporan akhir ini lebih baik lagi ke depannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mataram, 12 Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Baiq Fitria Darmayani Putri, 218040001. Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram 2021. Laporan Penelitian : **Strategi Pengoptimalan Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di UPT Perpustakaan Islam Negeri Mataram.**

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pelayanan prima di masa pandemi covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram, 2) Untuk mengetahui strategi pengoptimalan pelayanan pemustaka dalam menghadapi pandemi covid di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, layanan prima pada masa covid-19 meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan membaca di tempat, dan internet. Kedua, strategi pengoptimalan pelayanan pemustaka pada masa pandemi covid-19 yaitu Layanan penelusuran koleksi skripsi online dan repository, layanan OPAC, layanan melalui medsos (media sosial)

Kata kunci: Strategi, Pelayanan, Perpustakaan, Covid-19

ABSTRACT

Baiq Fitria Darmayani Putri, 218040001. Diploma III of Library Science Study Program, Muhammadiyah University of Mataram, 2021. Entitled “**The Optimizing Strategy for the Library Services During the Covid-19 Pandemic at the UPT. Library of Mataram State Islamic**”.

The goals of this study are to 1) discover outstanding service at the UPT. Library of Mataram State Islamic University during the Covid-19 epidemic, and 2) discover a method for maximizing user services in dealing with the Covid pandemic at the UPT. Library of Mataram State Islamic University. The research is qualitative study, and collecting the data by using observation, interviews, literature study, and documentation. The results of this study indicate that: First, outstanding services throughout the covid-19 period include circulation services, reference services, on-site reading services, and the internet. Second, the plan for improving user services during the COVID-19 epidemic, such as online thesis collection search services and repositories, OPAC services, and social media services.

Keywords: *Strategy, Service, Library, Covid-19*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Metode Penelitian	4
1.6. Teknik Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASARN TEORI	6
2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	6

2.2. Strategi	8
2.3. Pengoptimalan	9
2.4. Pelayanan pemustaka pada masa pandemi covid-19	10
2.5. Pelayanan prima	15
2.6 Pemustaka	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN	17
3.1. Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram	17
3.2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN MATARAM	18
3.3. Struktur Organisasi	19
3.4. Tata Tertib	21
3.5. Jam Buka Layanan	21
3.6. Layanan.....	22
3.7. Layanan Pada Masa Pandemi Covid-19	22
BAB IV PEMBAHASAN	23
4.1 Layanan perpustakaan di masa pandemi covid-19	23
4.2 Strategi pengoptimalan pelayanan pada masa pandemi covid-19 ...	24
BAB V PENUTUP	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan adalah sebuah institusi yang membantu pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan. Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007, perpustakaan diartikan sebagai institusi yang mengelola bahan pustaka cetak maupun non cetak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mencari informasi. (Hartono, 2016: 21).

Perpustakaan perguruan tinggi adalah penentu keberhasilan suatu program pendidikan pada suatu universitas yang telah dibuat untuk mencapai suatu tujuan, pengelolaannya bisa memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Kepala perpustakaan dan pustakawan bertanggung jawab dalam berhasil atau tidaknya suatu perusahaan. Adanya perkembangan ilmu pengetahuan, diharapkan perpustakaan semakin berkembang dan maju dalam menambah kualitas layanan perpustakaan agar terus ada.

Pada masa covid-19 semua aktivitas mengalami gangguan mulai dari kesenjangan ekonomi, sosial maupun pendidikan pun terhambat. Nadine Anwar Makarim sebagai Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, memberlakukan aturan yaitu pembelajaran dilakukan lewat online serta pekerjaan dilakukan di rumah agar mencegah terjadinya penyebaran virus corona yang saat ini menyerang.. Adanya aturan tersebut, pemustaka belum dapat masuk dan keluar perpustakaan seperti biasa. Padahal, perpustakaan

merupakan tempat untuk mencari sumber informasi yang sangat mudah dan membantu.

Akibat adanya aturan belajar dari rumah dari Mendikbud nomor 36962/MPK. A/HK/2020 menyatakan bahwa semua masyarakat diharapkan belajar online dari rumah serta semua kegiatan diharapkan bisa dikejakan dirumah untuk pencegahan penyebaran corona virus covid- 19. Aturan tersebut tidak hanya berdampak pada pemustaka tetapi juga bagaimana layanan perpustakaan dalam memberikan layanan terbaik di era pandemi covid 19 saat ini.

Pembelajaran lewat online menyebabkan pustakawan setidaknya membuat layanan perpustakaan agar informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka bisa tetap berjalan lancar. Pihak pustakawan dituntut agar tetap memberikan layanan terbaik pada masa pandemi covid-19, dengan demikian maka pustakawan sebagai fasilitator perpustakaan harus tetap menjalankan perannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan lewat media sosial.

Berdasarkan kejadian yang sedang terjadi perpustakaan diharapkan bisa mengelola informasi yang ada dan bisa mengubah layanan langsung menjadi layanan *online* agar pemustaka bisa mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan, dengan cara tersebut tidaknya pemustaka bisa lebih nyaman dalam mencari informasi di rumah lebih dan penyebaran virus covid-19 tidak terjadi.

Pada masa pandemi Covid-19 UPT Perpustakaan Univesitas Islam Negeri Mataram sebagai unsur penunjang dalam kegiatan pendidikan dan

pengajaran melakukan pelayanan secara online guna memenuhi kebutuhan pemustaka serta keberadaan perpustakaan berperan sangat penting dalam kegiatan proses pembelajaran. Untuk itu, perpustakaan setidaknya memberikan layanan yang baik agar pemustaka merasa puas dan nyaman dalam mencari informasi yang dibutuhkan lewat online. Layanan disediakan pada masa pandemi covid-19 diantaranya yaitu membuka opac, repositori, eteses lewat link yang sudah disediakan, serta melakukan berbagai cara agar pemustaka sering membaca.

Dari hasil tersebut, penulis mengambil judul “Strategi Pengoptimalan Pelayanan Pemustaka Pada Masa Pandemi Covid-19 Di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana jenis pelayanan prima pada masa pandemi covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram?
2. Bagaimana strategi untuk pengoptimalan pelayanan pemustaka dalam menghadapi pandemi covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan prima pada masa pandemi covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram
2. Untuk mengetahui strategi pengoptimalan pelayanan pemustaka dalam menghadapi pandemi covid di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan akhir sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Sebagai bahan menambah wawasan berfikir mahasiswa dalam membandingkan teori dan praktik sebelum memasuki dunia kerja.

2. Secara akademis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi Diploma III Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Manfaat untuk UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram

Sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan perkembangan UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram.

1.5. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2008) metode penelitian kualitatif adalah suatu metode pengamatan secara langsung terhadap kejadian yang sedang dialami. (Conny R. Semiawam, 2010: 6-7)

1.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan)

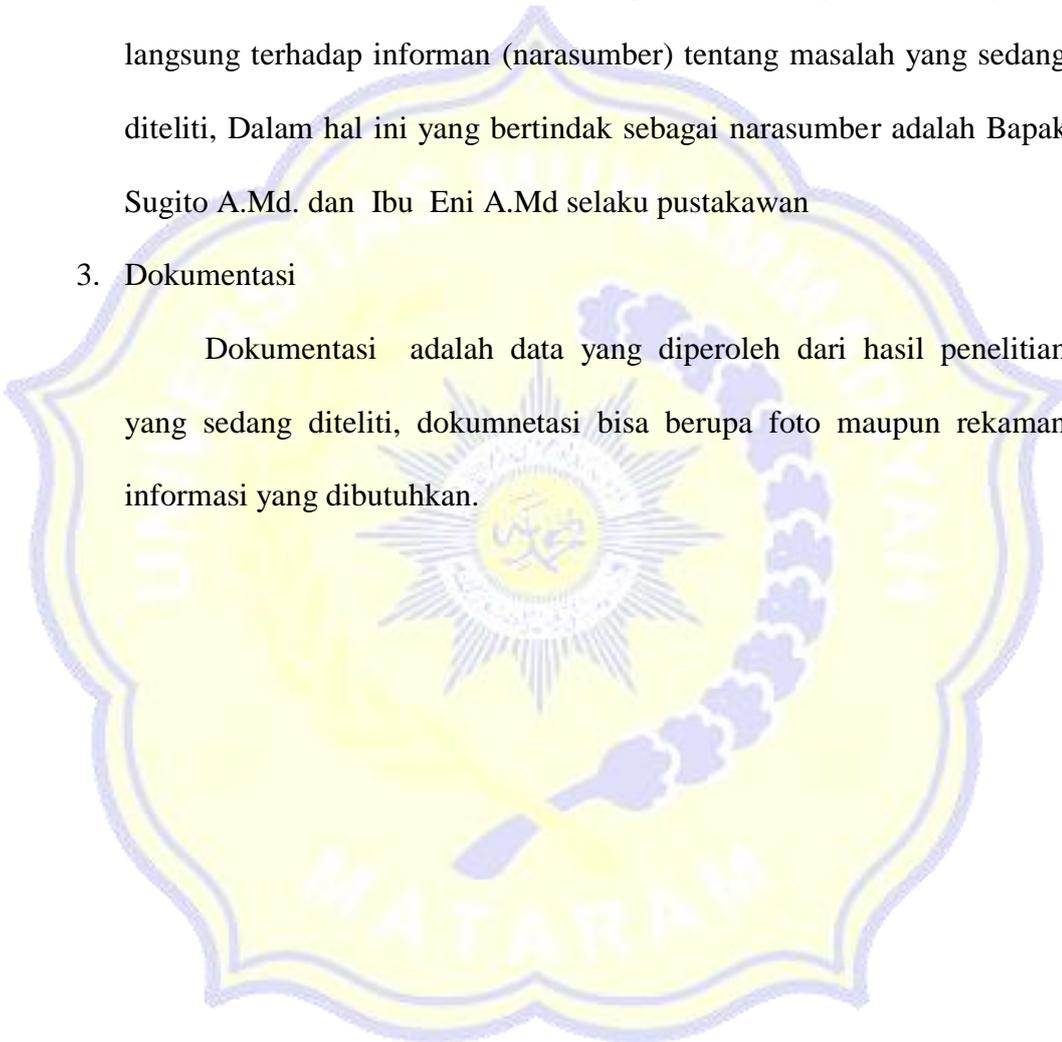
Observasi berarti mengumpulkan data langsung ke lapangan dengan cara tersebut peneliti dapat mengetahui secara langsung kejadian yang sedang terjadi (Conny R. Semiawam, 2010: 112).

2. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara adalah mendapatkan data dengan cara menyakan langsung terhadap informan (narasumber) tentang masalah yang sedang diteliti, Dalam hal ini yang bertindak sebagai narasumber adalah Bapak Sugito A.Md. dan Ibu Eni A.Md selaku pustakawan

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian yang sedang diteliti, dokumentasi bisa berupa foto maupun rekaman informasi yang dibutuhkan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

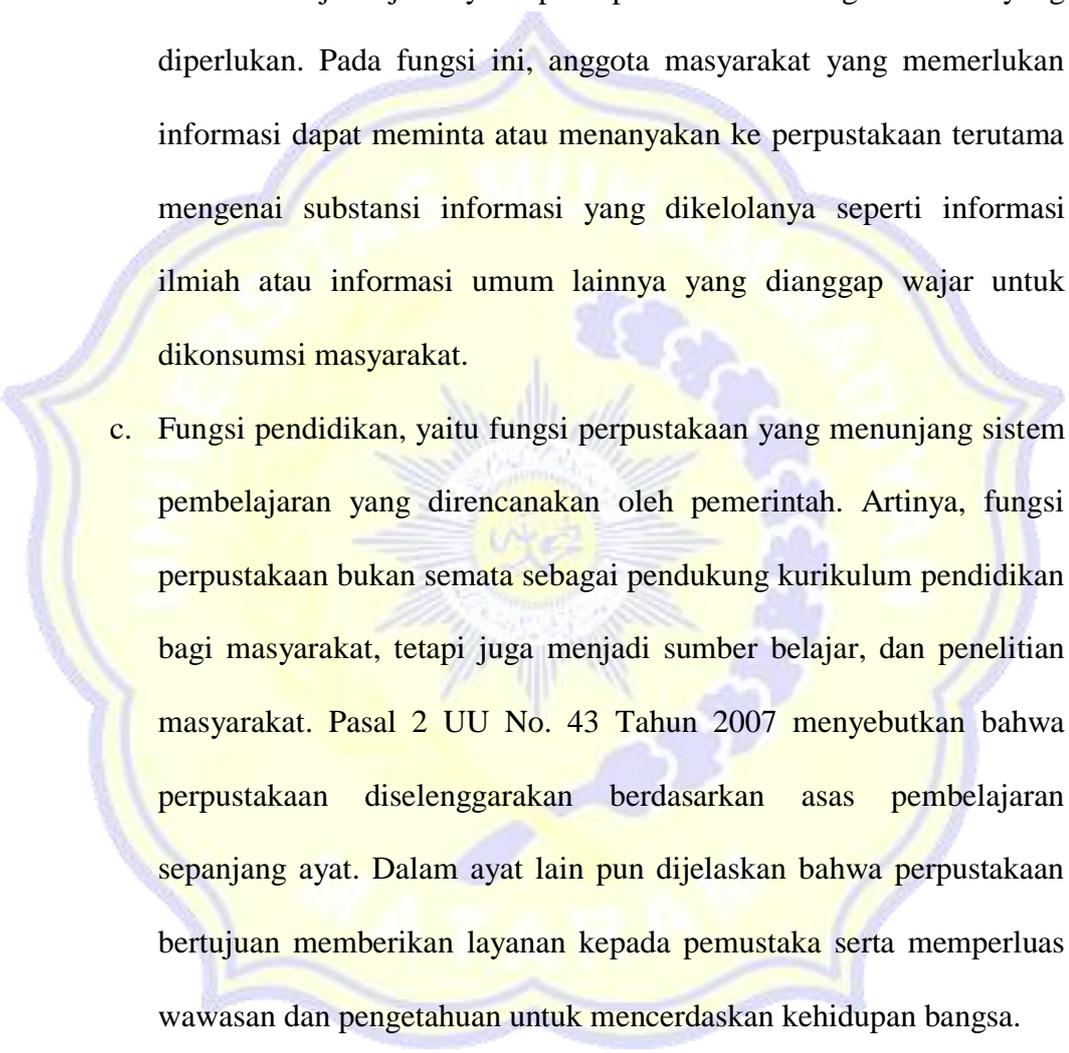
Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Tujuan perguruan tinggi Indonesia dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi tersebut. (Andi Prastowo, 2016: 73)

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (refrensi) pada semua tingkat akademis
- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industry lokal.

1) Fungsi perpustakaan

Sulistyo-Basuki (1991) memberikan gambaran fungsi perpustakaan dalam kehidupan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 
- a. Fungsi simpan karya, yaitu fungsi perpustakaan untuk menyimpan buah karya masyarakat seperti buku, surat kabar, atau informasi terekam lainnya.
 - b. Fungsi informasi, yaitu fungsi perpustakaan yang memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada pemustaka tentang suatu hal yang diperlukan. Pada fungsi ini, anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat meminta atau menanyakan ke perpustakaan terutama mengenai substansi informasi yang dikelolanya seperti informasi ilmiah atau informasi umum lainnya yang dianggap wajar untuk dikonsumsi masyarakat.
 - c. Fungsi pendidikan, yaitu fungsi perpustakaan yang menunjang sistem pembelajaran yang direncanakan oleh pemerintah. Artinya, fungsi perpustakaan bukan semata sebagai pendukung kurikulum pendidikan bagi masyarakat, tetapi juga menjadi sumber belajar, dan penelitian masyarakat. Pasal 2 UU No. 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang ayat. Dalam ayat lain pun dijelaskan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.
 - d. Fungsi rekreasi, yaitu fungsi perpustakaan sebagai tempat yang menjadi rekreasi bagi pemustakannya dengan memberikan fasilitas yang baik dengan bacaan yang sifatnya menghibur. Kemudian berkembang tidak hanya menekankan pada Akan rekreasi, tapi

juga rekreasi. Artinya perpustakaan sebagai tempat yang menghasilkan kreasi (karya) baru yang berpijak dari karya-karya orang lain yang telah dipublikasikan.

- e. Fungsi kultural, yaitu fungsi perpustakaan sebagai media dalam rangka melestarikan kebudayaan bangsa, kemudian berkembang menjadi tempat mengembangkan kebudayaan melalui penanaman nilai-nilai kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan-kegiatannya, seperti pemutaran film dokumenter, belajar menari, les bahasa, *story telling*, dan lain-lain.

2.2 Strategi

Strategi adalah kata yang berasal dari bahasa latin, yaitu *strategos*. *Stratos* artinya militer dan *ago* adalah memimpin. Jadi strategi artinya kegiatan memimpin militer dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Sudjana dalam Firdaus Mujahidin 2017:6)

Lebih operasional (Mintzberg, Quinn, dan Choshal dalam Firdaus Mujahidin 2017:6) menyatakan ada 5 P untuk mendefinisikan strategi, yaitu *plan, play, pottern, position, dan perspective*. Kelima hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. *Plan* (rencana). *Strategi is plan a "how", a means of getting from here to there*. Strategi artinya rencana, bagaimana untuk mencapai dari sini ke sana.
2. *Play*. *A strategy can be a play, too, really just a specific "manoeuvre" intended to outwit on opponent or competitor*. Strategi merupakan suatu

cara spesifik yang dimaksudkan untuk mengecoh lawan atau competitor dengan cerdas.

3. *Pattern* (pola). *A strategy is pattern specially, a pattern in a stream of action.* Strategi merupakan pola dalam bertindak,
4. *Position* (posisi). *Strategy is position, specially, a means of locating an organization in what organization theorists like to call an "environment".* Strategi merupakan suatu posisi, khususnya menjadi mediasi kekuatan antara organisasi dengan lingkungannya.
5. *Perspective* (perspektif). *Strategy is perspective, its consisting not just of a chosen position, but of an ingrained way of perceiving the world.* Strategi merupakan suatu perspektif yang bukan hanya merupakan posisi yang dipilih, tetapi juga persepsi melihat dunia dari unsure-unsur lain.

Dengan demikian, strategi dapat dikatakan sebagai rencana dan pola kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam Permendiknas Nomer 41 Tahun 2007 disebutkan dalam glosariumnya bahwa pendekatan adalah pendekatan menyeluruh yang merupakan pedoman umum dan kerangka kegiatan untuk mencapai suatu tujuan dan biasanya dijabarkan dari pandangan filsafah atau teori tertentu.

2.3 Pengoptimalan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengoptimalan adalah proses, cara, perbuatan mengoptimalkan sesuatu agar menjadi lebih baik, paling tinggi dan sebagainya.

2.4 Pelayanan pada masa pandemi covid-19

Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (orang yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Andi Prastowo, 2016: 242)

Pandemi sendiri merupakan sebuah epidermi yang telah menyebar ke berbagai benua dan Negara, umumnya menyerang banyak orang. Sedangkan epidermi sendiri adalah sebuah istilah yang digunakan untuk mengetahui peningkatan jumlah kasus penyakit secara tiba-tiba pada suatu populasi area tertentu.

Covid-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh virus *servere acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Covid-19 dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru, seperti *pneumonia*. Covid-19 (*coronavirus disease 2019*) adalah jenis penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan *coronavirus*, yaitu SARS-CoV-2 yang juga sering disebut virus corona.

1. Sistem layanan

layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang. Layanan akan berjalan dengan baik jika akses yang digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Ada tiga jenis akses layanan di perpustakaan, yakni akses layanan terbuka (*open access*), akses layanan tertutup (*closed*

access), dan akses layanan campuran (*mixed access*). Masing-masing akses tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahan serta berbeda dalam pelaksanaannya. (Hartono, 2016:186)

a. Akses Layanan Terbuka (*Open Access*)

Akses layanan ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari koleksi yang diperlukan. Pemustaka diizinkan langsung ke ruang koleksi perpustakaan untuk memilih dan mengambil koleksi yang diinginkan.

1. Kelebihan dari layanan terbuka (*open access*):
 - a) Pemakai bebas memilih koleksi di rak.
 - b) Pemakai tidak harus menggunakan katalog.
 - c) Pemakai dapat mengganti koleksi yang isinya mirip, jika bahan pustaka yang dicari tidak ada.
 - d) Pemakai dapat membandingkan isi koleksi dengan judul yang dicarinya.
 - e) Koleksi lebih didayagunakan.
 - f) Menghemat tenaga.
2. Kekurangan dari layanan terbuka (*open access*):
 - a) Pemakai cenderung mengembalikan koleksi seenaknya.
 - b) Pengacauan dalam penyusunan koleksi di rak.
 - c) Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar.
 - d) Tidak semua pemakai paham dalam mencari koleksi di rak.
 - e) Perlu pembenahan terus-menerus.

b. Akses Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Akses layanan ini tidak memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari koleksi yang diperlukan, tetapi melakukan koleksi tertutup bagi pemakai. Artinya pemakai tidak boleh langsung mengambil koleksi di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Untuk mendapatkan koleksi, pemakai harus mencari nomer panggil koleksi melalui catalog yang disediakan.

1. Kelebihan dari layanan tertutup (*closed access*) sebagai berikut
 - a) Koleksi tersusun rapi, karena hanya petugas yang mengambil.
 - b) Kemungkinan koleksi hilang sangat kecil.
 - c) Koleksi tidak cepat rusak.
 - d) Pengawasan dapat dilakukan lebih longgar
 - e) Proses temu kembali lebih efektif.
2. Kelebihan dari layanan tertutup (*closed access*) sebagai berikut:
 - a) Pemakai kurang puas dalam mencari koleksi.
 - b) Koleksi yang didapat kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai.
 - c) Katalog cepet rusak.
 - d) Tidak semua pamakai paham menggunakan katalog.
 - e) Tidak semua koleksi dapat didayagunakan.
 - f) Petugas lebih sibuk.

c. Akses Layanan Campuran (*Mixed Access*)

Akses layanan campuran merupakan layanan yang dapat menggabungkan dua sistem layanan sekaligus (sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup). Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, tesis, dan referensi. Sedangkan, untuk koleksi lainnya yang bersifat umum menggunakan akses layanan terbuka. Akses layanan campuran biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah yang ruang koleksi dan ruang bacaanya sangat terbatas.

1. Kelebihan layanan campuran (*mixed access*)

- a) Pemakai bisa langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus.
- b) Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi

2. Kekurangan layanan campuran (*mixed access*)

- a) Petugas sulit mengontrol pemustaka yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus.
- b) Ruang koleksi referensi dan koleksi umum menjadi satu.
- c) Perlu pengawasan yang lebih ketat.

2. Jenis-jenis layanan

- a. Layanan ruang baca
- b. Layanan sirkulasi.
- c. Layanan referensi
- d. Layanan abstrak dan indeks

- e. Layanan informasi mutakhir
- f. Layanan fotocopi
- g. Layanan literature
- h. Layanan koleksi khusus

Berdasarkan tingkatan sosial meliputi:

- a. Layanan dewasa
- b. Layanan remaja
- c. Layanan anak-anak

Berdasarkan jenis koleksi, layanan dibagi menjadi:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan referensi
- c. Layanan deposit
- d. Layanan audiovisual (av)
- e. Layanan CD ROM dan internet

Adapun layanan pemustaka dalam masa pandemi covid-19 yang diterapkan oleh UPT Perpustakaan Univeritas Islam Negeri Mataram diantaranya sebagai berikut:

- a. Layanan repository
- b. Layanan OPAC
- c. Layanan eteses
- d. Layanan Online

2.5 Pelayanan prima

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellene*). Pelayanan prima adalah adanya kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan guna pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Atmadjati dalam Barata, 2018:1)

Menurut Barata (2004) pelayanan prima (*service excellene*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:

1. kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attetion*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accounttability*)

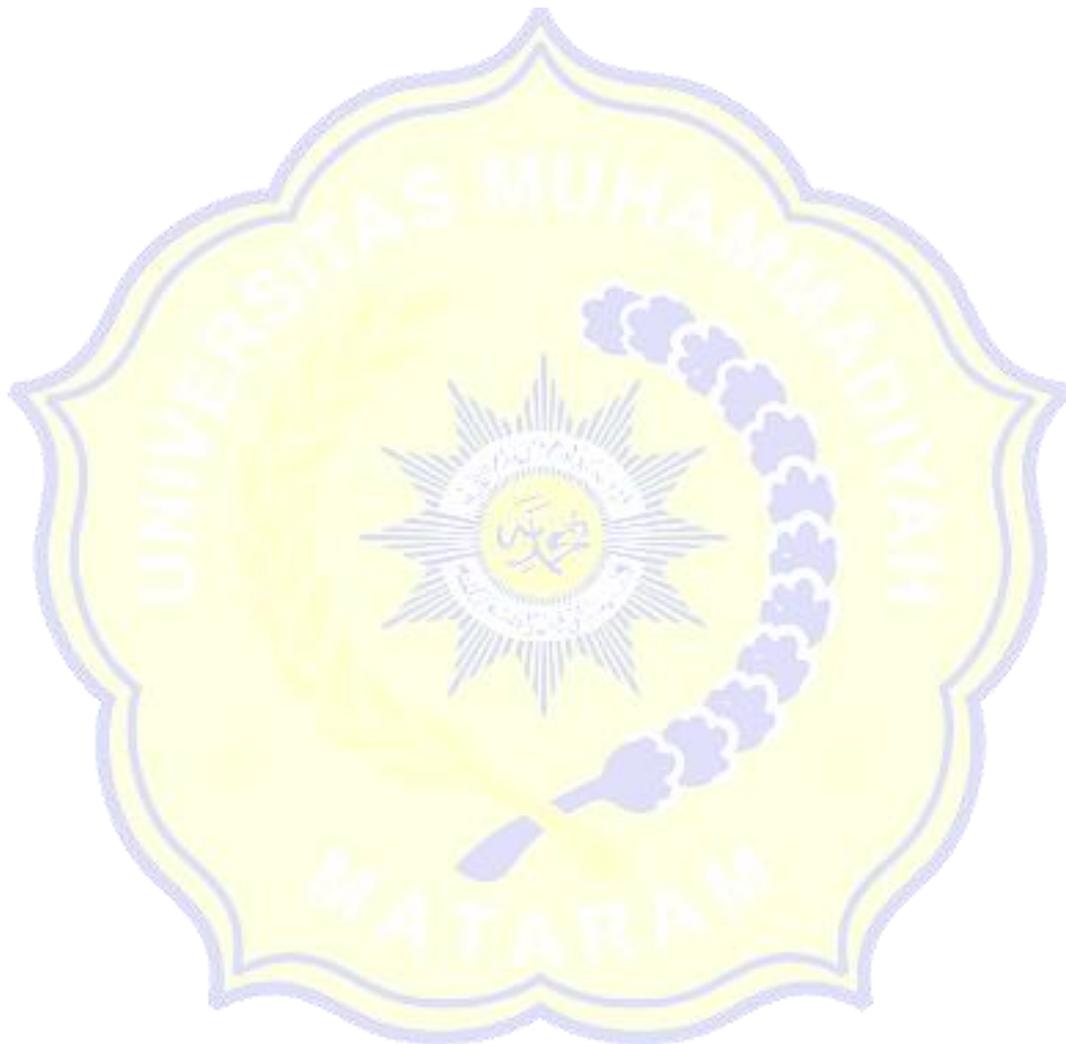
Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (*service excellene*) terdiri dari 4 unsur, antara lain:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

2.6 Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna yang menggunakan fasilitas perpustakaan, baik koleksi, buku, bahan pustaka maupun fasilitas lainnya. Beberapa

penggunanya bisa berasal dari mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya. Sedangkan jika disekolah, pemutaka bisa berasal dari kalangan siswa, guru maupun karyawan (Andi Prastowo, 2016:79)



BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram

UPT perpustakaan Universitas Islam telah berdiri pada tahun 1963 dengan bernama Sekolah Persiapan IAIN Cabang Al-Jamiah Yogyakarta yang telah tumbuh dan berkembang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram pindah pada bulan Agustus 2020 dan berada di Jl. Gajahmada No. 100 Jempong, Mataram serta memiliki luas sekitar 5600.19 m²

Dengan adanya hal tersebut, kondisi SDM yang ada di perpustakaan terjadinya peningkatan pelayanan. Dari segi kualitas perpustakaan UIN menambah tiga calon pustakawan yang mempunyai pendidikan s1, sedangkan dari segi kuantitas pada tahun 2016 dan 2019, sembilan pustakawan telah di sertifikasikan. Beberapa pustakawan memiliki beberapa tugas masing-masing di berbagai bidang baik bidang pengolahan, promosi, pengembangan maupun literasi informasi.

Sejak terjadinya pandemi covid-19 Universitas Islam Negeri Mataram memberikan aturan tentang belajar online (daring) dari rumah baik tenaga pengajar, kecuali para pejabat dan pegawai. Aturan itu terjadi ketika perpindahan perpustakaan dari kampus I ke kampus II. Untuk itu pelayanan pun di ubah awalnya tatap muka kini melalui media sosial.

3.2 Visi dan Misi Perpustakaan UIN MATARAM

1. Visi

Perpustakaan di harapkan mampu mengembangkan informasi dan teknologi yang dibutuhkan, serta menjadi sumber rujukan kebudayaan lokal Sasambo (Sasak, Samawa, dan Mbojo) di NTB.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka UPT Universitas Islam Negeri Mataram mempunyai misi yaitu:

- a. Menyediakan informasi untuk seluruh kepentingan sivitas akademik UIN Mataram.
- b. Membangun Sasambo (Sasak, Samawa, Mbojo) Corner dan menjadikan perpustakaan.
- c. Meningkatkan kualitas koleksi ilmiah sivita akademik UIN Mataram (local content).
- d. Membangun local institutional repository database sistem.
- e. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai perpustakaan.
- f. Meingkatkan kerjasama dengan institusi lain.

3.3 Struktur Organisasi



Penjelasan struktur organisasi UPT UIN Mataram:

1. Divisi layanan pemustaka

- a. Layanan bebas pustaka
- b. Data dan laporan
- c. Layanan pinjam kembali dan denda
- d. Layanan pengecekan turnitin
- e. Layanan FC dan Scanner
- f. Layanan pembuatan surat keterangan tingkat plagiasi
- g. Layanan peminjaman koleksi untuk munaqasah

2. Divisi layanan teknis

- a. Konservasi dan preservasi bahan pustaka
- b. Weeding koleksi
- c. Alih media koleksi

- d. Akusisi koleksi (printer dan digital)
- e. Pengolahan koleksi (printed dan digital)
- f. Registrasi dan inventarisasi bahan pustaka (printed dan digital)
- g. Data dan laporan

3. Divisi Promosi, Sosialisasi, IT, dan Networking

- a. User education
- b. literasi informasi
- c. Pembuatan spanduk, banner, brosur, dan lain-lain
- d. Digital content untuk web
- e. Social media dan mailing perpustakaan
- f. Interlibrary loan antar perpustakaan
- g. Liason librarian dengan Fakultas
- h. MOU dan networking dengan lembaga lain
- i. Maintenance dan developing data perpustakaan
- j. Maintenance dan developing jaringan perpustakaan (hardware dan software)
- k. Data dan laporan

4. Divisi Administrasi (TU) dan Rumah Tangga

- a. Rencana, monitoring, dan evaluasi kegiatan perpustakaan dan kepastakawanan
- b. Anggaran dan BLU perpustakaan.
- c. Koordinasi ke bendahara BLU, bendahara rektor dan pemimpin
- d. Korespondensi

- e. Penyediaan data akreditasi perpustakaan
- f. Data dan laporan
- g. Maintenance fasilitas dan sarana perpustakaan
- h. Supply dan logistic sarana dan fasilitas perpustakaan
- i. Managemen pemanfaatan fasilitas perpustakaan ke user
- j. Optimalisasi dan pengembangan sarana dan fasilitas perpustakaan.

3.4 Tata Tertib

1. Pemustaka mengisi daftar pengunjung
2. Memberikan kartu anggota ketika meminjam maupun mengembalikan bahan pustaka
3. Tidak melakukan keributan di dalam ruangan
4. Mengikuti aturan yang ada di perpustakaan
5. Layanan meminjam dan mengembalikan buku hanya bisa dilakukan oleh anggota perpustakaan
6. Dikenakan denda Rp 1000 per hari jika terlambat mengembalikan buku
7. Bahan pustaka yang boleh dipinjam yaitu koleksi umum.

3.5 Jam Buka Layanan

Hari	Jam/waktu
Senin s/d Kamis (pagi)	08.00 – 12:00
Senin s/d Kamis (siang)	14.00 – 16:00
Jum'at (pagi)	08.00 – 12:00
Jum'at (siang)	14.00 – 16:30

3.6 Layanan

Layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Mataram terdiri dari:

1. Layanan Baca Ditempat
2. Sirkulasi
3. Refrensi Dan Tandon (Deposit)
4. Penelusuran
5. Layanan Literasi Informas
6. Layanan Turnitin Plagiarism Checker
7. Layanan Peminjaman Sarana Untuk Berkegiatan
8. Layanan Repository

3.7 Layanan Pada Masa Pandemi Covid-19

UPT Perpustakaan UIN Mataram memberikan layanan sebagai berikut:

1. Layanan online
2. Layanan repository
3. Layanan etheses

Layanan OPAC