

# **SKRIPSI**

## **STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh

**ARINI PURNAMASARI**

**NIM. 218110073**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI ERA**  
**PANDEMI COVID-19 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN**  
**KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Oleh:

**ARINI PURNAMASARI**

**NIM. 218110073**

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Pada tanggal 09 Februari 2022

Menyetujui  
**Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

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

Iwin Ardyawin, S.Sos., MA.  
NIDN : 0818059002

Mengetahui,

**Ketua Program Administrasi Publik**



Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP.  
NIDN : 0822048901

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI ERA  
PANDEMI COVID-19 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Oleh :

**ARINI PURNEMASARI**

**NIM. 218110073**

Telah dipertahankan didepan penguji

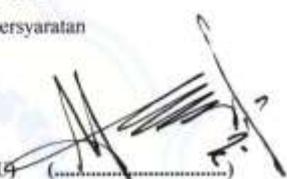
Pada tanggal 09 Februari 2022

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

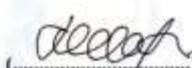
menyetujui

**Tim penguji**

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

(PU) 

2. **Iwin Ardyawin, S.Sos.,MA.**  
**NIDN. 0818059002**

(PP) 

3. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.**  
**NIDN. 0822048901**

(PN) 

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arini Purnamasari

NIM : 218110073

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 03 Februari 2022

Mahasiswa,



Arini Purnamasari  
NIM. 218110073



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT  
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : ARINI PURNAMASARI  
NIM : 218110073  
Tempat/Tgl Lahir : 10 AGUSTUS 1999  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp : 085 237 921 316  
Email : arimpurnama.10sari@gmail.com

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

Strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi Covid-19  
pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Nusa Tenggara  
Barat

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 41%

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, 25 Februari 2022  
Penulis:



Arini purnamasari  
NIM. 218110073

Mengetahui,  
Kepala UPT-Perpustakaan UMMAT



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

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT  
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : ARINI PURNAMASARI  
NIM : 218110073  
Tempat/Tgl Lahir : SOKI 10 AGUSTUS 1999  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp/Email : 085 237 921 316  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  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 pelayanan perpustakaan di Era pandemi covid-19  
pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Nusa Tenggara  
Barat

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, 29 Februari 2022  
Penulis



Arini Purnamasari  
NIM. 218110073

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



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

## **MOTTO**

“Kamu Tidak Harus Menjadi Hebat Untuk Memulai,  
Tetapi Kamu Harus Mulai Untuk Menjadi Hebat”

“Hiduplah Seakan - Akan Kamu Akan Mati Besok  
Dan Belajarlah Seolah-Olah Kamu Akan Hidup Untuk Selamanya”



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada :

1. Teristimewah kedua orang tuaku Ibu Mariama dan Bapak Muhtar tercinta dan tersayang yang telah membesarkan dan merawatku dengan segala pengorbanan, perjuangan, doa, kasih sayang, cinta sertayang telah bekerja keras meneteskan keringat demi menafkahi keluarga dan anak-anaknya hingga sukses.
2. Kakak dan adikku (Ira Putriani dan Ahmad Khaidir) yang telah memberikan suntikan motivasi dan dukungan secara moril maupun materil sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Keluargaku tercinta. Kalian adalah motivator terhebatku, yang mampu membangkitkan di kala jatuh dan terpuruk, serta mampu menyemangati di kala diri merasa lelah.
4. Kekasihku tercinta (Muhlis) yang telah sabar dan setia untuk memberikan motivasi serta semangat dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
5. Sahabat-sahabatku ( Aynul Fitrati, Indrewati, Ayu Hardinti dan Ainun Nadira) yang telah sabar dan setia untuk memberikan dukungan dan telah banyak membantu selama menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
6. Teman-teman kelas ku (Kelas B Administrasi Publik) yang tidak dapat ku sebut satu per satu, terimakasih telah banyak membantu selama perkuliahan.
7. Kampus Ku tercinta
8. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas berkat rahmat dan ridho Allah SWT yang telah memberikan inspirasi yang tiada batas sehingga penulis dapat menyusun sebuah skripsi, sungguh maha besar karunia yang telah engkau berikan dan karena dengan izin-Mu lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Era Pandemi Covid-19 Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat”.

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari pihak-pihak yang erat hubungannya dengan penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan tuntutan dan nasehat demi kesempurnaan Skripsil ini.

5. Bapak Iwin Ardyawin, S. Sos.,M.A selaku pемbing II yang telah memberikan tuntutan dan nasehat demi kesempurnaan Skripsi ini.
6. Bapak Julmansyah, S. Hut., M. AP selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
7. Kedua orang tua Ku tercinta ibu Mariama dan Bapak Muhtar yang telah memberikan perhatian dan kasih sayangnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan maka dari itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Mudah-mudahan amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak akan mendapatkan ganjaran yang lebih berlipat ganda dari Allah SWT.

Mataram,09 Februari 2022

Penulis

Arini Purnamasari  
NIM.218110073

# **STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Arini purnamasari<sup>1</sup>, Muhammad Ali<sup>2</sup>, Iwin Ardyawin<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing Utama<sup>2</sup>, Pembimbing Pendamping<sup>3</sup>  
program studi administrasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik  
universitas muhammadiyah mataram

## **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.

**Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Perpustakaan, Covid-19.**

**LIBRARY SERVICE STRATEGY IN THE COVID-19 PANDEMIC ERA  
AT THE LIBRARY AND ARCHIVES SERVICES IN THE WEST NUSA  
Tenggara PROVINCE**

Arini purnamasari<sup>1</sup>, Muhammad Ali<sup>2</sup>, Iwin Ardyawin<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Companion Advisor<sup>3</sup>  
Public Administration Study Program, Faculty of Social Science and Political  
Science  
Muhammadiyah University of Mataram

**ABSTRACT**

Study aims to determine the strategy of library services in the age of the covid-19 pandemic, as well as the supporting and inhibiting elements of library services in the era of the covid-19 pandemic at the Library and Archives Service of West Nusa Tenggara Province, this. This study used a qualitative descriptive research method as its research method. Primary data sources and secondary data are used in this investigation. Purposive sampling was employed in order to find the informants. Observation, interviews, and documentation were employed to obtain data in this study. An interactive analytical model was applied in this study's data analysis. The data triangulation method ensures the validity of the data utilized in this investigation.

According to the findings of research done at the Office of the Library and Archives of West Nusa Tenggara Province, the Office of the Library and Archives of West Nusa Tenggara Province has adopted a library service plan in general. The West Nusa Tenggara Provincial Library and Archives Service's library service strategy in the Covid-19 pandemic era is based on the West Nusa Tenggara Provincial Regulation Number 10 of 2019 concerning Regional Innovation, which includes the NTBelib application, iDeposit NTB, and Mobile Literacy Cafe Car (Feeling). According to the findings of the study, the Library and Archives Office of West Nusa Tenggara Province's strategy has failed to deliver optimal library services to the user community because it is influenced by constraining factors.

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



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	4
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5

1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat peneliti .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pengertian Strategi .....	9
2.2.2. Pengertian Pelayanan .....	9
2.2.3. Strategi Pelayanan.....	10
2.2.4. Pengertian Perpustakaan .....	13
2.2.5. Perpustakaan Umum .....	14
2.2.6. Pelayanan Perpustakaan .....	18
2.2.7. Pandemi Covid 19 .....	27
2.3. Kerangka Teori.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3. Teknik Penentuan Informan.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Sumber Data.....	37
3.6. Analisis Data .....	38
3.7. Teknik keabsahan Data .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>

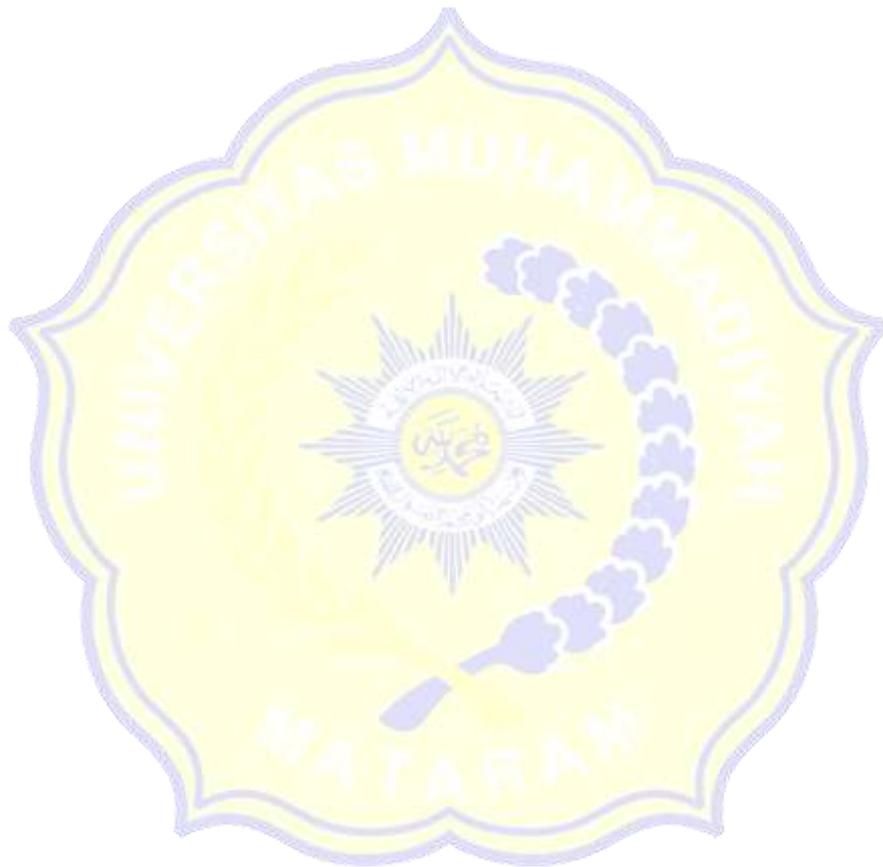
4.1. Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	40
4.1.2 Motto .....	42
4.1.3 Visi dan Misi .....	42
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	43
4.1.5 Struktur Organisasi.....	45
4.1.6 Bidang-bidang Kerja/Job Discription.....	46
4.1.7 Keadaan Kepegawaian .....	49
4.1.8 Koleksi Bahan Pustaka.....	53
4.1.9 Data Kunjungan Perpustakaan .....	55
4.1.10. Tata tertib.....	57
4.1.11. Jadwal Layanan Perpustakaan .....	59
4.2. Pembahasan.....	60
4.2.1 Strategi Pelayanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. NTB.....	60
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perpustakaan Di Era Pandemi Covid-19 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. NTB.....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai di Masing-Masing Bidang.....	51
Tabel 4.2 Pegawai Tidak Tetap.....	52
Tabel 4.3 Pegawai Berdasarkan Gender (Pendidikan).....	52
Tabel 4.4 Pegawai Menurut Agama.....	54
Tabel 4.5 Data Jumlah Koleksi Bahan Pustaka Tahun 2019-2021 .....	54
Tabel 4.6 Data Kunjungan Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2018-2021 .....	55
Tabel 4.7 Data Anggota Perpustakaan Tahun 2018-2021 .....	56
Tabel 4.8 Jadwal Layanan Perpustakaan .....	59
Tabel 4.9 Jumlah Koleksi Pada Aplikasi NTBelib .....	63
Tabel 4.10 Jumlah Koleksi Pada Aplikasi iDepositNTB.....	70
Tabel 4.11 Jadwal Pelayanan Mobil Kafe Literasi Tahun 2021 .....	80
Tabel 4.12 Data Pengunjung Mobil Kafe Literasi Keliling .....	82
Tabel 4.13 Sarana Dan Prasarana Di Ruang Pelayanan Perpustakaa .....	88

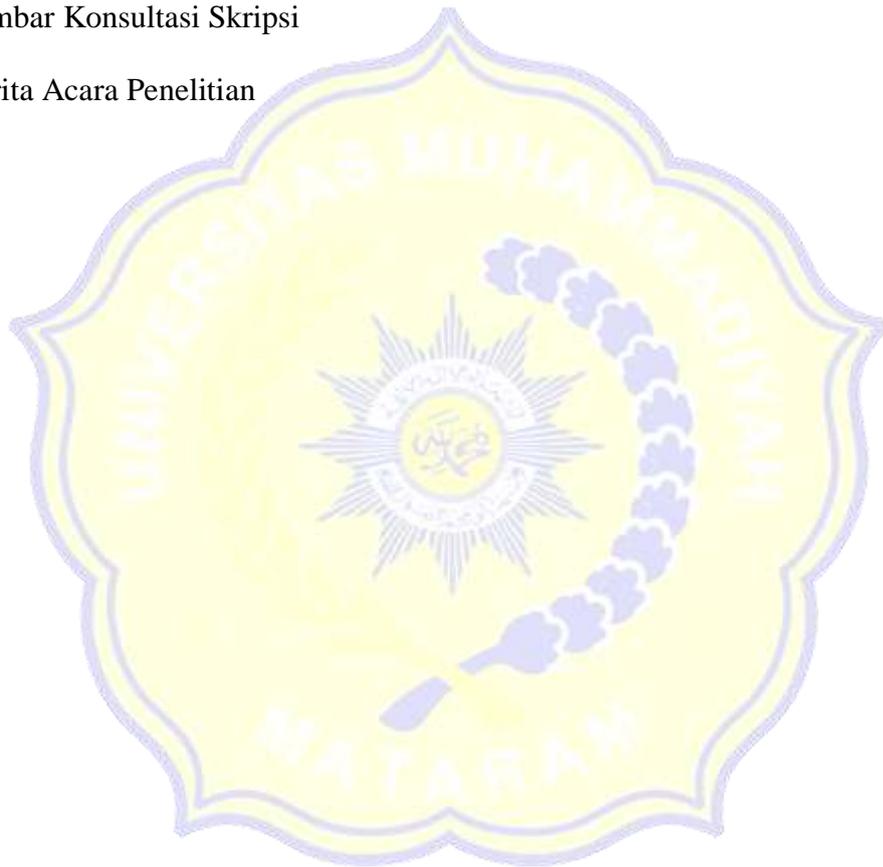
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Dokumentasi Peneliti
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
5. Lembar Konsultasi Skripsi
6. Berita Acara Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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.

Melihat pentingnya perpustakaan bagi kehidupan masyarakat, dengan itu dibangunlah sebuah perpustakaan yaitu perpustakaan umum. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor. 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Pasal 11 Ayat 1, yang dimaksud dengan Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras agama, dan status sosial-ekonomi.

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 melekat yaitu ikatan sebab akibat yang sama-sama menguntungkan dan saling menyempurnakan satu sama lain.

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Nusa Tenggara Barat ditunjukkan untuk pemakai perpustakaan. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Perpustakaan Pasal 43, kegiatanperpustakaan ialah aktivitas layanan servis/jasa yang bisa digolongkan menjadi 2 kategori layanan, yaitu layanan sistem dan layanan pemustaka.

Melihat musibah yang dialami seluruh dunia saat ini yaitu bencana wabah pandemi covid-19 yang membunuh, menghancurkan serta mengganti sistem aktivitas umat manusia. Dari kawasan super power sampai daerah kecil pun ikut serta merasakan akibatnya, sebagai korbanpun enggak mengetahui umur, bentuk seks, hinggapangkat dan kedudukan. Ketakutan akan keadaan tersebut bukan saja melanda daerah China yang menjadi sumber dari wabah covid-19 yang merupakan awal mula bencana global ini, bahkan daerah islam pun tanpak ketakutan. Dengan demikian segala aktivitas yang ada diluar gedung distopkan, banyak titik pusat perbelanjaan yang ditutup tidak hanyakantor, dinas, maupun lembaga pemerintahan dan salah satu yang merasakan akibatnya adalah perpustakaan umum yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga otomatis segala aktivitas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Nusa Tenggara Barat diberhentikan sementara waktu dan di buka kembali dengan menerapkan protokol kesehatan sebagaimana terdapat pada layanan yang ada diperpustakaan, dan berdampak pada keperluan informasi masyarakat yang tidak terlaksana.

Berhubung pada lingkungan perpustakaan, bawasannya terdapat fakta yang timbul di lapangan ialah ada separuhpetugas perpustakaan yang kurang sedia untuk mengikuti perubahan layanan berbasis *online*. sedangkan dengan munculnya wabah pandemi covid-19, petugas perpustakaan diharuskan untuk melayani pengguna secara *online*. Belum pula ketersediaan referensi/antalogi digital yang dimiliki oleh Perpustakaan tertentu situasinya masih sedikit dan justru ada yang tidak memiliki.

Tetapi, sebagai satu-satunya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di jenjang Provinsi, dalam arti sebagai akar pengetahuan yang dimanfaatkan oleh masyarakat Provinsi Nusa Tenggara Barat pada umumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat harus berupaya menghilangkan perasaan buruk dari masyarakat. Dengan demikian, peran strategi pelayanan perpustakaan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat sangat dibutuhkan. Mengenai ini yaknisebagai usaha untuk memajukan pelayanan perpustakaan menuju terciptanya kepuasan masyarakat demi mewujudkan tujuan meningkatkan kualitas masyarakat yang menggunakan pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Oleh karena kegiatan layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan layanan yang berhubungan serta-merta dengan pengguna sehingga pengguna bisa menilai langsung baik buruknya pengelola perpustakaan yang bersumber dari kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa citra dan keberhasilan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk melaksanakantugasnya ditentukan oleh kapasitas layanan kepada penggunanya. Sehubungan dengan keadaan tersebut, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan April 2021 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat terjadi pengurangan total pengunjung yang menggunakan layanan perpustakaan pada 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 pelayana perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, sehingga bisa dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan Perpustakaan di era pandemi covid-19 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan perpustakaan di era pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

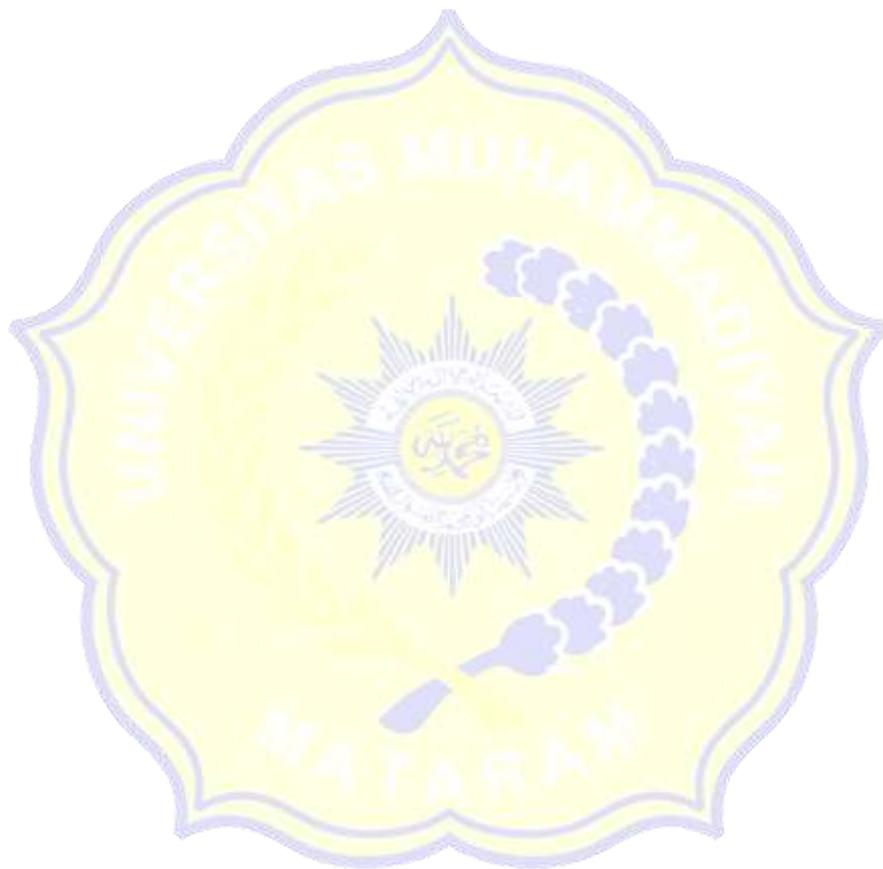
Menjadi objek rujukan atau referensi bagi peneliti lain yang serupa, khususnya tentang Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Era Pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

Oleh peneliti diharapkan bisa dijadikan sebagai target untuk menuntaskan tugas akhir, khususnya mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Era Pandemi Covid-19.

### 3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu saran bagi peneliti untuk mendapatkan titel/gelar Sarjan Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama /Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Nursafila (2020)	Strategi layanan Perpustakaan untuk merespons kebutuhan informasi siswa pada masa pandemi covid-19 di SMA Negeri 1 Mataram.	Strategi pelayanan perpustakaan di SMA Negeri Mataram Masih dilakukan seperti biasa dengan penerapan protokol kesehatan, tetapi layanan sirkulasi khusus perpanjangan sekolah online bisa melalui whatsapp dan media sosial lainnya.	menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terletak pada Lokasi penelitian, subjek penelitian, dan fokus penelitian.
2.	Nurul Wahdaniah (2016)	Strategi Perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjungan siswa Di SMA Negeri 13 Makassar.	Strategi yang dilakukan pustakawan dalam pembinaan dan pengembangan minat baca siswa perpustakaan SMA Negeri 13 Makassar sudah terlaksana meskipun tidak semaksimal mungkin.	menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, dan fokus penelitian.

3	Sinta Wigar Nengtyas (2010)	strategi layanan perpustakaan di kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.	Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Surakarta telah melakukan berbagai strategi layanan dengan faktor penunjang ialah keleluasaan untuk menghubungi melalui telepon bagilayanan perpanjangan dan informasi koleksi buku. Dan dihadapakn dengan faktor penghambat ialah minimnya ruangan gedung, dan masih sedikitnya total pegawai dan pustakawan.	Sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, dan fokus penelitian.
---	-----------------------------	---	---	---	---

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. Pengertian Strategi

Pengertian strategi menurut Chandler dalam (Nursafila,2020:23) adalah: “strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. Strategi merupakan respon secara terus menerus maupun adaptif terhadap kesempatan dan risiko eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang mampu mempengaruhi organisasi”.

Hadari Nawawi, (2005:147) mengemukakan bahwa “ strategi dalam sebuah manajemen organisasi dapat diartikan sebagai teknik, siasat dan taktik utama yang dirancang secara sistemik dalam mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen, yang tertuju pada tujuan stratejik organisasi”.

Dari definisi strategi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu siasat dalam bertindak dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada guna mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan mencermati faktor lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

### 2.2.2. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan publik Menurut H.A.S Moenir (2000:26-27) dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan asas faktor materiil melalui peraturan, prosedur

dan metode tertentu dalam rangka memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari beberapa pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan yang bersifat tidak berbentuk fisik (*intangible*) atau tidak kasat mata sebagai kekuatan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain”.

### 2.2.3. Strategi Pelayanan

Berdasarkan dari pengertian strategi dan pelayanan di atas, maka bisadisimpulkan bahwa strategi pelayanan diartikan sebagai suatu taktik dalam bertindak dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penilaian Kerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Standar pelayanan setidaknya meliputi : syarat pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kemampuan petugas pemberi pelayanan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan masyarakat, organisasi jasa harus melaksanakan empat hal. Pertama, mengenali siapa pelanggannya. Kedua, mencerna tingkat keinginan pelanggan atas kualitas. Ketiga, mengetahui strategi kualitas layanan pelanggan. Dan Keempat, mengerti siklus peredaran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. (Sinta Wigar Nengtyas, 2010:47).

Dalam Arief Budiyanoto (2021:82) mengemukakan ada beberapa macam strategi untuk mmencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Strategi tersebut adalah :

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi perundingan antara pembeli dan penjual berkelanjutan dalam artian tetap mempererat hubungan kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus tanpa berakhir sehabis penjualan selesai, yang pada akhirnya akan melahirkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).
2. Strategi *Superior Costumer Service*, ialah mempromosikan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Sehingga memerlukan anggaran yang cukup banyak, keunggulan sumber daya manusia,

dan usaha yang giat agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

3. Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *extraordinary Guarantes*. Strategi ini berisikan janji untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang pada gilirannya sebagai sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan, selain itu juga akan menumbuhkan motivasi para karyawan untuk menggapai kualitas kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.
4. Strategi penanganan keluhan yang efisien. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari pengenalan dan determinasi sumber masalah yang mengakibatkan pelanggan tidak puas dan mengaduh. Sekurang-kurangnya ada empat aspek penangan keluhan yang penting, yaitu ; (1) Simpati terhadap pelanggan yang marah; (2) Kecerdasan dalam menangani keluhan; (3) Kelaziman atau keadilan dalam mengatasi masalah atau keluhan; (4) Akomodasi bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.
5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, mencakup berbagai usaha seperti melaksanakan peninjauan dan penilaian kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan bimbingan dan pelatihan komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada bagian manajemen dan karyawan, melibatkan elemen kapabilitas guna membahagiakan konsumen.

6. Mengaplikasikan *Quality Function deployment* (QFD), ialah praktik unsur mendesain suatu mekanisme sebagai respons terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berupaya menafsirkan apa yang diperlukan oleh pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. (Sinta Wigar Nengtyas, 2010:50-53).

#### 2.2.4. Pengertian Perpustakaan

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Perpustakaan adalah fasilitas pendidikan sebagai media pembelajaran, akar informasi dan ilmu pengetahuan, observasi dan hiburan dalam rangka menumbuhkan kecerdasan kehidupan bangsa juga sebagai media pelestarian kekayaan budaya bangsa untuk melestarikan hasil budaya umat manusia yang berupa karya tulis, karya cetak, dan/atau karya cetak.

Sementara menurut Sudarmoto Abdul Hakim (2006:31) berpendapat bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, sebuah gedung atau bagian dari gedung yang digunakan untuk menyimpan buku, bahan pustaka lainnya, dan terbitan lainnya menurut tata susunan tertentu untuk kepentingan pembaca dan bukan untuk diperjual belikan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa secara garis besar perpustakaan adalah salah satu unit kerja/lembaga tertentu yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan

mengatur koleksi bahan pustaka baik yang tertulis, tercetak, maupun grafis lainnya tetapi, seperti film, slide, piringan hitam, tape, yang diatur dan diorganisasikan secara sistematis untuk dipergunakan secara berkesinambungan sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan bagi setiap pemakainya. (Titin Khumedah, 2014:11).

Dalam upaya menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan kelompok pengguna, maka terbentuk berbagai jenis perpustakaan. Adapun pengklasifikasian jenis perpustakaan dipengaruhi oleh tiga faktor pokok, yaitu: (1) tujuan penyelenggaraan perpustakaan, (2) pemakai atau masyarakat yang dilayani, (3) ruang lingkup koleksi.

#### 2.2.5. Perpustakaan Umum

##### a. Pengertian Perpustakaan Umum

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 11 Ayat 1 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hidup tanpa memandang umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi

Pada tahun 1949, Unesco mengeluarkan manifesto tentang perpustakaan Umum (*Public Library Manifesto*), yang kemudian

pada tahun 1972 manifesto tersebut telah direvisi dan diterjemahkan dalam berbagai bahasa, terutama ditujukan bagi negara-negara berkembang. Intinya dari manifesto tersebut adalah bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan informasi, sehingga perpustakaan umum bertugas menyediakan informasi yang diperlukan oleh masyarakat sekitarnya, agar dapat menopang masyarakat untuk belajar sepanjang hidup.

b. Tujuan Perpustakaan Umum

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 4 Tentang Penyelenggara Perpustakaan. Perpustakaan Umum bertujuan untuk :

- 1) Menyediakan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat secara cepat dan tepat;
- 2) Mewujudkan keberlangsungan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan di daerah sebagai wahana pendidikan, penelitian, sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, wahana pelestarian budaya daerah dan rekreasi, sesuai karakteristik budaya daerah; dan
- 3) Melaksanakan pembudayaan kegemaran membaca dan memperluas wawasan serta pengetahuan, guna mencerdaskan kehidupan masyarakat.

c. Fungsi Perpustakaan Umum

Perpustakaan untuk perguruan tinggi atau universitas adalah fasilitas penunjang yang selayaknya diperhatikan dengan baik. Salah satu peran perpustakaan adalah mencerdaskan kehidupan masyarakat. Akan tetapi fungsi perpustakaan pada prinsipnya dapat diuraikan sebagai berikut Darmono(2007) dalam (Rhoni Rodin, 2018:8-9):

1) Fungsi Edukatif

Perpustakaan berfungsi sebagai wadah untuk mencari ilmu secara merdeka, di situ masyarakat dapat memperoleh informasi atau koleksi bacaan yang diinginkan untuk memperbanyak ilmu dan pengetahuan. Dengan fungsi edukatif ini, perpustakaan dapat mendukung pemerintah untuk menciptakan program gemar membaca demi mencerdaskan kehidupan bangsa.

2) Fungsi Informatif

Perpustakaan menyanggah fungsi informatif, dalam artian informasi yang diinginkan oleh masyarakat dapat diperoleh di perpustakaan. Model informasi yang akan diperoleh tergantung tipe perpustakaan.

### 3) Fungsi Penelitian

Artinya, akar informasi yang ada di dalam perpustakaan tersebut dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melaksanakan penelitian.

### 4) Fungsi Kultural

Artinya, perpustakaan menyimpan dan menyediakan koleksi pustaka baik tercetak maupun elektronik yang menyajikan kebudayaan daerah, kebudayaan suatu bangsa ataupun kebudayaan antarbangsa.

### 5) Fungsi Hiburan

Artinnya, pemakai dapat memilih koleksi yang bersifat populer dan mengibur. Selain itu, pemakai dapat memanfaatkan wahana seperti audio visual (TV, Video CD) serta koran yang telah disediakan oleh perpustakaan tersebut.

#### d. Tugas Pokok Perpustakaan Umum

Adapun tugas utama perpustakaan umum, yaitu : 1) menyediakan, 2) mengolah, 3) memelihara, 4) mendayagunakan koleksi pustaka, 5) menyediakan fasilitas yang bisa dimanfaatkan dan menanggapi masyarakat pemakai yang membutuhkan informasi dan koleksi bacaan (Hartono, 2016:7).

## 2.2.6. Pelayanan Perpustakaan

### a. Pengertian layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah aktivitas paling utama yang ada di tiap perpustakaan. Layanan tersebut ialah aktivitas yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus menjadi tolak ukur kesuksesan pelaksana perpustakaan. Dengan demikian melalui meja layanan akan dikembangkan jati diri dan citra perpustakaan, sehingga segala aktivitas perpustakaan bakal diarahkan dan berkonsentrasi terhadap bagaimana memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sebagaimana diinginkan oleh masyarakat pengguna. Pelayanan yang efektif dan efisien adalah pelayanan yang dapat memberikan kesejahteraan dan rasa puas kepada masyarakat pengguna. Adapun karakter pelayanan perpustakaan tersebut antara lain :

- 1) Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan masyarakat pengguna.
- 2) Berorientasi kepada masyarakat pengguna.
- 3) Berlangsung tepat waktu dan teliti.
- 4) Berjalan mulus dan simpel.
- 5) Gampang dan ekonomis.
- 6) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- 7) Bersifat informatif, memandu, dan mengajarkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- 8) Mengembangkan peristiwa terkini.
- 9) Mampu berkompetisi dengan bidang lain.

10) Mampu menciptakan rasa percaya terhadap pengguna dan bersifat independen. (Sinta Wigar Nengtyas, 2010:53-54).

Ketika memberikan pelayanan kepada pemakai perpustakaan, suatu perpustakaan harus berdasarkan pada Standar Nasional Perpustakaan. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 9 Bab IV mengenai Standar Nasional Perpustakaan, yaitu terdiri atas

- 
- a) Standar antologi perpustakaan;
  - b) Standar perlengkapan dan fasilitas;
  - c) Standar pelayanan perpustakaan;
  - d) Standar karyawan perpustakaan;
  - e) Standar pelaksana, dan
  - f) Standar pengatur.

Sementara Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V perihal Layanan Perpustakaan Pasal 14 menjelaskan yakni :

- (1) Layanan perpustakaan dilaksanakan secara sempurna dan berorientasi terhadap kepentingan pengguna.
- (2) Setiap perpustakaan mengaplikasikan sistem layanan perpustakaan berlandaskan standar nasional perpustakaan.
- (3) Setiap perpustakaan membangun layanan perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

- (4) Layana perpustakaan dilaksanakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk memaksimalkan pelayanan kepada pengguna.
- (5) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.

Rahayuningsi (2007:86-87) dalam (Sinta Wigar Nengtyas, 2010:56-57) pun menguraikan keistimewaan layanan pemakai yang berbobot dapat dilihat dari aspek:

- 1) Koleksi
  - a) Kuantitas, berhubungan dengan banyaknya kuantitas koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
  - b) Kualitas, berhubungan dengan keunggulan, kualitas, dan kecukupan koleksi.
- 2) Fasilitas
  - a) Kelengkapan, menyangkut cakupan layanan dan ketersediaan prasarana pendukung serta perlengkapan lainnya.
  - b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan antologi, ruangan, panduan ketersediaan informasi, kebersihan, dan lain sebagainya.
- 3) Sumber daya manusia
  - a) Ketertiban dan simpatik petugas dalam menyediakan layanan, terutama bagi petugas yang langsung berinteraksi dengan pemakai.

- b) Tanggung jawab dalam menghadapi masyarakat pemakai perpustakaan.
- c) solidaritas, seimbang dan setimpal dalam mengatasi masalah dan menghandel keluhan pemakai.
- d) Kompeten. Profesionalisme personel perpustakaan dibagian layanan pemakai terlihat dalam diri personel yang terampil, yaitu siap mengutamakan pelayanan yang mengembirakan dan menarik, bangga pada karier, santun, dan menghargai pemakai jasa, serta sabar ditengah kesulitan (Mustafa, 2003).

#### 4) Layanan Perpustakaan

- a) Efisiensi waktu layanan, berhubungan dengan waktu tunggu dan waktu operasi.
- b) Ketepatan layanan, berhubungan dengan layanan yang meminimalkan kekeliruan.
- c) Dispensasi memperoleh layanan, berhubungan dengan banyaknya personel yang melayani, prasarana pendukung seperti komputer dan lain-lain.

#### b. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan pada prinsip pelayanan perpustakaan yang mengarah kepada pengguna maka pelayanan perpustakaan dilaksanakan dengan tujuan untuk mendukung kebutuhan informasi pengguna secara efektif dan efisien, yaitu lewat penyediaan koleksi pustaka dan penyediaan prasarana penelusuranya. Dari upaya ini

diharapkan kepuasan pengguna atas pelayanan informasi yang diberikan berhasil dicapai. Perihal inilah yang dapat menentukan baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pengguna atas pelayanan perpustakaan (Haerunnisah, 2020:9).

Menurut Lupiyoadi (2021) dalam (Nursafila, 2020:37), terdapat beberapa komponen yang menentukan kualitas kepuasan yaitu : kualitas barang, kualitas pelayanan, mutu , sentimental dan biaya. Untuk mengawasi kepuasan pemakai atas perpustakaan Haryono (1998) berpandangan bahwa perpustakaan yang efektif dapat diukur dari pencapaiannya dalam menyediakan pelayanan yang bermutu kepada pemakai. Semakin bermutu pelayanannya, maka semakin tinggi apresiasi yang diberikan kepada perpustakaan (Yulia Nureda dan Mumuh Mulyana, 2013:94).

### c. Sistem Layanan Perpustakaan

Tersedia 3 (tiga) jenis sistem layanan yang biasa dilaksanakan oleh perpustakaan, antara lain :

#### 1) Sistem layanan terbuka (*open access*)

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Pasal 40 Huruf a, Sistem terbuka ialah suatu sistem layanan perpustakaan yang mengizinkan pemustaka untuk menelusuri dan menentukan sendiri koleksi yang diinginkan tetapi dengan pertolongan pustakawan atau tenaga pengelola perpustakaan.

2) Sistem layanan tertutup (*close access*)

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Pasal 40 Huruf b, sistem tertutup ialah sistem layanan perpustakaan yang tidak mengizinkan pemustaka untuk menelusuri dan menentukan sendiri koleksi yang diinginkan tetapi dengan pertolongan pustakawan atau tenaga pengelola perpustakaan

3) Sistem layanan campuran (*Mixed access*)

Layanan campuran ialah kombinasi dari layanan terbuka dan layanan tertutup. Layanan campuran biasanya dimanfaatkan oleh perpustakaan perguruan tinggi untuk antologi karya ilmiah, bahan rujukan, dan tesis yang dilayani secara privat melalui katalog. Sedangkan untuk antologi yang bersifat umum menerapkan lewat layanan terbuka.

d. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Tercantum dalam Standar Nasional Indonesia bidang perpustakaan dan kepastakawan pada halaman 4 yakni perpustakaan di haruskan mempunyai paling tidak 4 (empat) layanan antara lain :

1) Layana sirkulasi

Layanan sirkulasi ialah layanan yang melibatkan perkembangan koleksi pustaka yang di oleh perpustakaan. Pada layanan sirkulasi dilaksanakan prosedur peminjaman koleksi

pustaka yang dapat dipinjam, pengembalian, pemastian jangka peminjaman untuk mempersiapkan laporan perpustakaan. (abdul Rahman Saleh, 2014).

Sedangkan Menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 43 Ayat 3 Huruf a, pelayanan sirkulasi ialah layanan yang diberikan kepada pemustaka yang mencakup layanan baca di ruangan, peminjaman, dan pengembalian bahan perpustakaan.layanan sirkulasi memiliki jenis koleksi diantaranya sebagai berikut :

- a) Antalogi umum
- b) Antalogi literatur
- c) Antalogi agenda
- d) Antalogi periodik/terbitan/buletin/koran
- e) Antalogi publikasi pemerintah
- f) Antalogi Audio Visual. (Haerunnisah, 2020:13-14)

## 2) Layanan Literatur/Rujukan

Menurut Soejono Trimo, sebagaimana yang dikutip oleh Sinaga berpendapat bahwa pelayanan Literatur adalah segala aktivitas yang ditunjukkan untuk mempersiapkan semuaprasarana (fisik dan non fisik) untuk mempermudah prosedur penelusuran informasi. Selain itu layanan ini pun menopang dan memimpin para pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang

diinginkan. (Nursafila, 2020:28). Adapun jenis koleksi literatur yaitu sebagai berikut :

- a) Ensiklopedia
- b) Direktori
- c) Penunjuk dan Ringkasan
- d) Geografi
- e) Riwayat Hidup
- f) Kitab Tahunan
- g) Terbitan Konvensi
- h) Daftar Pustaka
- i) Terbitan Pemerintah (UU.PP). (Haerunnisah, 2020:15)

### 3) Layanan pemakai

Layanan pemakai ialah komponen aktivitas dengan sistem memberikan pengarahan kepada pemakai mengenai bagaimana prosedur menggunakan sarana dan prasarana perpustakaan dengan produktif dan teratur. Faktor lain yang diinginkan dari pengelola perpustakaan yaitu optimalisasi pendayagunaan sarana dan prasarana layanan perpustakaan. Adapun karakter dan sistem menyampaikan layanan pemakai, adalah sebagai berikut :

- a) Kuliah umum
- b) Kursus kelompok
- c) pamflet/buku pedoman
- d) CD-Interaktif

e) Tour de Library

Selanjutnya durasi untuk mengimplementasikan layanan pemakai ada dua pilihan, yaitu :

- a) Berkala (teratur), yaitu setiap bulan, semester, dan setiap tahun.
- b) Insidental (spontanitas), disesuaikan dengan permintaan.

4) Layanan pencarian informasi

Layanan pencarian informasi ialah aktivitas pelayanan pengguna dengan sistem pemberitaan kepada publik perihal prasarana atau beragam jenis informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Dimaksudkan supaya informasi atau prasarana yang tersedia di perpustakaan berhasil diketahui oleh masyarakat pemakai dan dipergunakan dengan baik. Mengenai hal tersebut maka sarana yang dapat dijadikan wahana penyebaran informasi adalah sebagai berikut :

- 1) Catatan tambahan terbit
- 2) Daftar pustaka
- 3) Penunjuk dan ringkasan
- 4) pamflet/buku pedoman
- 5) Ema-il
- 6) Website. (Haerunnisah, 2020:15-16).

### 2.2.7. Pandemi Covid-19

Menurut Kamus KBBI, pandemi ialah wabah yang berjangkit serempak dimana-mana meliputi daerah geografi yang luas. Artinya pandemi telah menyebar luas hampir keseluruhan penjuru dunia. (Haerunnisah, 2020:34).

Sedangkan Covid-19 ialah virus dengan laju penularan yang benar-benar meningkat oleh karena itu WHO (World Health Organization) dan pemerintah menghimbau supaya meredakan segala aktivitas diluar gedung/rumah, karena enggak kenal siapa saja yang memompong virus dan dapat kapan saja bisa terjangkit. Saat melayani layanan terbuka di era pandemi Covid-19, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat nekatmenanggung akibat yang cukup besar buat konsisten mengekspos perpustakaan demi untuk mencukupikepentingan informasi. Akan tetapi tetap menjalankanperaturan/protokol kesehatan dengan produktif sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Dengan maksud bisa memutuskan atau memperlambat diseminasi penjangkitan covid-19.

Tanda-tanda covid-19 yang teramat utama ialah batuk berdahak, meriang, dan asma (sesak napas). Diprediksi sebenarnya gejala bisa timbul sesudah paparan walaupun terdapat komplikasi tersekat yang membuktikan ini bisa jadi semakin buruk. Apabila mengalami gejala seharusnya berdiam di rumah saja supaya mencegah diseminasi penyakit

ke masyarakat. Menggunakan penutup mulut akan meringankan diseminasi penyakit ke orang lain.

Disaat melaksanakan aktivitas, pemerintah Indonesia lewat departemen kesehatan meluncurkan aturan kesehatan guna mencegah dan menanggulangi covid-19 untuk diterapkan di dunia kerja. Adapun aturan kesehatan yang dimaksud ialah memelihara kebersihan tangan, memakai penutup mulut, mengontrol jarak serta mengonsumsi makanan yang sehat dan bergizi dan tekun berolahraga.

Adapun isi peraturan kesehatan keputusan departemen kesehatan Nomor HK. 01.07/MENKES/328/2020, antara lain:

- 1) Industri tetap menciptakan penindakan covid -19 di lingkungan kerja mulai dari pimpinan, kepegawaian, bagian K3 dan aparat kesehatan yang diperkuat dengan surat keputusan dari pimpinan area kerja.
- 2) Pimpinan memberikan kebijakan kepada pekerja untuk memberitahukan setiap kejadian yang dicurigai mengalami gejala demam, atau batuk/pilek/sesak napas untuk dilakukan peninjauan oleh petugas kesehatan.
- 3) Aturan bekerja dari rumah (*Work Home*) dengan memutuskan pekerja esensial yang perlu tetap bekerja di tempat kerja dan pekerja dapat melakukan pekerjaan dari rumah.

- 4) Pada gerbang masuk area kerja laksanakan pengukuran suhu dengan memakai thermogun, agar meyakinkan pekerja yang masuk kerja tetap dalam keadaan tidak tertular Covid-19.
- 5) Sistemika peluang kerja jangan terlalu berlebihan (lembur) yang akan menimbulkan pekerja kesulitan untuk beristirahat yang akan mengakibatkan depresi dan kelelahan tubuh.
- 6) Apabila mengharuskan hapuskan shift 3 (durasi kerja yang dimulai pada malam sampai pagi hari). Untuk pekerja shift 3 diutamakan pekerja yang berusia kurang dari 50 tahun.
- 7) Memastikan semua lingkungan kerja bersih dengan melaksanakan pembersihan secara terjadwal dengan memakai pembersih dan desinfektan yang pantas (setiap 4 jam sekali). Penting tangga, tombol lift, fasilitas industri yang dimanfaatkan secara bersama, lingkungan dan prasarana umum lainnya.
- 8) Mengontrol kapasitas cuaca di area kerja dengan mengoptimalkan rotasi cuaca dan sinar matahari yang masuk dalam ruangan kerja serta penyaliran filter AC.
- 9) Menyiapkan handsanitizer dengan konsentrasi alkohol minimal 70% di area yang diperlukan (seperti pintu masuk, ruang pertemuan, lift dan sebagainya).
- 10) Hindari menggunakan barang individu secara bersama seperti peralatan sholat, alat makan dan lain-lain. (Nursafila, 2020:50-52).

Adapun himbauan pemerintah dalam memutus penyebaran covid 19, adalah sebagai berikut :

1) Pembatasan sosial

Pembatasan sosial adalah sebuah pembatasan yang membatasi aktivitas tertentu yang dilaksanakan oleh warga dalam suatu wilayah. Tujuannya ialah Pemerintah Indonesia bercita-citasupaya dengan prosedur tersebut dapat mencegah meluasnya penyebaran penyakit di wilayah tersebut.

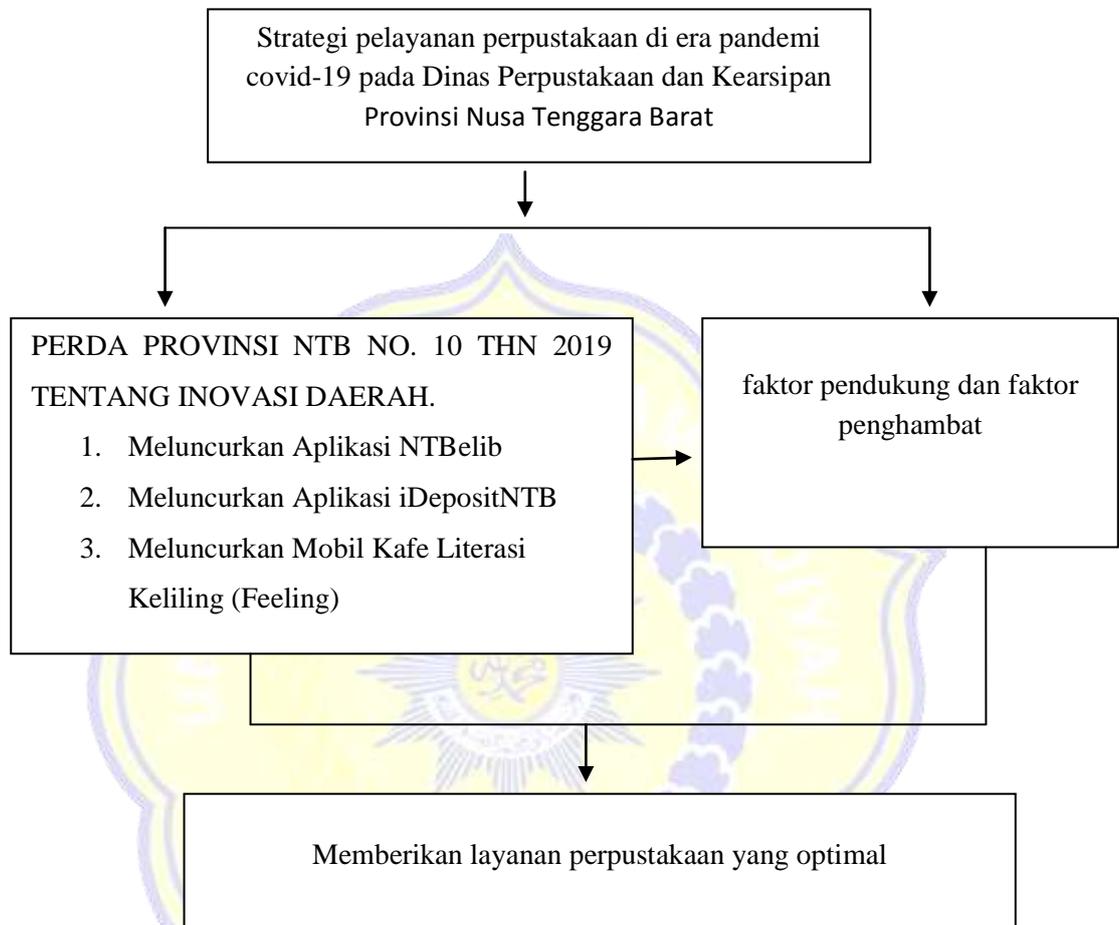
2) Pembatasan fisik

WHO sudah menekankan bahwa kegiatan memperhatikan jarak fisik dan berisolasi diri apabila selagi sakit akan benar-benar diperlukan untuk menguragi penyebaran covid-19. Tetapi hal tersebut tidak berarti seseorang menjadi terisolasi dalam situasi sosial.

Pemerintah berharap supaya warga terus melaksanakan interaksi sosial seperti biasanya. Akan tetapi untuk kali ini harus dengan proseduryang tidak mengadakan kehadiran fisik secara langsung semacam menggunakan teknologi informasi dan memanfaatkan media sosial lainnya. (Nursafila, 2020:52.53)

### 2.3. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



Adapun penjelasan dari kerangka berpikir di atas, sebagai berikut :

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu unit kerja yang menyampaikan layanan informasi dan wawasan kepada masyarakat. Selaku lembaga umum, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat diharuskan agar

meenhadiakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna perpustakaan terutama di era pandemi covid-19.

2. Untuk memberikan pelayanan perpustakaan yang optimal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan beberapa strategi yaitu berdasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah, antara lain:

- 1) Meluncurkan aplikasi perpustakaan digital yang bernama NTBelib.
- 2) Meluncurkan aplikasi iDepositNTB.
- 3) Meluncurkan mobil perpustakaan keliling yang bernama Kafe Literasi Keliling (Feeling)

3. Tiga strategi di atas dapat dipengaruhi juga oleh faktor pendukung dan penghambat.
4. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan perpustakaan yang optimal kepada masyarakat pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat melakukan beberapa strategi pelayanan perpustakaan. Akan tetapi dalam melakukan strategi tersebut terdapat faktor pendukung dan penghambat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Prof. Dr. Sugiyono dalam (Haerunnisah 2020:19), menyatakan bahwa :

“ penelitian kualitatif ialah sistem penelitian yang digunakan untuk mengamati keadaan fenomena yang alamiah, (jadi bandingannya ialah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, metode pengumpulan data menggunakan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Dalam hal ini, alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah agar peneliti dapat mengamati langsung apa yang menjadi problem dalam penelitian ini yaitu dengan langsung turun kelapangan dan problem tersebut dibahas secara spesifik.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Demi membantu tercapainya kelancaran dan kesempurnaan skripsi ini, sehingga peneliti mengadakan observasi langsung ditempat yang menjadi obyek penelitian. Penelitian seutuhnya dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Sejak bulan Januari 2021 hingga bulan Februari 2022.

### 3.3 Teknik Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2006:132). Pada penelitian ini peneliti memakai teknik *purposive sampling* dimana dengan teknik ini peneliti dapat menentukan responden yang diduga mengetahui informasi dan mengertipermasalahnya secara mendalam dan bisa dipercayaisebagai sumber data yang sempurna. (Arum dan Irhandayaningsih, 2020:252).

Dengan demikian dalam penelitian ini, yang menjadi responden atau informan yaitu sebanyak 12 orang, diantaranya:

- a. Kepala Bidang Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- b. Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- c. 4 (Empat) orang Pustakawan/Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- d. 6 (Enam) orang Masyarakat pengguna perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu antara lain :

## 1. Observasi (pengamatan)

Berdasarkan pendapat Nasution dalam (Haerunnisah 2020:5), menyatakan bahwa observasi ialah patakon seluruh disiplin pengetahuan, searah dengan pandangan tersebut, maka bisa disimpulkan observasi ialah melakukan pencatatan secara sistematika peristiwa-peristiwa, kepribadian, objek-objek yang terlihat dan hal lain yang dibutuhkan dalam membantu penelitian yang sedang dilakukan.

Teknik ini dilaksanakan disaat mengamati langsung terhadap objek penelitian yaitu tentang strategi pelayanan perpustakaan di era pandemi Covid 19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## 2. Wawancara (Interview)

Berdasarkan tafsiran Esterberg (dalam Nursafila, 2020:22) mengemukakan bahwa :

“Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi/berita dan pendapat/gagasan melalui tanya jawab sehingga bisa dikonstruksikan arti dalam suatu tema tertentu”.

Peneliti menggunakan wawancara terstruktur, karena wawancara terstruktur lebih terstruktur dan terpinpin dengan efektif serta berisi jawaban yang handal dan mampu dipercayai sehingga memperoleh jawaban yang bermutusebagaimana yang diungkapkan oleh Singh, 2002 (dalam Haerunnisah, 2020:6) bahwa :

“ditemukan ada dua jenis wawancara yaitu wawancara formal dan wawancara informal. Wawancara formal diartikan juga dengan wawancara terstruktur ialah sebuah siasat yang sistematis untuk menelusuri informasi tentang informan dengan situasi dimana satu set pertanyaan dinyatakan dengan susunan yang sudah disediakan oleh pewawancara dan jawabannya dicatat/direkam dalam bentuk yang standar”.

Sementara wawancara informal ialah sebuah wawancara dimana tidak disediakan pertanyaan-pertanyaan, tidak ada persiapan susunan pertanyaan, dan pewawancara yang cukup berhak untuk menentukan pertanyaan berdasarkan dengan pokok-pokok utama. Dikarenakan hampir seluruhnya tergantung pewawancara sehingga teknik wawancara menjadi tidak terstruktur.

### 3. Dokumentasi

Menurut Arikunto dalam (Haerunnisah 2020:7), Dokumentasi ialah prosedur yang dimanfaatkan untuk memperoleh data mengenai sesuatu hal yang berkaitan dengan rencana, transkrip, kitab, koran, jurnal, catatan rapat, acara dan sebagainya. Saat mengumpulkan data memakai metode dokumentasi ini peneliti akan mengumpulkan sebanyak mungkin data-data penunjang dalam penelitian ini, sehingga mempermudah peneliti dalam menjelaskan dan memaparkan berbagai peristiwa terkait, agar keabsahan dan penemuan dari penelitian ini bisa dipertanggung jawabkan secara rasional.

### 3.5 Sumber Data

Didalam penelitian ini, peneliti melangsungkan pengumpulan data berdasarkan dengan sumbernya. Menurut Sugiyono (2018:213) terdapat dua macam pengumpulan data berlandaskan dengan sumbernya yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara.

Dengan memprioritaskan permasalahan mengenai pelayanan bagi pengguna perpustakaan, maka diperlukan adanya akar informasi mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Untuk memperoleh sumber data tersebut, maka peneliti harus memperoleh fakta yang didapatkan langsung melalui penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber yang tidak memberikan data langsung kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini ialah data yang didapatkan dari kantor atau instansi yang ada hubungannya dengan penelitian. Peneliti menggunakan data sekunder

seperti: buku, jurnal, artikel, skripsi, salinan resmidan arsip-arsip yang berkaitan dengan problem penelitian.

Jadi, data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan data primer dan data sekunder sebagai pelengkap.

### **3.6 Analisis Data**

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah model analisis interaktif. Model ini didalamnya terkandung tiga komponen analisis yang unggul, diantaranya:

#### **1. Reduksi Data**

Adalah sistem pemilihan, sentralisasi, penyederhanaan dan pengabstraksian data konkret yang ada pada catatan tertulis di lapangan dan mengelola data sedemikian rupa sehingga kesimpulan dari penelitian dapat dilakukan. Proses ini terjadi secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini data-data yang terkumpul dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dipilih, disentralisasi, disederhanakan dan diabstraksikan serta diatur sedemikian rupa untuk kemudian kesimpulan dari penelitian dapat dilakukan.

#### **2. Penyajian Data**

Ialah suatu himpunan informasi dan penjelasandalam bentuk narasi yang mengharuskan penarikan suatu kesimpulan bisa dilakukan. Susunan penyajian data yang teratur dan jelas sistematikanya akan

banyak meringankan peneliti dalam mengumpulkan data. Sementara dalam hal ini penyajian data meliputi ilustrasi atau desain, jaringan kerja atau tindakan, skemadan juga tabe-tabel. Semuanya itu dirancang demi menyusun informasi secara teratur agar mudah dilihat dan dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Disaat tiba pengumpulan data, peneliti harus mulai memahami apa maksud dari hal-hal yang diperoleh peneliti dengan melalui rencana, daftar peraturan-peraturan, deklarasi, dan tuntunan sebab akibat. Sehingga peneliti tidak memegang hal tersebut secara terampil, artinya tetap bersifat bebas dan ragu-ragu.

Sementara dalam penellitian ini sesudah data-data dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi melalui tahapan reduksi data dan kemudian disajikan dalam bentuk ilustrasi atau desain, jaringan kerja atau tindakan, skemadan juga tabe-tabel. Dalam tahap penyajian data, tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan sebagai pengikat dari tahapan reduksi data dan penyajian data untuk kemudian dilanjutkan dengan membenaran/verfikasi kesimpulan.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data maka didalam penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi yaitu dengan sumber yang berarti membandingkan dan mengecek kembali kualitas kepercayaan suatu fakta yang diperoleh lewat kesempatan dan alat yang berlainan dalam metode kualitatif.

