

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Status pandemi Covid-19 telah membuat banyak perubahan dalam berbagai sektor kehidupan termasuk Indonesia, terutama layanan pendidikan. Memasuki masa kenormalan baru, perpustakaan misalnya, harus mampu beradaptasi dengan berbagai bentuk pembatasan dan kebiasaan baru, dengan tetap memberikan layanan perpustakaan terbaik kepada seluruh pengguna.

Pelayanan perpustakaan yang semula dapat dilaksanakan secara langsung dan leluasa, harus dialihkan kepada berbagai alternatif atau bahkan dihentikan terlebih dahulu. Tetapi kebijakan pemerintah saat ini sudah menerapkan kembali belajar tatap muka di sekolah dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ketat, sehingga perpustakaan pun mulai aktif dengan pelayanan baru yang diberikan kepada pengguna selama masa pandemi Covid-19. Dengan adanya pandemi Covid-19, kegiatan yang telah direncanakan jauh-jauh hari juga harus dipikirkan kembali oleh pihak-pihak yang bersangkutan dalam proses penyelenggaraannya. Adaptasi pada kebiasaan baru juga ternyata telah menghasilkan berbagai inovasi di tengah-tengah masyarakat.

Perpustakaan sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan yang sangat penting bagi masyarakat, terutama perpustakaan sekolah yang menjadi tempat penyimpanan alat-alat bantu siswa untuk belajar, yaitu literatur. Dengan demikian, keberadaan perpustakaan sekolah harus dipertahankan dan dikembangkan agar siswa tidak hanya mengakses berbagai sumber ilmu pengetahuan dari internet yang belum tentu kebenarannya. Perpustakaan harus tetap menjadi sumber informasi bagi pengguna dan menjadi tempat untuk membiasakan kegiatan membaca dan memperkaya pengetahuan (Rahman 2015:183). Perpustakaan sekolah bukan hanya tempat untuk menyimpan buku-buku tetapi harus selalu aktif dalam perubahan untuk merespon setiap kebutuhan pengguna perpustakaan (Susilowati 2014:130). Banyak tuntutan perpustakaan yang harus dipenuhi seiring berjalannya waktu. Peningkatan fasilitas dan pelayanan merupakan hal mutlak dilakukan oleh perpustakaan sekolah. Tugas utama perpustakaan sekolah membantu para siswa memperoleh

berbagai sumber informasi. Dalam bidang pendidikan, perpustakaan sekolah harus mampu mengubah metode dan suasana belajar mengajar agar siswa dan guru sama-sama aktif memanfaatkan perpustakaan secara optimal.

Berdasarkan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Kegiatan yang langsung dirasakan oleh pengguna pada perpustakaan adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan tumpuan perpustakaan (Soethminah 2002:192). Baik tidaknya perpustakaan sangat berkaitan erat dengan bagaimana pengelola perpustakaan memberikan pelayanan kepada pengguna. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan perpustakaan.

Peraturan yang telah tertulis dalam Undang-undang Republik Indonesia (2007) Nomor 43 pasal 1 ayat 8 tentang perpustakaan, jelas tercantum ketentuan tentang kepustakawanan. Kewajiban perpustakaan, pustakawan, hingga penyedia koleksi telah tertera di dalamnya guna memenuhi kebutuhan pengguna. Seorang pustakawan atau pengelola perpustakaan harus memiliki inovasi terbaru yang berkembang untuk dapat melayani pengguna dengan maksimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka peran pengelola perpustakaan pada sebuah perpustakaan sebagai media penyampai informasi dengan menggunakan berbagai program kemasan informasi. Dalam dunia pendidikan dan pengajaran, peran perpustakaan masih menjadi kebutuhan pokok bagi para pendidik dan peneliti. Hal ini dikarenakan tidak semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah. Berkaitan dengan sarana pembelajaran sebagai mitra dalam memperoleh informasi dari berbagai bidang ilmu pengetahuan, maka pengelola perpustakaan sebagai mediator informasi sangat berperan. Oleh karena itu, kalangan pendidik atau siapapun yang ingin berperan sebagai penyampai ilmu pengetahuan (informasi) wajib mengetahui peran seorang pengelola perpustakaan. Keberhasilan suatu perpustakaan sangat ditentukan oleh pengelola perpustakaan, jika tanpa adanya pengelola perpustakaan maka yang terjadi roda perpustakaan tidak akan

bekerja dengan optimal karena antara fasilitas dan sumber daya manusia merupakan dua hal yang saling melengkapi (Makmur 2015:7).

Sesuai dengan Al-Quran surat An-Nisa Ayat 113, yang menyatakan bahwa:

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ وَمَا يَصُرُونَكَ مِنْ شَيْءٍ ۗ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ ۗ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

Artinya:

“Sekiranya bukan karena karunia Allah dan rahmat-Nya kepadamu, tentulah segolongan dari mereka berkeinginan keras untuk menyesatkanmu. Tetapi mereka tidak menyesatkan melainkan dirinya sendiri, dan mereka tidak dapat membahayakanmu sedikitpun kepadamu. Dan (juga karena) Allah telah menurunkan Kitab dan hikmah kepadamu, dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum kamu ketahui. Dan adalah karunia Allah sangat besar atasmu.”.

Dalam ayat tersebut bila dihubungkan dengan perpustakaan bisa dimaknai bahwa perpustakaan memberikan kebutuhan informasi pemakai, karena perpustakaan menyediakan koleksi yang berisi bahan-bahan rujukan, memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan serta tempat belajar sumber hidup. Sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat Al Quran bahwa orang-orang yang berilmu akan mendapatkan perlindungan dari Allah dan karunia bagi hambanya. Tanpa ilmu maka kita akan tertinggal jauh dari orang-orang lain.

Salah satu bentuk keterampilan yang dimiliki oleh pengelola perpustakaan yaitu keterampilan yang tidak hanya dalam ruang lingkup pengelolaan perpustakaan, tetapi juga keterampilan yang dimiliki mampu mengembangkan potensi penggunaanya dengan baik karena pengelola perpustakaan tidak ada waktu untuk berkeluh kesah dengan kondisi perpustakaan yang mungkin kurang diperhatikan oleh pemerintah. Bagaimanapun kondisi perpustakaan yang dialami seharusnya bukan menjadi penghalang pengelola perpustakaan untuk berinovasi memberdayakan diri. Usaha itu akan lebih berdampak positif apabila perpustakaan mampu

membangun jalinan kerja sama yang berkelanjutan dan saling berbagi pengalaman untuk menyusun program pengembangan perpustakaan.

Saat peneliti melakukan wawancara dengan salah satu petugas perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon yaitu bapak Khaerudin pada 2 Desember 2021, kegiatan pelayanan pengguna perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 belum maksimal, ditemukan beberapa permasalahan pada sistem pelayanan yaitu kurangnya koleksi bahan pustaka yang *up to date*, serta sistem pelayanan yang dilakukan masih manual mulai dari pengisian daftar pengunjung, pendaftaran anggota perpustakaan, peminjaman buku, pengembalian buku, dan rekapitulasi masih ditulis tangan. Sehingga proses pelayanan menyita waktu agak lama dan mengakibatkan antrian pengunjung. Dengan demikian, pengelola perpustakaan harus mampu memberi solusi dan pelayanan kepada pengguna yang berkunjung untuk menunjang kebutuhan belajar mereka dan mampu berekspresi di dalam ruangan perpustakaan serta menambah banyak kunjungan ke perpustakaan dengan pembatasan dan memperhatikan protokol kesehatan yang ketat.

Dari uraian di atas peneliti memilih Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon sebagai objek peneliti, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas selama pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon, maka peneliti akan menyusun laporan penelitian ini dengan judul “Peran Pengelola Perpustakaan dalam Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan pemecahan masalah yang berkaitan dengan peran pengelola perpustakaan dalam kualitas pelayanan perpustakaan pada masa pandemi Covid-19.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dilakukan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya efektivitas pemanfaatan pelayanan perpustakaan di MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19.

2. Kurang maksimalnya pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon.
3. Menurunnya pengunjung perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19.

C. Fokus Masalah

Peran pengelola perpustakaan bekerja sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas institusi yang dinaungi dan ilmu yang dimiliki. Jika sebuah masyarakat mengalami kerepotan dalam menangani persoalan informasi di dalam kehidupan mereka, maka masyarakat itu memerlukan bantuan orang-orang profesional, yaitu orang-orang yang biasa disebut pekerja informasi (*information professionals*). Orang-orang profesional ini diharapkan memiliki kompetensi tertentu (Pendidit 2008:3).

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dalam proses bagaimana penyedia jasa memberikan pelayanan terbaik dan maksimal kepada pelanggan sehingga akhirnya akan menimbulkan persepsi dari pelanggan tersebut (Rodin 2015:16). Pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta mampu dan profesional, sedangkan kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk baik berupa barang maupun jasa (Santi, 2012: 95).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa peran dan tanggung jawab yang dimiliki oleh seorang pengelola perpustakaan menjadi patokan kepuasan pengguna. Pelayanan perpustakaan dikatakan berkualitas apabila memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Dengan demikian, peneliti lebih memfokuskan penelitian ini pada peran pengelola perpustakaan dalam membangun kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana peran pengelola perpustakaan dalam membangun kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon?
2. Bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap pelayanan pengelola perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon?
3. Bagaimana hasil yang diperoleh dalam pelayanan perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui peran pengelola perpustakaan dalam membangun kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon.
2. Mengetahui persepsi pengguna perpustakaan terhadap pelayanan pengelola perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon.
3. Mengetahui hasil yang diperoleh dalam pelayanan perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta wawasan yang berhubungan dengan peran pengelola perpustakaan dalam kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19.
 - b. Dapat menjadi pedoman dan bahan rujukan bagi pengelola perpustakaan dan penelitian berikutnya yang mempunyai tema yang sama dengan penelitian ini yang dilakukan di Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon.
2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini yang berhubungan pelayanan perpustakaan diharapkan 7 and dimanfaatkan pemustaka dalam menelusur informasi dengan cepat, tepat dan akurat serta menambah ilmu pengetahuan.
- b. Penelitian ini memberikan informasi, menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan bagi pengelola perpustakaan tentang kualitas pelayanan yang sesuai dengan teori. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan, sehingga pengguna 7 and memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan prosedur.

