

## PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERTUTUP PADA MASA COVID-19 DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SUMEDANG

Irma Hermayanty\*, Agung Gumilar, Aliman Solahudin, Miftah Al Firdaus, Opik Renaldi,  
Rio Fajar Maulana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas April

E-mail: [irmaharyanty79@gmail.com](mailto:irmaharyanty79@gmail.com)

---

### ABSTRACT

*This study aims to determine, obtain objective data and information about the Closed Service during the Pandemic at the Archives and Libraries Service of Sumedang Regency. The method used in this research is qualitative research methods with data collection, observation steps, in-depth interviews and documentation. From this research, there are obstacles regarding closed services during the pandemic at the Sumedang Regency Archives and Library Service, namely: library services, supporting facilities, discipline application, and information technology. Efforts to overcome obstacles include improving services to the community during the pandemic, utilizing facilities and infrastructure, implementing employee work discipline and utilizing information technology in closed services during the pandemic at the Sumedang Regency Archives and Library Service.*

**KeyWord:** *Public Service, Library, Covid-19, Pandemic.*

### PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan merupakan hal yang mutlak ada di tengah-tengah masyarakat dan mempunyai peran sangat dalam kehidupan masyarakat. Perpustakaan menjadi media, pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan. Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya. Perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi kenyataan di lapangan, perpustakaan umum masih jauh dari kepuasan masyarakat. Sehubungan dengan fasilitas yang masih kurang memadai dan pelayanan pada saat pandemi ini kantor perpustakaan tetap melayani masyarakat dengan pelayanan yang tertutup dan masih terkendala aktivitasnya.

Keadaan pada saat pandemi ini yang tidak memungkinkan untuk melayani pengunjung perpustakaan. Sebagai salah satu jenis perpustakaan umum yakni merupakan jenis perpustakaan umum kabupaten, dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan informasi kepada masyarakat sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Akan tetapi pada masa

Pelayanan Perpustakaan Tertutup Pada Masa Covid-19 Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang pandemi ini pelaksanaan pelayanan perpustakaan umum sedikit terkendala dikarenakan petugas harus membatasi diri untuk berinteraksi dengan pengunjung perpustakaan, dan hal tersebut nampaknya berdampak pada kepuasan masyarakat penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya berbagai kendala seperti terbatasnya pengunjung masuk ke perpustakaan dalam mencari buku bacaan. Penurunan jumlah pengunjung perpustakaan seperti terlihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Data Pengunjung Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2020**

No.	Perpustakaan	Jumlah Kunjungan Tahun 2020								Jumlah	Ket.
		Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III		Triwulan IV			
		L	P	L	P	L	P	L	P		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Perpustakaan Daerah	605	1,371	0	0	9	4	0	0	1,989	
2	Perpustakaan Keliling	533	773	0	0	0	0	0	0	1306	
3	Pojok Baca Asia Plaza	288	307	0	0	0	0	0	0	595	
4	Kotak Literasi Cerdas	68	211	0	0	0	0	0	0	279	
5	Pojok Baca MPP	397	508	0	0	0	0	0	0	905	
6	Perpustakaan Desa	275	252	0	0	0	0	0	0	527	
7	Perpustakaan Sekolah	2,200	3,150	0	0	0	0	0	0	5,350	
8	Taman Bacaan Masyarakat	421	560	0	0	0	0	0	0	981	
Jumlah		4,787	7,132	0	0	9	4	0	0	11,932	

Sumber: Bagian Seksi Pelayanan Pemakai, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumedang 2020.

Di masa pandemi ini, masyarakat tetap membutuhkan informasi dan pengetahuan walau dengan keterbatasan, oleh sebab itu perpustakaan harus tetap buka dan tetap melayani masyarakat untuk menambah wawasan. Namun banyak kendala yang dihadapi oleh perpustakaan Daerah Kabupaten Sumedang. Diantaranya:

1. Kurangnya fasilitas Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumedang belum memiliki fasilitas yang lengkap. Hal ini dibuktikan belum ada ruang baca yang representatif memadai.
2. Pelayanan yang tertutup tentunya masih membingungkan pengunjung sehingga sistem pelayanan terhambat dan menunggu lama. Hal ini dibuktikan dengan penentuan jenis buku yang dibutuhkan lama di peroleh.

3. Pelayanan masih menggunakan sistem manual. Hal ini dibuktikan dengan lamanya proses pencarian koleksi buku.

Penilaian di dasarkan pada persepsi, harapan minimum dan harapan yang diinginkan dari pengunjung perpustakaan, sehingga dapat memberi masukan kepada perpustakaan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan perpustakaan yang dirasa masih kurang, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola masukan dari pengunjung perpustakaan. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dikatakan kurang baik.

Pelayanan Perpustakaan Tertutup Pada Masa Covid-19 Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan perpustakaan tertutup pada masa covid-19 di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan perpustakaan

### TINJAUAN PUSTAKA

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (Bupati Sumedang) sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat. Sebagai organisasi publik, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pengguna perpustakaan, dimana di sisi lain dihadapkan adanya permasalahan pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang yaitu: dalam melayani pengunjung pegawai harus ekstra hati-hati pada masa pandemi sekarang dimana para pegawai dituntut untuk mematuhi protokol menjaga jarak dalam melakukan pelayanan, selain itu permasalahan lainnya penurunan jumlah pengunjung yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan yang disebabkan oleh pandemi sekarang ini.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui Pelayanan Perpustakaan Tertutup pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang yaitu dengan mengacu pada pelayanannya. Zeithaml dalam Mukarom dan Laksana (2018) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (Nyata). Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

tertutup pada masa covid-19 di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang?

3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi penghambat pelayanan perpustakaan tertutup pada masa covid-19 di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang?

2. *Reliable* (Dapat Diandalkan). Terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (Responsivitas). Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (Kompetensi). Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (Kesopanan). Sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (Kredibilitas). Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (Keamanan). Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. *Access* (Akses). Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (Komunikasi). Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer* (Memahami Pelanggan). Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan pelayanan menurut Moenir (2015), yaitu:

#### 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

#### 2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi

untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan. Sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

#### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

#### 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan

tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan  
Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan

pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

## METODE

Dalam metode ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik, karena penilaiannya kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Adapun sasaran penelitian terdiri dari pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumedang sebanyak 72 orang. Sedangkan informan penelitian sebanyak 6 orang yang terdiri dari Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Perpustakaan, Kepala

Bidang Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Arsip dan Perpustakaan, Pelayanan Perpustakaan, Pengelolaan Pemanfaatan Barang Milik Daerah, dan Pengunjung (Umum).

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dilakukan melalui: Studi kepustakaan dan Studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Untuk mengelola data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh sebagai berikut : *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), dan *Conclusion drawing verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan Perpustakaan Tertutup pada Masa Covid-19 di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang

Pelayanan pada perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan pada masa pandemi sekarang yang dimana ada keterbatasan dalam melayani pengunjung terdapat beberapa kendala dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek-aspek pelayanan sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik sudah memadai akan tetapi belum sepenuhnya dioperasikan karena masih ada kendala yang diakibatkan masa pandemi ini. Ketersediaan alat-alat di bidang pelayanan sudah lengkap namun keadaan ruangan pelayanan yang terbatas.
2. Pegawai di bidang pelayanan sudah memiliki kemampuan kinerja yang baik dan memuaskan bagi pengunjung walaupun dalam keadaan pandemi ini. Kecepatan kerja pegawai di bidang pelayanan tergantung pada keahlian dan etos kerja masing-masing dimana ada fase naik turun kinerja pegawai.
3. Pemberian tanggung jawab sudah dilakukan dengan baik dimana pemimpin melakukan pengarahan kepada pegawai dalam melakukan tugasnya. Pelayanan pada masa pandemi sekarang dilakukan pelayanan tertutup dimana pengunjung dibatasi memasuki perpustakaan.
4. Pengetahuan pegawai dalam memahami wilayah kerjanya sudah cukup baik dimana dalam mengatasi masalahnya mereka saling berkoordinasi dengan yang lain. Dalam melakukan pelayanan perpustakaan pada masa pandemi sekarang pegawai bekerja dengan hati-hati.
5. Dalam melayani pengunjung pegawai memberikan pelayanan yang maksimal untuk memberikan hasil yang terbaik. Perpustakaan dalam

melayani pengunjung memberlakukan aturan ketat dimana dalam sehari pengunjung hanya boleh masuk 10 orang dan melakukan pengecekan kesehatan terlebih dahulu.

6. Pegawai sudah menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai arahnya. Dalam melakukan layanan kepada pengunjung pegawai melayani dengan sopan santun dan berseragam rapi supaya memberikan kenyamanan terhadap yang berkunjung.
7. Berdasarkan ke 6 informan tersebut kenyamanan fisik sudah diberikan kepada pengunjung karena hal ini yang diutamakan oleh pegawai pelayanan. Tidak ada resiko bagi pengunjung karena pemeriksaan dilakukan dengan rutin dan mengikuti protocol kesehatan pada masa pandemi covid-19.
8. Pegawai pelayanan menanyakan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengunjung. Pegawai pelayanan melayani pengunjung dan menyapa terlebih dahulu dengan tutur kata yang sopan dan murah senyum.
9. Bidang perpustakaan menyediakan kotak saran, standar kepuasan masyarakat atupun kuensioner pengunjung. Menyampaikan informasi secara langsung kepada pengunjung dan memberikan tabel informasi agar pengunjung mengetahui informasi yang ada di perpustakaan.
10. Pegawai wajib menanyakan apa yang dibutuhkan pengunjung dan mengetahui dengan lengkap data fasilitas yang ada di perpustakaan. Pegawai pelayanan berusaha memenuhi keinginan pengunjung jika yang dibutuhkan tersedia di perpustakaan

### Faktor Penghambat Pelayanan Perpustakaan Tertutup pada Masa Covid-19 di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang

Dalam memberikan pelayanan perpustakaan tertutup terdapat beberapa faktor penghambat yang berasal dari faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan, dan faktor sarana pelayanan. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

#### 1. Faktor Kesadaran

Dalam kesungguhan bekerja di bidang pelayanan masih ada pegawai yang kurang bisa menempatkan dimana ia harus bekerja dan bersantai. Respon pegawai terhadap pengunjung cukup baik tetapi terkadang masih ada persepsi antara pengunjung dan pegawai.

#### 2. Faktor Aturan

Masih ada pegawai yang kurang disiplin masuk kerja, tetapi tidak terlalu banyak dan diberi peringatan berupa panggilan. Kedisiplinan masih kurang, hal ini dapat terlihat dengan masih adanya pegawai yang tidak disiplin menjalankan pekerjaannya.

#### 3. Faktor Organisasi

Terkendalanya pegawai dalam menjalankan tugasnya diantaranya disebabkan beberapa faktor seperti kebingungan dengan apa yg ditugaskan oleh pimpinan lalu belum mengerti akan apa yang dikerjakannya yang menjadikan pegawai kadang mengeluh, untuk itu harus ada pengarahan yang rutin agar pegawai tidak terkendala saat menjalankan pekerjaan. Selain itu terdapat pula hambatan lainnya yaitu ketika bekerja merasa cemas karena takut terpapar covid 19.

#### 4. Faktor Pendapatan

Untuk pegawai PNS tidak ada insentif, tetapi yang ada hanya TPP. Untuk Gaji PNS besar kecilnya di tentukan oleh jabatan dan ada tambahan berupa TPP Tambahan Penghasilan Pegawai.

#### 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan teknis dilihat pada kinerja pegawai, ada yang sudah menggunakan teknisnya dengan baik dan ada juga yang

masih belum maksimal. Pengawasan teknis bidang pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan masih belum efektif, karena jarak pengawasan yang kurang rutin.

#### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Fasilitas pelayanan sudah dimaksimalkan akan tetapi terdapat beberapa fasilitas pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan yang harus diperbaharui. Prasarana yang ada sudah cukup baik akan tetapi gedung yang kurang luas untuk menyimpan sarana dan prasarana.

### **Upaya-upaya Untuk Mengatasi Hambatan Pelayanan Perpustakaan Tertutup pada Masa Covid-19 di Dinas Arsip dan Perpustakaan di Kabupaten Sumedang**

Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan yaitu dengan melakukan pengawasan yang ketat terhadap penerapan protokol kesehatan, serta membatasi pengunjung yang datang. Memberi arahan untuk meningkatkan pemahaman kepada bawahan dalam melayani, serta memahami kembali keinginan pengunjung perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Menegur pegawai dengan cara baik-baik dan diberi pembinaan agar mereka menyadari sendiri bahwa hal yang telah dilakukan tersebut ialah perilaku yang tidak baik, serta memberikan pemanggilan. Menumbuhkan semangat kerja kepada para pegawai agar kedisiplinan meningkat, serta pengawasan yang berkelanjutan. Melakukan Pengawasan secara berkelanjutan dengan adanya laporan tiap bulan dan pengawasan setiap hari dilakukan oleh pimpinan dan melakukan pengecekan fasilitas secara rutin dan memperbaiki fasilitas apabila terjadi kerusakan atau kendala.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Pelayanan pada perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan sudah berjalan dengan baik pada masa pandemi ini, yang dimana ada keterbatasan dalam melayani pengunjung, namun dari itu juga masih ada kendala dalam peralatan sebagai alat pendukung untuk bekerja yang masih tidak terpakai karena ruangan yang kurang memadai.

Hambatan dalam pelayanan perpustakaan masih ada yang dimana keterbatasan dalam melayani pengunjung perpustakaan yang para pegawai harus bekerja dengan ekstra dan harus mematuhi protokol kesehatan, kemudian dari kepegawaian yang kurang efektif dalam melaksanakan kerja dan sarana prasarana yang bertolak belakang.

Upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan perpustakaan, diawali dengan adanya standar operasional pegawai agar kerja dan kinerja pegawai terstruktur sesuai SOP, jika SOP telah dipakai maka tidak ada lagi pegawai yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau kriteria yang dibutuhkan agar pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan berjalan dengan efektif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing Wisma Kalimetro.
- Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

### Saran

1. Agar lebih meningkatkan lagi pelayanan perpustakaan dengan tidak lupa untuk selalu menerapkan protokol kesehatan, karena meski di masa pandemi pelayanan harus tetap berjalan dengan baik.
2. Sebaiknya sarana lebih ditingkatkan lagi agar minat baca lebih banyak lagi, dan pengunjung lebih banyak lagi serta menambah wawasan dan pengetahuan.
3. Pengawasan lebih ditingkatkan kembali terhadap kinerja pegawai agar lebih baik dan sesuai dengan SOP yang ada.
4. Perlu adanya dorongan baik dari pustakawan maupun para staf perpustakaan dalam pemanfaatan koleksi terbitan berkala, lalu perlu diupayakan peningkatan aspek fisik perpustakaan yang ideal sehingga diharapkan tercipta kondisi ruang perpustakaan yang kondusif untuk penggunaan perpustakaan.
5. Melakukan pengoptimalan penggunaan sarana pencarian (katalog). Hal ini dapat dilaksanakan dengan pelaksanaan pemakai, maupun dengan memberikan perhatian khusus pada pemakai yang dipandang kesulitan dalam melakukan pencarian.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Mukarom, Hadi, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Pelayanan Perpustakaan Tertutup Pada Masa Covid-19 Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang

- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Payaman J. Simanjuntak. 2011. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas UI.
- Purwani Istiana. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Ratminto, dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto. 2012, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. 2015. *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Siagian, Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert. 2011. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo & Adi Suryanto. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suyetty & Gita Kurniawan. 2005. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan (BSKP)*. Bogor: Ghalia Indonesia Printing.
- Tjiptono, Fandi, 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zulkarnain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.