

INTISARI

Pada era revolusi 4.0, bahkan belahan dunia lain yang berusaha berkembang menuju era society 5.0, informasi sangat melimpah dikarenakan teknologi yang semakin berkembang dan canggih. Salah satu lembaga penyedia sumber informasi adalah perpustakaan. Keberadaan perpustakaan adalah untuk melayani pemustaka yang ingin mendapatkan informasi secara tepat, efektif, dan maksimal. Sejak virus *Covid-19* menyebar dan meluas hingga menjadi pandemi global yang masih berlangsung hingga sekarang, banyak bidang dan sektor yang kebiasaan dan tatanan kehidupannya berubah, termasuk pelayanan publik di pemerintahan. Salah satu unit pada pemerintahan yang terkena dampak dari virus *Covid-19* ini adalah sektor pada bidang perpustakaan.

Hampir di seluruh Indonesia, pihak perpustakaan memberlakukan pembatasan kunjungan agar penyakit tidak semakin menjalar dan meluas, tak terkecuali beberapa perpustakaan yang ada di Kota Malang, Jawa Timur. Salah satu perpustakaan yang memberlakukan hal tersebut adalah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Suka atau tidak, siap ataupun tidak, pihak perpustakaan dituntut untuk kreatif menciptakan terobosan-terobosan terbaru dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi. Salah satu cara pihak perpustakaan agar tetap eksis di masa pandemi ini adalah dengan tetap membuka layanan secara *offline* dan menerima kunjungan secara langsung walaupun dibatasi jumlah pengunjungnya dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Selain itu, pihak perpustakaan juga melayani kunjungan secara *online* dengan cara menelusuri *website* dan media sosial resmi milik Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesiapan pelayanan yang dilakukan pihak perpustakaan serta mengetahui upaya apa yang dilakukan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang untuk meningkatkan kesiapan pelayanan selama masa pandemi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang pada masa pandemi Covid-19 dengan cara menambah beberapa jenis layanan serta melakukan upaya dalam meningkatkan kesiapan pelayanan dalam masa pandemi.

Kata Kunci: Kesiapan pelayanan, pandemi, Covid-19

ABSTRACT

In the era of revolution 4.0, even other parts of the world that are trying to develop towards the era of society 5.0, information is very abundant due to increasingly developed and sophisticated technology. One of the institutions that provide information sources is the library. The existence of the library is to serve users who want to get information precisely, effectively, and maximally. Since the Covid-19 virus spread and expanded into a global pandemic that is still ongoing today, many fields and sectors have changed their habits and order of life, including public services in government. One of the units in the government affected by the Covid-19 virus is the library sector.

Almost all over Indonesia, libraries impose visiting restrictions so that the disease does not spread further and wider, including several libraries in Malang City, East Java. One of the libraries that enforces this is the Public Library and Regional Archives Office of Malang City. Like it or not, ready, or not, the library is required to be creative in creating the latest breakthroughs in providing services to users who need information. One way for the library to continue to exist during this pandemic is to continue to open offline services and accept direct visits even though the number of visitors is limited by implementing strict health protocols. In addition, the library also serves online visits by browsing the website and official social media owned by the Public Library and Regional Archives Office of Malang City.

The purpose of this research is to find out the service readiness carried out by the library and to find out what efforts the Public Library and Regional Archives Office of Malang City has made to improve service readiness during the pandemic.

This research is qualitative research with descriptive research type. The results showed that the services provided by the Public Library and Regional Archives of Malang City during the Covid-19 pandemic by adding several types of services and making efforts to improve service readiness during the pandemic.

Keywords: Service readiness, pandemic, Covid-19