

Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Vol. 10 No. 1, Juni 2022, Hal. 25-38
<http://dx.doi.org/10.18592/pk.v10i1.6190>
ISSN (p) : 2089-5216 | ISSN (e) : 2723-7699

Pengaruh kebijakan *physical distancing* dan memakai masker di era *new normal* terhadap kualitas layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar

¹Mochamad Afikul Ihsan, ²Arin Prajawinanti

¹²Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

¹ Jl. Mayor Sujadi No.46, Tulungagung, Jawa Timur 66221

Email: ¹Afikulhsan45@gmail.com, ²arin.prajawinanti@uinsatu.ac.id

Naskah diterima: 07 Februari 2022, direvisi: 12 Mei 2022, diterima: 07 Juni 2022

ABSTRACT

In 2020 the Bung Karno National Library implemented a new policy on circulation services due to the covid-19 pandemic. The purpose of this study is to find out whether there is an influence between the regulation of physical distancing and the use of masks in the new normal era on the quality of circulation services provided by the Bung Karno National Library in Blitar. Research method used in this research is descriptive quantitative. The sample in this study were 72 respondents who were selected by accidental sampling. The steps of data analysis carried out in this study used descriptive statistics. Calculation of statistical tests using SPSS version 21. The physical distancing policy in the new normal era has a significant effect on the quality of circulation services at the Bung Karno Blitar National Library with a tcount of 4.773 and a coefficient of determination of 0.159. The application of social distancing rules has an effect on visitors, namely fewer visitors than before the pandemic and service to users taking a longer time. In addition, the service system in the library encourages users to choose the collection materials they need indirectly. The service system will certainly reduce the flexibility of users in finding what they need. Meanwhile, the policy of wearing masks has no effect on the quality of circulation services at the UPT Bung Karno Blitar National Library, with a t-count of -0.880 with a t-table of 0.1235 and a coefficient of determination of -0.117. The physical distancing policy implemented by the Bung Karno Blitar National Library UPT has an influence on the quality of circulation services.

Keywords: health protocols; specialized libraries; quality of service

ABSTRAK

Pada tahun 2020 Perpustakaan Nasional Bung Karno mengaplikasikan sebuah kebijakan baru atas layanan sirkulasi karena pandemic covid-19. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menemukan apakah ada pengaruh antara peraturan physical distancing dan pemakaian masker ini di era new normal terhadap kualitas layanan sirkulasi yang disediakan oleh di Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif. Sampel berjumlah 72 responden yang dipilih secara accidental sampling. Analisis data menggunakan statistik deskriptif. Perhitungan uji statistik menggunakan SPSS versi 21. Kebijakan physical distancing di era new normal berpengaruh signifikan pada kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,773 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,159. Penerapan aturan berjaga jarak memberikan pengaruh terhadap pemustaka yaitu pengunjung yang terlihat lebih sedikit dibanding sebelum pandemi dan pelayanan kepada pemustaka memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu sistem layanan di perpustakaan menganjurkan pemustaka untuk memilih bahan koleksi yang mereka butuhkan secara tidak langsung. Sistem pelayanan tersebut tentu akan mengurangi keleluasaan pemustaka dalam mencari apa yang mereka perlukan. Sedangkan untuk kebijakan pemakaian masker tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar, dengan perolehan nilai

t_{hitung} sebesar -0,880 dengan t_{tabel} sebesar 0,1235 dan nilai koefisien determinasi sebesar -0,117. Kebijakan *physical distancing* yang diterapkan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan sirkulasi.

Kata Kunci: kualitas layanan; perpustakaan khusus; protokol kesehatan

I. PENDAHULUAN

Tahun 2020 negara Indonesia dihadapkan dengan tantangan baru yaitu munculnya sebuah wabah virus (*corona virus*) atau lebih dikenal oleh masyarakat dengan nama covid-19, berasal dari Wuhan Cina. Adanya wabah covid-19 banyak memberikan dampak diberbagai sektor kehidupan manusia, berbagai sektor yang ada mampu dilumpuhkan secara singkat, seperti halnya disektor ekonomi, pendidikan. Untuk mengatasi masalah wabah pandemi, pemerintah negara Indonesia memberikan informasi bahwa Indonesia dinyatakan darurat covid 19 yang terhitung dari tanggal 29/02/2020 hingga 29/05/2020, namun kebijakan ini tidak bisa mengatasi masalah wabah virus ini sampai tuntas.

Kebijakan baru yang dikeluarkan pemerintah Indonesia pada tahap selanjutnya yakni dengan mengeluarkan kebijakan *new normal* dimana dalam menjalankan aktifitas dan kehidupan bermasyarakat seperti biasa masyarakat harus menerapkan anjuran kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yakni menerapkan *physical distancing* dan wajib menggunakan masker sebagai alat pelindung diri (CNN Indonesia, 2020).

Akibat wabah covid 19 ini, perpustakaan dituntut lebih untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka dengan diimbangi dengan menerapkan kebijakan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam proses pelayanannya. Hal ini mengakibatkan berbagai strategi baru banyak bermunculan dalam hal proses pelayanan yang ada di perpustakaan dengan tujuan tetap menjalankan tugas utamanya yakni sebagai agen penyedia informasi bagi masyarakat. Setelah di berlakukannya *Pembatasan Sosial Berskala Besar* (PSBB), kini sudah mulai diberlakukannya *new normal* atau tatanan baru, dimana masyarakat sudah diperbolehkan melakukan aktivitas diluar rumah tetapi harus mematuhi dan menggunakan protokol kesehatan yang berlaku. Sehingga memungkinkan perpustakaan tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemustaka dalam hal memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan.

Jika dilihat dari peranan perpustakaan untuk masyarakat secara umum perpustakaan memiliki fungsi yang sangat vital yakni sebagai instansi penyedia informasi yang relevan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Fungsi perpustakaan yang pertama adalah sebagai jantung pendidikan dan ilmu pengetahuan dimana perpustakaan memiliki berbagai referensi pengetahuan didalamnya.

Kedua sebagai pusat penyimpanan atau pengumpulan pengetahuan dan informasi, yang ketiga perpustakaan berperan sebagai *social center* atau pusat kegiatan masyarakat setempat. Sedangkan untuk peran perpustakaan umum yakni meningkatkan taraf hidup masyarakat yaitu sebagai tempat penyedia informasi untuk penunjang pembelajaran serta untuk mengembangkan potensi masyarakat. Hal ini bertujuan agar dapat mewujudkan peran perpustakaan sebagai agen pendukung perubahan kualitas masyarakat informasi agar lebih baik. Hal ini sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yakni sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa (Rahayuning, 2007).

UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno adalah suatu lembaga yang menyediakan berbagai rujukan referensi informasi bagi masyarakat. Terdapat berbagai macam layanan yang ada di Perpustakaan Nasional Bung Karno, diantaranya layanan sirkulasi yang sangat erat berkaitan dengan pemustaka. Layanan sirkulasi ini merupakan salah satu jasa yang diberikan oleh UPT

Perpustakaan Nasional Bung Karno dimana kegiatan ini merupakan kegiatan layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Dengan diberlakukannya era new normal UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno terhitung sejak tanggal 1 Juli tahun 2020 melakukan perubahan tatanan layanan sirkulasi yang mulanya menerapkan sistem layanan *open acces* dirubah menjadi *close acces* guna menyasiasi dan meminimalisir pertumbuhan *virus covid 19* ini.

Selain itu untuk mengimbangi aturan dari pemerintah bahwasanya perpustakaan harus menerapkan protokol kesehatan, UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno menerapkan sistem kebijakan *physical distancing* dan kebijakan pemakaian masker dalam proses pelayanannya. Mengingat pandemi virus *Covid-19* semakin meningkat penyebarannya *pasca* diberlakukan kebijakan *new normal*, maka dari itu peneliti inginmelaksanakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hasil yang sebenarnya terkait dengan apakah ada pengaruh penerapan kebijakan *physical distancing* dan pemakaian masker terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno.

Penelitian serupa terkait tentang penerapan *physical distancing* pernah dilakukan oleh Nrangwesthi Widyaningrum (2020) dengan judul “*Gambaran Penerapan Physical Distancing Sebagai Upaya Menekan Persebaran Covid-19 Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*” dalam penelitian ini bertujuan mengetahui adanya aturan *physical distancing* mampu menekan pencegahan perluasan wabah virus *covid 19* di DIY. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini terdapat 80 responden yang dinyatakan memiliki hasil yang signifikan, utamanya sampel yang memiliki anggota keluarga berusia lansia dianggap rentan untuk terinfeksi *viruscovid-19* (sekitar 65%) seperti pada ibu mengandung, anak balita, dan wara lansa denganusia diatas 65 tahun dan memiliki riwayat penyakit bawaan seperti diabetes dan juga penyakit jantung. Oleh itu penerapan *physical distancing* perlu dicanangkan dan dipertegas guna mencegah penyebaran virus covid 19.

Adapula penelitian dari Widayati (2020) yang berjudul “*Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal*” yang membahas bagaimana peran aktif pustakawan, layanan perpustakaan, dan *delivery service* informasi perpustakaan di era new normal. Berdasarkan analisa dari peneliti di masa *covid-19* perpustakaan tidak semuanya mampu menjalankan tugas dan fungsi secara maksimal. Ini dikarenakan minimnya sumber daya dan keterbatasan kemampuan pustakawan. Dimasa serba digital ini, perpustakaan terus dituntut untuk bertransformasi dari layanan fisik ke digital. akan tetapi di masa new normal yang baru ini, pustakawan harus bisa berperan aktif untuk memberikan layanan informasi yang mampu diakses dimanapun-kapanpun, membuat konten berbasis digital, mempromosikan melalui media serta mengoptimalkan kerjasama dengan perpustakaan lain dalam hal menyajikan informasi relevan sesuai kebutuhan pemustaka dengan cara *Delivery Service*.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti memberikan batasan terkait penelitian ini, yaitu; 1) Apakah kebijakan *physical distancing* di era *new normal* berpengaruh pada kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar; 2) Apakah kebijakan pemakaian masker di era *new normal* berpengaruh pada kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. *PHYSICAL DISTANCING* (JAGA JARAK)

Konsep dari *physical distancing* itu sendiri merupakan upaya dalam rangka mencegah penyebaran wabah covid-19, yaitu dengan memberlakukan jarak antar seseorang yang dianggap

aman minimal 1 meter atau lebih. Cara melakukan *physical distancing* diantaranya dengan *stay at home*, masyarakat diperbolehkan beraktivitas diluar rumah jika memang benar-benar kondisi mendesak saja. Selain itu masyarakat dihimbau untuk sebisa mungkin menghindari kerumunan, berkomunikasi, belajar, bekerja juga dari rumah melalui media digital (Syadiddurrahmanetal, 2020).

Sebagai masyarakat yang memiliki partisipasi yang tinggi akan pencegahan penyebaran covid-19, maka akan selalu mematuhi semua anjuran pemerintah diantaranya penerapan *physical distancing* (jaga jarak) guna untuk memperlambat penyebaran wabah covid 19. Oleh karena itu setiap kali mau berpergian hendak menerapkan aturan 3M diantaranya menjaga jarak (*physical distancing*), mengenakan masker, membasuh tangan. Masyarakat diwajibkan untuk selalu mematuhi semua himbuan dari pemerintah Indonesia, dan berpartisipasi dengan ikut serta dalam aktivitas pencegahan penyebaran covid 19 baik dalam bentuk tenaga maupun materi.

Adapun Faktor yang mempengaruhi *Physical Distancing*, yaitu: 1) faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor yang mencakup pengetahuan dan sikap seseorang dalam menyikapi suatu keadaan. 2) Faktor pemungkin (*enabling factor*), faktor ini mencakup bagaimana ketersediaan sarana fasilitas yang ada di sekitar masyarakat. 3) Faktor penguat (*reinforcement factor*), faktor terkait undang undang, peraturan, pengawasan.

B. MASKER

Menurut istilah Masker merupakan alat yang berguna sebagai pelindung atau penutup mulut dan hidung yang kerap kali dikenakan oleh tenaga medis dalam penanganan pasiennya berindikasi penyakit pernafasan yang menular. Masker kini telah berhasil dinovasikan dalam berbagai macam bentuk sesuai dengan standar dan model terbarunya. Di masa *pandemi covid 19*, semua masyarakat disegala kalangan diwajibkan menggunakan masker sebagai alat pelindung diri dari paparan virus yang sedang mewabah ini. Faktor yang mempengaruhi pemakaian masker yakni adalah pengetahuan, persepsi dan motivasi.

Ditinjau dari jenisnya masker dibagi menjadi beberapa diantaranya *quarter mask* yaitu sebuah respirator yang mencakup hidung dan mulut dengan cara menutup wajah dengan bentuk memanjang dari atas hidung sampai bawah mulut, masker ini direkomendasikan dipakai untuk perlindungan terhadap bahaya partikel dengan slaka rendah. *Half mask* adalah sebuah respirator yang berbentuk setengah topeng dengan detail pemakaian menutupi hidung dan mulut, bentuk dari respirator ini penutup wajah yang memanjang dari atas hidung sampai bawah dagu, masker ini dianjurkan dipakai untuk menangkal semua jenis bahaya, termasuk partikel, uap, maupun gas yang dapat membahayakan kesehatan. Kemudian *full facepiece*, adalah sebuah respirator dengan detail bentuk menutup seluruh wajah yang meliputi seluruh kepala, masker ini direkomendasikan untuk menangkal bahaya debu, gas, yang dapat mengakibatkan iritasi pada mata.

Kegunaan masker secara filtrasi ada beberapa kegunaan, yaitu filter pada masker yang digunakan untuk melindungi diri atau sebagai penangkal bahaya dari partikel debu, paparan gas, dan sebagainya. Fungsi masker sendiri dapat dilihat dari tipe atau jenis masker diantaranya yaitu 1) *N-series Filter*, masker tipe ini memiliki keterbatasan yang digunakan untuk *aersol* yang bebas minyak, masker ini dapat digunakan untuk partikel padat ataupun cair yang dapat membahayakan sistem pernafasan. Untuk masker ini sendiri memiliki dua tipe yaitu masker N95 yang berfungsi untuk menyaring partikel udara sekitar 95%. Yang kedua tipe N100 dengan kekuatan penyaring udara 99,97%. 2) *R-series Filter* Untuk masker tipe ini merupakan sebuah masker yang memiliki fungsi sebagai menangkal setiap partikel udara yang berbasis *aersol*

minyak yang digunakan dengan kurun waktu 8 jam. Yang ke tiga *P-Series Filter Masker* ini berfungsi untuk mengfilter atau sebagai penangkal partikel yang berbentuk cairan yang berbasis minyak (Paru & Polusi, 2017).

C. KUALITAS LAYANAN

Kualitas layanan berasal dari kata kualitas yang mempunyai arti suatu keadaan yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang hasilnya dapat memenuhi harapan pemustakanya. Kualitas layanan juga dapat di artikan sebagai suatu strategi utama dalam sebuah usaha yang kaitannya dengan produk yang dapat berupa barang atau jasa untuk memenuhi harapan ataupun keinginan pemustakanya. Definisi kualitas layanan itu sendiri adalah sebuah takaran penilaian secara menyeluruh dari tingkat sebuah pelayanan yang baik (Lupiyadi, 2008).

Dari beberapa uraian pernyataan mengenai kualitas layanan maka dapat dikaitkan dengan perpustakaan, kualitas layanan perpustakaan ialah suatu penilaian pemustaka terhadap layanan yang diberikan terhadap perpustakaan ke pemustakanya. Untuk dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman dalam Lupiyadi (2008), menginformasikan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya; 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunukkan eksistensiya, yang meliputi fasilitas fisik (gedung), fasilitas, bahkan pegawainya; 2) Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan, yang meliputi ketetapan waktu, adil maupun sikap simpatik; 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemauan rasa untuk membantu dalam hal memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan; 4) Jaminan (*Assurance*) berhubungan dengan pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan; 5) Empathy yaitu memberikan perhatian yang diberikan kepada pelanggan yang bertujuan memahami keinginan konsumen.

D. SIRKULASI PERPUSTAKAAN

Berdasarkan dari segi bahasa sirkulasi berarti perputaran. Sedangkan menurut ilmu perpustakaan sirkulasi dikenal dengan aktivitas pinjam-kembali-perpanjang koleksi, namun lain halnya dengan definisi layanan sirkulasi sebenarnya yaitu kegiatan yang mencakup semua bentuk pencatatan, pemanfaatan, pemakaian koleksi perpustakaan oleh pemustaka (Lasa HS, 1993). Terdapat 2 jenis sistem layanan sirkulasi di perpustakaan diantaranya pertama layanan terbuka (*open access*) pada layanan terbuka ini pemustaka diberi kesempatan untuk masuk kedalam ruang koleksi sebuah perpustakaan untuk dapat memilih-milih sendiri bukudi rak koleksi sesuai dengan yang mereka butuhkan. Kedua layanan tertutup (*close access*) layanan ini dilakukan dengan tujuan agar menjaga keselamatan suatu koleksi, dalam hal ini pemustaka tidak boleh secara langsung memilih bahan koleksi yang mereka butuhkan.

III. METODE PENELITIAN

A. JENIS PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif ini adalah sebuah metode penelitian yang memiliki tujuan yaitu untuk melakukan uji teori dengan cara meneliti hubungan diantaravariabel penelitian dan variabel yang diukur menggunakan data yang berbentuk angka yang kemudian dianalisis sesuai dengan prosedur statistic (Noor, 2011). Tujuan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yaitu untuk mengetahui apakah variabel *physical distancing* dan pemakaian masker memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan sirkulasi yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan Nasional BungKarno Blitar.

B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan November tahun 2020 tepatnya di Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar yang beralamatkan di JL.Kalasan No. 1, Bendogerit Kecamatan Sanan Wetan, Kota Blitar. Populasi penelitian berjumlah 90 pemustaka, dengan teknik pengambilan *accidental sampling*. Alasannya ialah peneliti hanya akan mengambil data berdasarkan responden yang berkunjung ke perpustakaan saat dilakukan penelitian secara langsung (Riduwan, 2006).

C. POPULASI DAN SAMPEL

Dalam mengambil sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman tabel yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*, dengan keterangan pada tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Keseluruhan dari populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan maka sampel yang diperoleh sebanyak 72 pemustaka, dengan taraf kesalahan 5% yang diambil secara acak.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu, (1) kuesioner, ialah metode pengumpulan data dengan menyampaikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden (Sugiyono, 2015). (2) Observasi atau pengamatan langsung yaitu metode pengumpulan data dengan survei lapangan untuk meninjau kondisi lingkungan atau objek dalam penelitian, sehingga peneliti lebih mudah mendapatkan gambaran terkait fenomena di lapangan. Dalam penganalisisan data pada uji hipotesis, digunakan uji regresi linier berganda. Ada dua variabel dalam penelitian ini diantaranya variabel independen dan variabel dependen, Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *physical distancing* dan pemakaian masker. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar.

E. ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2013) analisis data merupakan sebuah kegiatan yang ada di dalam proses penelitian setelah semua data yang didapatkan terkumpul semuanya. Mulai dari mengelompokkan data, membuat tabulasi data sampai menyajikan data. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Penggunaan statistik deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul, mendeskripsikan data sampel penelitian dan melakukan uji hipotesis dengan uji statistik. Penyajian data dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk tabel dan diagram. Perhitungan uji statistik menggunakan SPSS versi 21 untuk membantu proses penelitian.

F. HIPOTESIS PENELITIAN

H_0 : Diduga tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kebijakan *Physical distancing* terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar
 H_1 : Diduga adanya pengaruh signifikan antara kebijakan *Physical distancing* terhadap kualitas pelayanan layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar

H_0 : Diduga tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kebijakan pemakaian masker terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar
 H_1 : Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara kebijakan pemakaian masker terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KLASIFIKASI BERDASARKAN FREKUENSI KUNJUNGAN

Data mengenai frekuensi kunjungan responden UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar sebagai berikut:

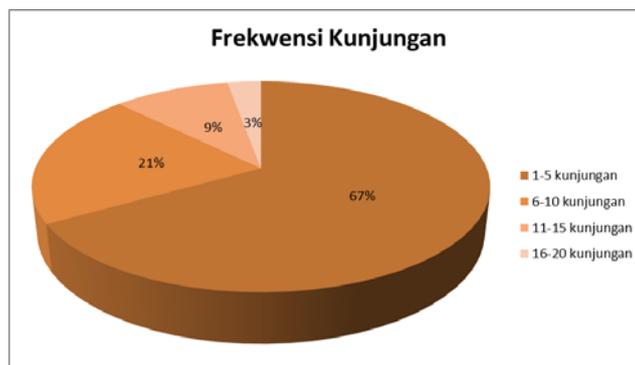


Diagram 1.3 Frekuensi Kunjungan Responden UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno, Sumber: Data Primer 2021

Hasil dari diagram 1.3 memperlihatkan bahwa frekuensi berkunjung pemustaka jasa di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar yaitu 1-5 kali kunjungan sebesar 66 %, 6-10 kunjungan 20 %, 11-15 kunjungan 9 %, dan 16-20 kali kunjungan sebesar 2 %. Meskipun terdapat pembatasan layanan selama pandemi, masih banyak pengguna yang masih terus memanfaatkan perpustakaan. Salah satu tujuan dari pemanfaatan perpustakaan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Dari adanya kebutuhan informasi ini maka seseorang akan terdorong untuk terus mencari informasi sesuai kebutuhannya. Sesuai dengan pernyataan Geoge R. Terry (dalam Moekijat, 2001) yang menyebutkan bahwa dengan adanya sebuah motivasi maka seseorang akan bertindak mendukung kebutuhannya.

B. ANALISA DESKRIPSI

Di perpustakaan pelayanan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan. Pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan di sebuah perpustakaan mencakup pengadaan koleksi, pengelolaan, preservasi dan juga pelayanan koleksi. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur pemanfaatan perpustakaan bagi pemustaka. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai sebuah jasa yang ditawarkan oleh pustakawan terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Pelayanan yang berkualitas akan mendatangkan kepuasan maupun manfaat bagi pemakai perpustakaan itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Rahmah, Elva (2016) bahwa kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Perpustakaan merupakan fasilitas umum yang disediakan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam perolehan data/informasi.

Adanya pandemi *covid-19* di Indonesia mengakibatkan banyak fasilitas umum yang terkena dampak. Fasilitas umum yang biasanya ramai didatangi pengunjung harus dirubah dengan model virtual. Untuk pelayanan langsung secara offline untuk sementara ditutup untuk meminimalisir penyebaran virus. Fasilitas umum boleh dibuka kembali namun dengan melaksanakan kebijakan baru yang sudah ditetapkan. Kebijakan baru tersebut yaitu dengan mematuhi protokol kesehatan dengan melakukan *physical distancing* dan mengenakan masker ditempat umum. Kebijakan tersebut sudah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja Perkantoran Dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi.

Kebijakan baru tersebut juga mempengaruhi pelayanan yang dilakukan menjadi lebih lama dari biasanya. Perpustakaan melakukan pembatasan pengunjung baik dari segi jumlah maupun durasi waktunya. Setelah adanya kebijakan baru tersebut pelayanan di perpustakaan memang membutuhkan waktu yang lama dibanding sebelum masa pandemi. Pemustaka biasanya leluasa dalam mencari buku yang dicari namun sekarang harus agak buru-buru karena diberikan batasan waktu. Selain itu pemustaka yang masuk juga dibatasi jumlahnya karena tidak boleh melebihi kapasitas atau kuota pengunjung setiap harinya. Hal itulah yang menyebabkan pemustaka menjadi kurang nyaman dengan adanya kebijakan baru tersebut. Atas dasar beberapa pendapat dari pemustaka tersebut, peneliti memiliki hipotesis bahwa terdapat pengaruh antara kebijakan *physical distancing* dan pemakaian masker dengan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Bung Karno Blitar.

Pada analisa deskripsi yang digunakan terdapat nilai minimum, maksimum, dan rata-rata, serta standar deviasi dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21 sebagai alat bantu. Variabel yang digunakan ada tiga yaitu variabel *Physical distancing*, variabel penggunaan masker dan variabel kualitas layanan sirkulasi perpustakaan. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti menyebarkan angket penelitian, kemudian data yang diperoleh diolah sesuai dengan nilai skor kuisioner yang mencakup tiga variabel yang sudah ditentukan. Pertanyaan yang ada dalam kuesioner menggunakan pengukuran skala *Likert* dengan lima tingkatan. Perolehan data berasal dari 72 responden dengan total pertanyaan sebanyak 25 pertanyaan. Kuesioner mengenai *physical distancing* ada 7 pertanyaan, 7 pertanyaan mengenai pemakaian masker, dan 11 pertanyaan mengenai kualitas layanan. Indikator pertanyaan menggunakan kriteria sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Physical_distancing	72	20	30	26,29	2,267
Pemakaian_masker	72	18	29	25,00	2,028
Kualitas_layanan	72	31	46	39,89	2,876
Valid N (listwise)	72				

Tabel 3.4 Hasil Uji Analisis Deskriptif Descriptive Statistics, Sumber: Data Primer 2021

Ditinjau berdasarkan tabel 3.4, hasil pengukuran yang dicapai diperoleh skor maksimum 5 dengan skor minimum 1. Komponen *physical distancing* memiliki nilai maksimum 30 dan nilai minimum 20. Nilai rata-rata komponen *physical distancing* sebesar 26,29 dengan standar deviasi sebesar 2,267. Komponen pemakaian masker memiliki nilai maksimum 29 dan nilai minimum 18. Nilai rata-rata komponen pemakaian masker sebesar 25,00 dengan standar deviasi sebesar 2,028. Sedangkan pada komponen kualitas layanan memiliki nilai maksimum 46 dan nilai minimum 31. Nilai rata-rata komponen kualitas layanan sebesar 39,89 dengan standar deviasi sebesar 2,876.

Peneliti memiliki dugaan dengan adanya dua hipotesis yaitu H_1 yang berbunyi “Ada pengaruh signifikan antara kebijakan *physical distancing* terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar” dan H_2 yang berbunyi “Ada pengaruh signifikan antara kebijakan pemakaian masker terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan

Nasional Bung Karno Blitar". Untuk membuktikan dugaan terhadap hipotesis yang telah dirumuskan, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

1 Tabel 3.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients_a, Sumber: Data Primer 2021

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23,892	3,934		6,073	,000
PHYSICAL DISTANCING	,757	,159	,597	4,773	,000
PEMAKAIAN MASKER	-,156	,177	-,110	-,880	,382

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Hasil analisis data pada tabel 3.5 diperoleh model regresi berganda yaitu $Y = 23,892 + 0,757 X_1 + -0,156 X_2$. Nilai konstanta sebesar 23,892 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi sebesar 23,892. Nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,757 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai *physical distancing*, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,757. Sedangkan nilai koefisien regresi X_2 menunjukkan setiap penambahan 1% pemakaian masker, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,156.

2 Tabel 3.6 Hasil Uji T Coefficients_a, Sumber: Data Primer 2021

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	23,892	3,934		6,073	,000
PHYSICAL DISTANCING	,757	,159	,597	4,773	,000
PEMAKAIAN MASKER	-,156	,177	-,110	-,880	,382

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Hasil analisis dengan menggunakan uji t diperoleh nilai sig.(2-tailed) pada variabel *physical distancing* (X_1) sebesar 0,000 sedangkan variabel pemakaian masker (X_2) sebesar 0,382. Nilai $X_1 < 0,05$ dan $X_2 > 0,05$, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 4,773 dan -0,880 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,000. Berdasarkan penghitungan $df = n - k$ yaitu $72 - 3 = 69$, maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel X_1 dan Y memiliki pengaruh sedangkan X_2 dan Y tidak memiliki pengaruh.

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dipaparkan diatas, menunjukkan bahwa variabel *physical distancing* (X_1) memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas layanan sirkulasi (Y). Sedangkan variabel pemakaian masker (X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel kualitas layanan sirkulasi (Y). Sehingga variabel *physical distancing* memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas layanan sirkulasi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya kebijakan *physical distancing* memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan sirkulasi. Penerapan *physical distancing* membuat pemustaka kurang nyaman dikarenakan pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama dari biasanya. Sehingga terdapat kurangnya efisiensi waktu dan membuat pemustaka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan selama masa pandemi ini. Fenomena ini bertolak belakang dengan pernyataan Shadrina (2019) bahwa pelayan sebuah perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan pemustaka secara cepat dan tepat.

C. PENGARUH KEBIJAKAN *PHYSICAL DISTANCING* TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI

Definisi kualitas layanan adalah sebuah ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik (Lupiyadi, 2008). Kualitas layanan sirkulasi ialah aktivitas yang berhubungan dengan transaksi pinjam-kembali-perpanjang koleksi pustaka. Perpustakaan dikatakan memadai jika pelayanan yang diberikan memenuhi kepuasan bagi pemustakanya. Seiring dengan adanya pandemi yang mewabah di Indonesia, maka terdapat kebijakan baru dalam melaksanakan kegiatan keseharian salah satunya yaitu berkunjung ke perpustakaan. Kebijakan *physical distancing* yaitu upaya pencegahan penyebaran *virus* dengan berjaga jarak dimasing-masing individu.

Cara melakukan *physical distancing* diantaranya dengan *stay at home*, masyarakat diperbolehkan beraktivitas diluar rumah jika memang benar-benar kondisi mendesak saja. Selain itu masyarakat dihimbau untuk sebisa mungkin menghindari kerumunan, berkomunikasi, belajar, bekerja juga dari rumah melalui media digital (Syadiddurrahmanetal, 2020). Faktor yang mempengaruhi *Physical Distancing*, yaitu: 1) faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor yang mencakup pengetahuan dan sikap seseorang dalam menyikapi suatu keadaan; 2) Faktor pemungkin (*enabling factor*), faktor ini mencakup bagaimana ketersediaan sarana fasilitas yang ada di sekitar masyarakat; 3) Faktor penguat (*reinforcement factor*), faktor terkait undang-undang, peraturan, pengawasan.

Hasil dari perolehan kuisioner yang disebar menunjukkan Untuk item pertanyaan faktor predisposisi 1 yang menyatakan mengetahui akan teknis penerapan *physical distancing*, terdapat 12% responden yang menyatakan sangat setuju, 53% responden yang menyatakan setuju, 35% responden menyatakan kurang setuju. Item pertanyaan faktor predisposisi 2 yang menyatakan memiliki kesadaran akan bagaimana pentingnya melakukan penerapan *physical distancing* di masa *new normal*. Terdapat 22% responden yang menyatakan sangat setuju, 47% responden menyatakan setuju dan sisanya 31% responden menyatakan kurang setuju. Jadi dari beberapa pernyataan mengenai faktor predisposisi dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mempunyai pengetahuan yang cukup baik tentang pengetahuan akan teknis penerapan *physical distancing* dan memiliki kesadaran akan bagaimana pentingnya melakukan penerapan *physical distancing* di masa *new normal*, hal ini dapat dilihat dari respon responden yang menyatakan setuju.

Item pertanyaan faktor pemungkin dengan pernyataan melakukan dan mematuhi penerapan *physical distancing* saat berkunjung ke perpustakaan. Diperoleh hasil 22% responden menyatakan sangat setuju, 23% menyatakan setuju dan sisanya 25% menyatakan kurang setuju. Sedangkan Item pertanyaan tetap akan mematuhi kebijakan *physical distancing* yang diterapkan oleh perpustakaan walaupun proses pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan belum sesuai dengan apa yang anda harapkan. Dengan hasil perolehan 7% responden menyatakan sangat setuju, 24% menyatakan setuju, 48% menyatakan kurang setuju dan sisanya 17% menyatakan tidak setuju dan 4% menyatakan sangat tidak setuju. Jadi dari beberapa pernyataan mengenai faktor pemungkin dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mempunyai pengetahuan yang kurang baik tentang bagaimana cara melakukan dan mematuhi penerapan *physical distancing* saat berkunjung ke perpustakaan hal ini dapat dilihat dari respon responden yang menyatakan kurang setuju.

Item pernyataan faktor penguat dengan pernyataan memiliki pengetahuan dan faham dengan apa yang dinamakan *Physical distancing*, terdapat 21% dengan jawaban sangat setuju, 54% setuju, 25% kurang setuju. Item pertanyaan faktor penguat yang menyatakan Perpustakaan menyediakan poster dan informasi mengenai penerapan *physical distancing*. Diperoleh hasil 11% responden

menyatakan setuju, 88% kurang setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Item pertanyaan faktor penguat dengan pernyataan Dengan menerapkan *physical distancing* pelayanan perpustakaan tetap mengutamakan kepuasan dari pemustaka. Terdapat jawaban dari responden 17% yang menyatakan sangat setuju, 33% dengan menyatakan setuju, 48% menyatakan kurang setuju dan 1% menyatakan sangat tidak setuju. Jadi dari beberapa pernyataan mengenai faktor penguat dapat disimpulkan bahwa pemustaka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, hal ini dapat dilihat dari respon responden yang menyatakan kurang setuju. Penerapan aturan berjaga jarak memberikan pengaruh terhadap pemustaka yaitu pengunjung yang terlihat lebih sedikit dibanding sebelum pandemi dan pelayanan kepada pemustaka memerlukan waktu yang lebih lama.

Selain itu sistem layanan di perpustakaan menganjurkan pemustaka untuk memilih bahan koleksi yang mereka butuhkan secara tidak langsung. Sistem pelayanan tersebut tentu akan mengurangi keleluasaan pemustaka dalam mencari apa yang mereka perlukan. Padahal sebelum adanya pandemi pelayanan perpustakaan selalu memberikan kemudahan. Shadrina (2019) menyebutkan bahwa perpustakaan memiliki peranan yang penting untuk menyediakan informasi kepada penggunaannya secara maksimal. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,773 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,159. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kebijakan *physical distancing* terhadap kualitas layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kebijakan *physical distancing* memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas layanan sirkulasi yaitu sebesar 15,9%. Jadi kesimpulannya variabel *physical distancing* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar.

D. PENGARUH KEBIJAKAN PEMAKAIAN MASKER TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI

Masker merupakan pelindung muka, mulut, dan hidung yang bertujuan untuk melindungi pernapasan dari polusi maupun zat-zat yang berbahaya. Kebijakan mengenai pemakaian masker sudah diterapkan sejak pandemi *covid-19* ada di Indonesia. Faktor yang mempengaruhi pemakaian masker yakni adalah pengetahuan, persepsi dan motivasi. Dari hasil data perolehan kuisioner menunjukkan Untuk Item pertanyaan pengetahuan menyatakan mengetahui apa yang dimaksud alat pelindung diri (masker). Diperoleh 92% responden dengan jawaban setuju, dan sisanya 8% yang menyatakan kurang setuju. Item pertanyaan pengetahuan yang menyatakan mengetahui kegunaan masker.

Terdapat 3% jawaban yang menyatakan sangat setuju, 60% jawaban responden yang menyatakan setuju dan sisanya menyatakan kurang setuju 37%. Untuk Item pernyataan pengetahuan 3 mengetahui tentang bahaya jika tidak menggunakan masker di masa *new normal* terdapat 6% jawaban yang menyatakan sangat setuju, 18% yang menyatakan setuju, 53% yang menyatakan kurang setuju dan sisanya 22% menyatakan tidak setuju, 1% menyatakan sangat tidak setuju. Jadi dari beberapa pernyataan mengenai pengetahuan kegunaan dan fungsi memakai masker dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mempunyai pengetahuan yang baik tentang kegunaan dan fungsi masker, hal ini dapat dilihat dari respon responden yang menyatakan setuju. Item pertanyaan motivasi perpustakaan menyediakan poster mengenai kebijakan anjuran memakai masker, terdapat tanggapan dari responden 8% yang sangat setuju, 82% yang memilih setuju, 10% responden merasa kurang setuju. Item pertanyaan persepsi yang memiliki kesadaran akan memakai masker saat menggunakan jasa layanan perpustakaan, terdapat 22% menyatakan sangat setuju, 49% setuju, dan 29% kurang setuju. Item pertanyaan persepsi perpustakaan tetap memberikan informasi dengan jelas kepada pemustaka walaupun menggunakan masker terdapat 43% yang menyatakan setuju, 30% kurang setuju, 24% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.

Item pertanyaan persepsi dapat menyampaikan informasi dengan jelas walaupun saya memakai masker, terdapat 3% yang menyatakan sangat setuju, 18% menyatakan setuju, 26% menyatakan kurang setuju, dan 3% menyatakan tidak setuju.

Jadi dari beberapa pernyataan mengenai motivasi memakai masker dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mempunyai motivasi yang baik dalam hal memakai masker serta perpustakaan juga menyediakan poster anjuran memakai masker, hal ini dapat dilihat dari respon responden yang menyatakan setuju. Pasal 38 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan perpustakaan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai standar yang telah ditentukan. Penyediaan poster di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar diharapkan dapat memberi manfaat kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan. Meskipun terdapat kebijakan baru yang mengharuskan berjaga jarak dan memakai masker, masih cukup banyak pemustaka yang berkunjung. Namun dengan adanya kebijakan pemakaian masker tersebut pemustaka menjadi kurang nyaman jika terus-menerus memakai masker saat membaca maupun mencari buku yang mereka perlukan. Sehingga beberapa pemustaka menjadi kurang patuh terhadap kebijakan tersebut dengan melepas masker. Berdasarkan hasil analisis data pada tabel diatas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,880 dengan t_{tabel} sebesar 0,1235 dan nilai koefisien determinasi sebesar -0,117. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kebijakan pemakaian masker terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa besaran koefisien pemakaian masker sebesar 17,7%.

3 Tabel 3.7 Hasil Uji R Model Summary, Sumber: Data Primer 2021

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,540 ^a	,291	,271	2,456

a. Predictors: (Constant), PEMAKAIAN MASKER, PHYSICALDISTANCING

Berdasarkan pada hasil analisis data maka didapatkan nilai koefisien determinasi 0,291 yang mana hal ini menunjukkan kalau kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan *physical distancing* dan pemakaian masker sebesar 29,1%. Variabel *physical distancing* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai probabilitas sebesar 0,05. Nilai signifikansi < nilai probabilitas sehingga H_1 ditolak dan menerima H_0 yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kebijakan pemakaian masker terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis diatas, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut: secara persial atau uji t kebijakan *physical distancing* memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan sirkulasi yang ada di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar. Nilai t_{hitung} 4,773 > t_{tabel} 0,1235 dengan nilai p valau (sig) 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa kebijakan *physical distancing* memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan sirkulasi yang ada di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar. Penerapan aturan berjaga jarak memberikan pengaruh terhadap pemustaka yaitu pengunjung yang terlihat lebih sedikit dibanding sebelum pandemi dan pelayanan kepada pemustaka memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu sistem layanan di perpustakaan menganjurkan pemustaka untuk memilih bahan koleksi yang mereka butuhkan

secara tidak langsung. Sistem pelayanan tersebut tentu akan mengurangi keleluasaan pemustaka dalam mencari apa yang mereka perlukan. Padahal sebelum adanya pandemi pelayanan perpustakaan selalu memberikan kemudahan. Secara persial atau uji t kebijakan pemakaian masker tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar.

Hal ini dibuktikan dengan hasil uji empiris pengaruh antara kebijakan pemakaian masker terhadap kualitas layanan, dengan menunjukkan nilai $t_{hitung} -0,880 < t_{tabel} 0,1235$ dengan p valau (sig) sebesar $0,000 > 0,05$ yang artinya adalah kebijakan pemakaian masker di era new normal tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pada layanan sirkulasi yang ada di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar. Motivasi memakai masker dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mempunyai motivasi yang baik dalam hal memakai masker serta perpustakaan juga menyediakan poster anjuran memakai masker, hal ini dapat dilihat dari respon responden yang menyatakan setuju. Pasal 38 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan perpustakaan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai standar yang telah ditentukan. Penyediaan poster himbauan menjaga protokol kesehatan di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar diharapkan dapat memberi manfaat kepada pemustaka. Adanya kebiasaan hidup baru setelah pandemi ini diharapkan UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno dapat memberikan inovasi pelayanan kepada pemustaka secara lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- CNN Indonesia. (2020). *Mengenal Social Distancing Sebagai Cara Mencegah Corona*. CNN Indonesia. Sabtu, 14/03/2020.
- KMK Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja
- Lasa HS. (1993). *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Gadjah Mada University Press.
- Lupiyadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd Ed.). Salemba Empat.
- Moekijat. (2001). *Pengembangan Manajemen Dan Motivasi*. Pionir Jaya.
- Noor, U. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Kencana Prenada Media Group.
- Nrangwesthi Widyaningrum Dan Yunisa. (2020). Gambaran Penerapan Physical Distancing Sebagai Upaya. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Paru, K., & Polusi, A. (2017). *Peran Masker/Respirator Dalam Pencegahan Dampak Kesehatan Paru Akibat Polusi Udara*. 3(1).
- Rahayuning, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2016). Mewujudkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui penerapan Konsep Total Quality Management (TQM). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Riduwan. (2006). *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta.

Shadrina, R. (2019). *Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara*. UIN Sumatera Utara Medan. [Http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9933/](http://Repository.Uinsu.Ac.Id/9933/)

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Syadiddurahman. (2020). Perilaku Dan Promosi Kesehatan. *Journal Of Health Promotion And Behavio*.

Widayati, E. F. Dan P. (2020). Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal. *Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 12 no. 2, 19.