

## **STRATEGI PENGELOLA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS PALEMBANG**

**Adesti Putri Anesia, Misroni**  
UIN Raden Fatah Palembang  
[adestianesia11@gmail.com](mailto:adestianesia11@gmail.com), [misroni\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:misroni_uin@radenfatah.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini berjudul “Strategi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja bentuk pelayanan yang diterapkan oleh pengelola perpustakaan, untuk mengetahui strategi apa yang diterapkan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan, dan untuk mengetahui apakah ada kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data diambil dengan menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, staff bagian layanan sirkulasi, staff pengelola bagian referensi dan student staff. Berdasarkan dari hasil analisis mengenai strategi pengelola dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi covid-19 (Studi kasus Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang) dengan menggunakan analisis SWOT, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diterapkan pengelola perpustakaan dalam masa pandemi covid-19 ialah, menerapkan pelayanan online untuk sistem peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi di perpustakaan.

**Kata Kunci:** Strategi, Pengelola, Layanan Perpustakaan, Analisis SWOT

### **Abstract**

This research is entitled "Management Strategies in Improving Services During the Covid-19 Pandemic (Case Study of the Musi Charitas Palembang Catholic University Library)". improve services in the library, and to find out whether there are obstacles faced by library managers in improving services at the Musi Charitas Palembang Catholic University Library. In this study, the authors used descriptive research with a qualitative approach. Data were taken by using observation, interviews and documentation. Informants in this study were the head of the library, circulation service staff, reference staff and student staff. Based on the results of the analysis of management strategies in improving services during the COVID-19 pandemic (The case study of the Musi Charitas Palembang Catholic University Library) using SWOT analysis, the results of this study indicate that the form of service applied by library managers during the covid-19 pandemic is implementing online services for borrowing, returning and extending collections in the library. Users can easily borrow, return and extend the collection borrowing period through the online system, simply by using the link that is already available and the library cooperates with couriers to deliver collection orders, namely the books the user wants. So with this online service, users will find it easier to borrow collections without having to bother coming directly to the library. And as for the obstacles faced, there is still a lack of human resources in serving and managing libraries, library finances are not sufficient for the provision of facilities and infrastructure, and the minimum number of computers as a means of searching for information.

**Keywords:** Strategy, Manager, Library Service, SWOT Analysis

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Peran perpustakaan sangat dibutuhkan saat ini oleh masyarakat luas, baik dalam dunia pendidikan maupun dalam dunia kemasyarakatan. Untuk alasan ini, perpustakaan perlu memberikan tingkat layanan tertinggi untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka dengan benar. Di sisi lain, pentingnya layanan perpustakaan di era informasi saat ini jelas bagi seluruh lapisan masyarakat. Layanan perpustakaan adalah kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu pengguna menggunakan atau menggunakan bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.

Pengembangan layanan perpustakaan memerlukan pemikiran yang berbeda karena jenis perpustakaan sangat beragam. Dan setiap perpustakaan memiliki fungsi berbeda yang perlu dipertanggungjawabkan. Dalam tahapan yang diatur dan disesuaikan dengan kemampuan masing-masing perpustakaan. Layanan perpustakaan bertujuan untuk menyediakan informasi guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, mendukung proses belajar mengajar, mendukung lembaga tertentu, melestarikan budaya bangsa, dan menyediakan tempat hiburan dan informasi lainnya.

Oleh karena itu, karena tujuan didirikannya perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, maka pengelola perpustakaan berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Dengan kata lain, perpustakaan adalah pengguna atau lembaga yang memberikan layanan atau layanan informasi kepada pengguna. Tentu saja, layanan perantara yang termasuk dalam layanan perpustakaan memiliki orientasi dan berusaha memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Perpustakaan membutuhkan dukungan pengelola untuk meningkatkan informasi yang tersedia untuk memenuhi peran dan fungsinya. Mengenai UU No. 43 Tahun 2007, Pasal 1, 8 dan Perpustakaan, Perpustakaan memiliki dua kelompok pustakawan. Artinya, (1) Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (2) Tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga non-pustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan. Dari perspektif manajemen, salah satu penentu keberhasilan sebuah perpustakaan adalah staf yang mengelolanya.

Perpustakaan harus menyelenggarakan layanan yang menarik dengan cara yang menciptakan kesan ramah pengguna, keinginan untuk membantu, yang pada akhirnya harus memuaskan pengguna. Hal ini ditegaskan dalam UU n. 43 Tahun 2007 ayat 1 dan 4 pasal tersebut berbunyi sebagai berikut: "Layanan perpustakaan bersifat prima dan berorientasi pada pengguna dan layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa interaksi diperlukan antara pengelola perpustakaan atau pustakawan dan pengguna, agar hubungan menjadi harmonis dan pengguna akhirnya akan kembali lagi ke perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang mereka kehendaki (Purwono & Suharni, 2010). Sikap ramah dan sikap seorang pustakawan yang baik dalam melayani pengguna menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan. Dengan sikap ramah dan adanya sikap ingin membantu, pustakawan dapat menarik pengguna sebanyak mungkin (Martoatmojo, 2009).

Prinsip yang harus senantiasa dipegang pengguna adalah merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan (Mulyadi, 2013). Saat ini layanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang sedang mengalami penurunan pengunjung. Penutupan layanan perpustakaan mengakibatkan penggunaan layanan perpustakaan bergeser dari fungsimanual, semi-online menjadi full online. Memprioritaskan proses digital dan menutup semua akses pintu masuk ke perpustakaan dan juga menghentikan secara serentak kegiatan tatap muka di perpustakaan.

Penutupan perpustakaan merupakan salah satu contoh konsistensi yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberantas penyebaran covid19. Perpustakaan menggunakan perangkat apa pun untuk terus memberikan layanan, tetapi tanpa membahayakan pengguna. Strategi pustakawan juga berfungsi untuk mengubah pelayanan baru perpustakaan dengan mengembangkan jenis tindakan dan langkah untuk terus memberikan informasi yang akurat dengan cara yang aman dalam situasi kritis

Pengelola perpustakaan harus bekerja keras untuk mempertahankan layanan dan memaksimalkan jumlah layanan yang dapat berdampak positif terhadap sumber informasi perpustakaan. Strategi pengelola perpustakaan adalah menjaga kemampuan memberikan layanan informasi kepada perpustakaan, yang menjadi kajian penting dalam penelitian ini.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang”. Melihat kondisi yang terjadi di perpustakaan perguruan tinggi yang minim pengunjung (pustaka), maka perlu dilakukan pe-

nelitian untuk mengetahui strategi apa yang akan dilakukan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, dengan berpedoman pada rencana kerja yang sudah ditentukan oleh perpustakaan .

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengelola dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang?

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

### **Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang diharapkan setelah penelitian ini dilaksanakan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sebuah kajian ilmu pengetahuan, hasil dari penelitian ini patut menjadi masukan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi penulis lain di bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Hal ini terutama ditujukan untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan perpustakaan.

## 2. Manfaat Praktis

Kajian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya untuk pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan sebagai bahan masukan dalam meninjau kinerja pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian jenis kualitatif. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu. Dimana orang yang dipilih sebagai informan, benar-benar memiliki kriteria sebagai sampel. Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai adalah 3 orang, yaitu Kepala perpustakaan, staff pengelola pada layanan sirkulasi dan staff pengelola layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Terdapat dua sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer berupa data yang langsung didapatkan dari objek penelitian, yang di dapat dari hasil wawancara antara peneliti dan informan dan sumber data sekunder berupa data pelengkap yang diperoleh dari hasil kajian kepustakaan (Jurnal, skripsi, buku, artikel, kamus dan koran ) berkaitan dengan masalah yang penelitian maupun berbagai dokumen resmi yang dari Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini meng-

gunakan beberapa teknik yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Strategi Pengelola dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Dari penelitian yang telah dilakukan ditemukan beberapa strategi yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di masa Pandemi Covid-19, yaitu melakukan promosi perpustakaan baik secara langsung atau pun online dengan menggunakan social media yang tersedia, menerapkan layanan chatting menggunakan media social yaitu whatsapp dalam memberikan informasi kepada pemustaka, menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*) sebagai alat penelusur pemustaka dalam mencari koleksi perpustakaan yang dibutuhkan, pengelola juga menerapkan layanan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksiperpustakaan secara online.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis peningkatan layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam masa pandemi covid-19 yang merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, agar bisa memberikan jasa layanan yang baik untuk para pemustaka maka perpustakaan perlu meminimalisir kelemahan dan ancaman bagi perpustakaan.

Untuk nilai atau peringkat yang terdapat dalam tabel didapat dari hasil respon staf pengelola perpustakaan saat melakukan wawancara dan pengamatan langsung ke lapangan. Adapun rentang peringkat faktor strategis pada IFAS dan EFAS seperti table 1 dibawah ini :

**Tabel 1. Rentang Nilai Faktor Strategis**

Rentang Nilai	Peringkat
1 - 2	Sangat Rendah
2 - 3	Rendah
3 - 4	Sedang
4 - 5	Tinggi

Dari rentang nilai peringkat faktor strategis diatas digunakan untuk mencari nilai IFAS dan EFAS perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Kriteria IFAS dan EFAS kita dapatkan dari faktor Strategis perpustakaan.berikut merupakan display data tentang lingkungan internal yang dimiliki oleh perpustakaan.

**Tabel 2. Faktor Strategis Internal**

Faktor Strategis Internal		Peringkat Faktor Strategis			
Kekuatan		4	3	2	1
1	Sumber Daya Manusia	✓			
2	Layanan Perpustakaan		✓		
3	Sarana dan Prasarana			✓	
Nilai Rata-rata Faktor Strategis		3			
Kelemahan		4	3	2	1
1	SDM yang relative terbatas			✓	
2	Koleksi relative terbatas			✓	
3	Sarana dan prasarana yang belum representatif		✓		
Nilai Rata-rata Faktor Strategis		2,3			

Hasil dari responden berikut menunjukkan bahwa faktor-faktor lingkungan internal yakni pada faktor kekuatan memiliki nilai 3 yang berarti bahwa faktor-faktor pada bagian kekuatan perpustakaan memiliki peringkat rendah. Maka untuk peningkatan selanjutnya harus lebih ditingkatkan kembali. Untuk faktor internal kelemahan mendapatkan nilai 2,3 maka mendapatkan peringkat rendah untuk faktor kelemahan dalam lingkungan internal.

Selanjutnya kita akan menghitung data untuk lingkungan eksternal perpustakaan seperti pada tabel 3, di bawah ini :

**Tabel 3. Faktor Strategis Eksternal**

Faktor Strategis Eksternal		Peringkat Faktor Strategis			
Peluang		4	3	2	1
1	Promosi Perpustakaan	✓			
2	Layanan melalui Whatsapp	✓			
3	OPAC	✓			
4	Peminjaman Online	✓			
5	Perpanjangan Online	✓			
6	Pengembalian Online	✓			
Nilai Rata-rata Faktor Strategis		4			
Ancaman		4	3	2	1
1	Pandemi Covid-19	✓			
2	Pengetahuan Pemustaka Terhadap Layanan Online		✓		
3	Pesaing		✓		
Nilai Rata-rata Faktor Strategis		3,3			

Untuk nilai faktor lingkungan eksternal peluang adalah 4. Hasil rata-rata tersebut menunjukkan bahwa peluang perpustakaan untuk ditingkatkan dengan faktor-faktor peluang nya sangat besar. Sedangkan untuk faktor kelemahan mendapatkan nilai 3,3 yang berarti bahwa faktor kelemahan peningkatan layanan perpustakaan itu rendah. Berdasarkan hasil perhitungan nilai dan setelah di rata-ratakan maka untuk hasil yang di dapat adalah peluang serta kekuatan lingkungan perpustakaan sangat besar. Maka untuk posisi strategis perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang saat ini ada pada kuadran I yang berarti bahwa perpustakaan memiliki kekuatan yang sedang, namun memiliki peluang yang sangat tinggi untuk meningkatkan layanan di masa pandemi Covid-19 ini.

Berdasarkan hasil IFAS dan EFAS Strategi diatas maka tahap selanjutnya adalah menggambarkan ke dalam bentuk tabel matrik seperti pada tabel 4, dibawah ini:

Tabel4. Matriks Analisis SWOT

IFAS	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
	Sumber Daya Manusia	SDM relative terbatas
	Layanan Perpustakaan Sarana dan Prasarana	Koleksi relative terbatas Sarana dan Prasarana yang belum refresh antatif
EFAS	STRATEGI (SO)	STRATEGI (WO)
PELUANG (O)	STRATEGI (SO)	STRATEGI (WO)
Promosi Perpustakaan	Menganalkan layanan perpustakaan kepada pemustaka	Meningkatkan pelayanan perpustakaan
Layanan Melalui whatsapp	Kemudahan komunikasi antar pengelola dan pemustaka	Meningkatkan
OPAC	Kemudahan pemustaka dalam menelusur koleksi	Meningkatkan penggunaan TI untuk pelayanan Pemustaka
Peminjaman Koleksi Online	Menambah Ilmu Pengetahuan dalam Bidang IT	Meningkatkan kualitas layanan
Perpanjangan Koleksi Online	Menambah Ilmu Pengetahuan dalam Bidang IT	Meningkatkan kualitas layanan
Pengembalian Koleksi Online	Menambah Ilmu Pengetahuan dalam Bidang IT	Meningkatkan kualitas layanan
ANCAMAN (T)	STRATEGI (ST)	STRATEGI (WT)
Covid-19	Membatasi kegiatan perpustakaan	Meningkatkan inovasi pelayanan perpustakaan
Pengetahuan Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Teknologi di Perpustakaan	Mengoptimalkan layanan di perpustakaan	Meningkatkan sistem otomasi perpustakaan, suna memberikan layanan kepada pemustaka
Pesaing	Memfaatkan kecanggihan digital dalam pemberian layanan	Meningkatkan eksistensi layanan perpustakaan

Dari penilaian di atas dapat diketahui strategi mana yang paling tinggi tingkat penerapannya. Strategi yang dilakukan pengelola di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang antara lain, melakukan promosi perpustakaan melalui media sosial dan menggelar seminar perpustakaan dalam rangka mengenalkan semua kegiatan yang ada di perpustakaan kepada mahasiswa baru maupun mahasiswa yang belum memahami apa saja hal-hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Dan adapun yang baru-baru ini diterapkan perpustakaan adalah menyediakan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi secara *online*. Hal ini dilakukan agar pemustaka tetap dapat melakukan kegiatan perpustakaan meski terhalang keadaan di masa pandemi Covid-19.

**Kendala Yang Dihadapi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Perpustakaan Universitas Katolik Musi**

**Charitas Palembang**

Berdasarkan hasil wawancara dan teori tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan bahwasannya masih banyak kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam meningkatkan pelayanan. Mulai dari masih kurang me-madainya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, terbatasnya jaringan internet dan jumlah komputer yang masih sedikit. Namun dengan kendala yang ada pengelola perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya.

**SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang terkait judul Strategi Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Katolik Musi Charitas Palembang, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Strategi yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam masa pandemi covid-19 saat ini adalah melakukan promosi perpustakaan melalui media sosial dan menggelar seminar perpustakaan dalam rangka mengenalkan semua kegiatan yang ada di perpustakaan kepada mahasiswa baru maupun mahasiswa yang belum memahami apa saja hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan. Dan adapun strategi yang baru-baru ini diterapkan perpustakaan adalah menyediakan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi secara online. Hal ini dilakukan agar pemustaka tetap dapat melakukan kegiatan perpustakaan meski terhalang keadaan di-masa pandemi covid-19.

2. Kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan adalah masih kurang memadai sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan, kurangnya sumber manusia yang berlatar belakang pendidikan Ilmu Perpustakaan, dan terbatasnya jaringan internet serta jumlah komputer yang masih sedikit.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis rangkum maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan dalam penelitian ini di antaranya:

Kepala perpustakaan harus membuat program yang lain selain dengan sumbangan dana dari mahasiswa, alumni, dan pemerintah. Program yang bisa dilakukan perpustakaan dengan aktif dapat menghubungi tempat-tempat tertentu sambil mengajukan permohonan untuk meminta bantuan bahan perpustakaan atau koleksi perpustakaan. Perpustakaan dapat mencari sumbangan yang sifatnya tidak mengikat, sumbangan ini bentuknya bisa dalam bentuk buku maupun dalam wujud uang. Tempat-tempat yang bisa diajukan kepala perpustakaan misalnya: penerbit, badan-badan pemerintah, perusahaan se-tempat, yayasan, toko-toko buku tertentu.

## REFERENSI

- Mulyadi, I. (2013). *Evaluasi Layanan Informasi Dan Perpustakaan*. Alauddin University.
- Martoatmojo, K. (2009). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Universitas Terbuka.
- Purwono, & Suharmini, S. (2010) *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*. Universitas Terbuka.