

**STRATEGI PENGELOLA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DIMASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Dalam Bidang Studi Ilmu Perpustakaan

Oleh :  
**ADESTI PUTRI ANESIA**  
NIM. 1534400071

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG  
2021**

**SKRIPSI**

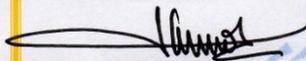
**STRATEGI PENGELOLA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS PALEMBANG)**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh  
**ADESTI PUTRI ANESIA**  
NIM. 1534400071

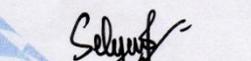
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 21 Oktober 2021

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**

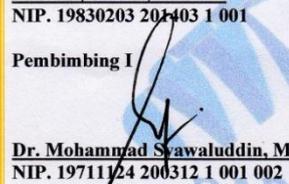
**Ketua Dewan Penguji**

  
**Misroni, S.Pd.L., M.Hum.**  
NIP. 19830203 201403 1 001

**Sekretaris**

  
**Sely Yoanda, S.IP., M.P.**  
NIP. 19930906 202012 2 024

**Pembimbing I**

  
**Dr. Mohammad Syawaluddin, M.A.**  
NIP. 19711124 200312 1 001 002

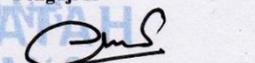
**Penguji I**

  
**Yanto, M.Hum., M.IP.**  
NIP. 19770114 200312 1 003

**Pembimbing II**

  
**Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum.**  
NIP. 19771223 199903 2 001

**Penguji II**

  
**Budhi Santoso, M.A.**  
NIP. 19840615 201801 1 002

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Palembang 17 November 2021

**Dekan**  
Fakultas Adab dan Humaniora

  
**Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum.**  
NIP. 19710727 199703 2 005

**Ketua Program Studi**  
Ilmu Perpustakaan

  
**Yanto, M.Hum., M.IP.**  
NIP. 19770114 200312 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh :

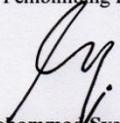
Nama : Adesti Putri Anesia  
NIM : 1534400071  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul “STRATEGI PENGELOLA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DIMASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang)”.

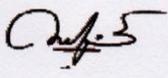
Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan :

Pada Tanggal, 10 Oktober 2021

Pembimbing I

  
Dr. Mohammad Syawaluddin, M.Ag  
NIP : 197111242003121001

Pembimbing II

  
Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum  
NIP : 197112231999032001

**NOTA DINAS**

Perihal : Skripsi Saudari Adesti Putri Anesia

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul "**STRATEGI PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS PALEMBANG**".

Yang ditulis oleh:

Nama : Adesti Putri Anesia  
NIM : 1534400071  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, Oktober 2021

Pembimbing I

  
**Dr. Mohammad Syawaludin, M.Ag**  
NIP. 197011242003121001

**NOTA DINAS**

Perihal : Skripsi Saudari Adesti Putri Anesia

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul "**STRATEGI PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS PALEMBANG**".

Yang ditulis oleh:

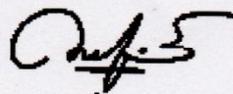
Nama : Adesti Putri Anesia  
NIM : 1534400071  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, 30 Oktober 2021

Pembimbing II



**Dr. Herlina, S.Ag.,S.S.,M.Hum**  
NIP. 197112231999032001

## **PERNYATAAN ORISINILITAS**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultass dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 21 Oktober 2021

Adesti Putri Anesia  
NIM. 1534400071

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN  
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
Nomor : ...../...../.....

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Adesti Putri Anesia

NIM : 1534400071

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi:

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

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan similarity 21% sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Link Validasi Hasil Tes Similarity (<http://bit.ly/similarityskripsi>)

Palembang ..... 2021  
Verifikator

Budhi Santoso, M.A  
NIP.198406152018011002

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas Akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adesti Putri Anesia  
NIM : 1534400071  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non- Eksklusif (Exsclusive Royalty Free Right)* atas karya saya yang berjudul **“STRATEGI PENGELOLA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DIMASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang)”**. Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan hak bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka UIN Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengolah dalam bentuk pangakalan data (*data base*) , merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : 21 Oktober 2021  
Yang Menyatakan,

Adesti Putri Anesia  
NIM. 1534400071

## MOTTO DAN DEDIKASI

### MOTTO:

*“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak”*

*-Ralph Waldo Emerson-*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri”*

*-QS Ar Ra'd 11-*

### Skripsi ini saya Dedikasikan kepada:

- ❖ Allah *Azza wa Jalla*. yang selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan.
- ❖ Mamakku Pujiati,S.Pd , dan Papaku Achmad Rahmadi yang tiada henti mendo'akan, menguatkan, memberikan nasehat serta dukungan & kasih sayang yang tulus.
- ❖ Saudara-saudara tersayangku (Muhammad Apridonesia, Nyimas Nur Afni Putri Damyanti, Titin Sumarni, Henny Yuniar, Mgs. Vachmy Chandra Wijaya).
- ❖ Keluarga besarku (Nenek minah & mbah Karni, Bude Pon, Tante Mila Mbak Ulan, mbak Della, Ceu heni ) yang selalu mendo'akan kesuksesan dan kesehatan serta dukungan penuh baik moral maupun materil untukku.
- ❖ Sahabatku (Rebi, Nyun, Cika, Mila, Rima, Lara, Iلمان, Alfin, Syarif, Dita, Mita, Isa, Kiki kentong, Arjun, Ekal). Yang tak henti memberikan support untuk suksesanku
- ❖ Sahabat-sahabat dan kawan-kawan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang memberikan motivasi selama menempuh perkuliahan
- ❖ Teman-teman satu Almamater

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji hanya bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baik ciptaan di muka bumi ini. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur *Alhamdulillah*, berkat karunia dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “Skripsi” dengan judul “Strategi Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Universitas Musi Katolik Charitas Palembang”. Begitu juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, diucapkan terima kasih atas segala bantuan, baik moral maupun material. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada :

1. Allah SWT, *Alhamdulillah* dengan segala Rahmat dan Hidayahnya penulis diberikan kesehatan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
2. Mama dan papa ku tercinta, terima kasih selalu memberi semangat, nasehat, serta menjadi sandaran penulis sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum Selaku Dekan UIN Raden Fatah Palembang.

5. Bapak Dr. Muhammad Syawaluddin, M.Ag selaku pembimbing I, terima kasih telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dan bisa mengikuti ujian akhir.
6. Ibu Dr. Herlina, S.Ag , S.S , M.Hum selaku pembimbing II, terima kasih telah membimbing dan member saran dan masukan kepada penulis selama membimbing dalam penulisan skripsi.
7. Bapak Misroni, S.Pd.I, M.Hum selaku sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan. Terima kasih banyak telah membantu penulis sehingga bisa mengikuti ujian dan sampai menjadi sarjana Ilmu Perpustakaan serta telah member kritik, saran dan arahan sehingga tulisan ini menjadi lebih baik lagi.
8. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan,
9. Kepada ibu Dra. N.M. Sri Kusniawati,S.S selaku Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, Abang Christian S. Depari, A.Md selaku staff layanan sirkulasi, mbak Chatarina Eka Oktavillia, S.T, M.A. selaku staff layanan referensi, dan mbak Natalia Desi Andriani selaku student staff di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
10. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Terima kasih telah memberikan segenap ilmu dan memberikan pelayanan kepada penulis selama menjadi mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam tulisan ini, terima kasih atas dukungan moril dan materil yang tak ternilai.

Terakhir, penulis sangat menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, namun dengan mengharap ridho dari Allah SWT semoga apa yang mereka sumbangkan kepada penulis menjadi amal sholeh dan semoga ini dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa Negara dan agama.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Palembang, 21 Oktober 2021  
Penulis

Adesti Putri Anesia  
NIM 153440007

## ABSTRAK

Nama : Adesti Putri Anesia  
NIM : 1534400071  
Fakultas : Adan dan Humaniora  
Program Studi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2021  
Judul Skripsi : Strategi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang)  
xxi + 112 hlm + lampiran

Skripsi 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 ialah 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 pandemic 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 pandemic covid-19 ialah, menerapkan pelayanan online untuk sistem peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi di perpustakaan. Pemustaka dengan mudah meminjam, mengembalikan serta memperpanjang masa peminjaman koleksi melalui sistem online, cukup dengan menggunakan link yang sudah tersedia dan perpustakaan bekerja sama dengan kurir untuk mengantarkan pesanan koleksi yaitu buku yang dikendaki pemustaka. Maka dengan adanya layanan online ini pemustaka akan lebih mudah meminjam koleksi tanpa harus bersusah payah datang langsung ke perpustakaan. Dan adapun kendala yang dihadapi ialah, masih kurangnya tenaga SDM dalam melayani dan mengelola perpustakaan, keuangan perpustakaan belum cukup untuk penyediaan sarana dan prasarana, minimnya jumlah komputer sebagai alat menelusur informasi.

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

## ABSTRACT

Name : Adesti Putri Anesia  
NIM : 1534400071  
Faculty : Adab and Humanities  
Study Program/Year : Library Science/2021  
Thesis Title : Management Strategies in Improving Services during the Covid-19 Pandemic (Case Study at Musi Charitas Palembang Catholic University Library)  
xxi + 112 pp + Appendix

This thesis is entitled "Management Strategies in Improving Services During the Covid-19 Pandemic (Case Study of the Musi Charitas Palembang Catholic University Library)". improving services in the library, and to find out whether there are obstacles faced by library managers in improving services at the Musi Charitas Catholic University Library in Palembang. In this study, the authors used descriptive research with a qualitative approach. Data were collected 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 implemented 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 books that 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 are, 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, the minimum number of computers as a means of searching for information.

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN DEDIKASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	6
G. Tinjauan Pustaka.....	7
H. Kerangka Teori .....	12
1. Strategi .....	12
2. Analisis SWOT .....	13
3. Pengelola Perpustakaan.....	16
4. Pelayanan Perpustakaan .....	18
I. Metodologi Penelitian.....	19
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Jenis dan Sumber Data .....	21

3. Teknik Pengumpulan Data .....	22
4. Analisis Data .....	24
J. Sistematika Penelitian .....	25

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

A. Strategi .....	28
1. Pengertian Strategi .....	28
B. Pengelola Perpustakaan .....	32
1. Pengertian Pengelola Perpustakaan .....	32
2. Fungsi dan Peranan Tenaga Pengelola Perpustakaan .....	33
C. Pelayanan Perpustakaan .....	37
1. Sistem Pelayanan Perpustakaan .....	39
2. Jenis Pelayanan Perpustakaan .....	40
D. Covid-19 .....	47

## **BAB III: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Pusat Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang .....	55
B. Visi dan Misi .....	57
1. Visi Perpustakaan .....	57
2. Misi Perpustakaan .....	57
C. Struktur Organisasi Perpustakaan .....	58
D. Tujuan Perpustakaan .....	63
E. Fungsi Perpustakaan .....	63
F. Tugas Perpustakaan .....	64
G. Sumber Daya Manusia (SDM) .....	65
H. Koleksi Perpustakaan .....	66
I. Sarana dan Prasarana .....	67
J. Jenis Layanan .....	70
K. Fasilitas lainnya dalam Perpustakaan .....	71

#### **BAB IV: TEMUAN DAN ANALISIS DATA**

A. Strategi Pengelola dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang .....	73
1. Lingkungan Internal perpustakaan .....	74
a. Kekuatan Perpustakaan .....	74
b. Kelemahan Perpustakaan .....	78
2. Lingkungan Eksternal Perpustakaan .....	83
a. Peluang Perpustakaan.....	83
b. Tantangan / Ancaman Perpustakaan .....	95
B. Kendala yang dihadapi Pengelola dalam Meningkatkan Pelayanan di masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.....	103

#### **BAB V: PENUTUP**

A. Simpulan.....	105
B. Saran .....	106

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>BIODATA PENULIS</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Analisis SWOT.....	31
Bagan 1	Struktur Organisasi Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang.....	58
Tabel 2	SDM Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.....	65
Tabel 3	Koleksi Tercetak dan Non Cetak UNIKA Musi Charitas Palembang.....	66
Tabel 4	Perabot dan Peralatan Pusat Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang.....	68
Tabel 5	Jenis-Jenis Layanan di Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang.....	69
Tabel 6	Rentang Nilai Faktor Strategis.....	97
Tabel 7	Faktor Strategis Internal.....	97
Tabel 8	Faktor Strategis Eksternal.....	98
Tabel 9	Matriks Analisis SWOT.....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sosial Media Instagram.....	85
Gambar 2 Youtube Perpustakaan UKMC Palembang.....	86
Gambar 3 Youtube Perpustakaan UKMC Palembang.....	86
Gambar 4 OPAC Perpustakaan UKMC Palembang.....	90
Gambar 5 Sosialisasi OPAC di Youtube Perpustakaan UKMC Palembang.....	90
Gambar 6 Formulir Pesan Buku Perpustakaan UKMC Palembang.....	91
Gambar 7 Formulir Perpanjangan Buku Perpustakaan UKMC Palembang.....	92
Gambar 8 Formulir Kembali Buku Perpustakaan UKMC Palembang.....	93

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Penelitian
4. Lembar Konsultasi Pembimbing 1
5. Lembar Konsultasi Pembimbing 2
6. Pedoman Wawancara
7. Dokumentasi Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peran perpustakaan sangat di butuhkan 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 yang berbeda-beda 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. Menurut Purwono dan Suharmini, 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.<sup>1</sup> Adapun menurut Karmidi Martoatmojo, 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.<sup>2</sup> Selanjutnya menurut Irvan Mulyadi, prinsip yang harus senantiasa dipegang pengguna adalah merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan.<sup>3</sup>

Saat ini layanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang sedang mengalami penurunan pengunjung. Penutupan layanan perpustakaan mengakibatkan penggunaan layanan perpustakaan bergeser dari fungsi manual, 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

---

<sup>1</sup> Purwono dan Sri Suharmini, *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), h.4.27

<sup>2</sup> Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009),26

<sup>3</sup> Irvan Mulyadi, *Evaluasi Layanan Informasi Dan Perpustakaan* (Makassar: Alauddin University, 2013).134

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 (pemukim), maka perlu dilakukan penelitian 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 .

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penurunan jumlah pengunjung perpustakaan di masa Pandemic Covid-19
2. Pengelola tidak dapat memberikan pelayanan secara optimal
3. Pemustaka banyak yang belum mengetahui prosedur layanan perpustakaan di era Pandemic Covid-19

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada strategi atau proses kerja yang digunakan pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa Pandemic Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

## **D. Rumusan Masalah**

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

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

### **E. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pada masa pandemic Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pada masa pandemic Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

### **F. 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 dalam masa Pandemi Covid-19.

### **G. Tinjauan Pustaka**

Berikut ini adalah beberapa referensi yang digunakan sebagai bahan referensi untuk memperdalam strategi pengelola perpustakaan atau pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, serta penelitian-penelitian sebelumnya mengenai topik yang dibahas dalam penelitian ini :

1. Penelitian Eka Safitri dengan judul “Strategi Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan di SMA Negeri 4 Enrekang Kabupaten Enrekang”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif sebagai pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penyedia informasi dalam penelitian ini adalah pengelola perpustakaan, pustakawan, pustakawan (pustakawan), dan mahasiswa (pengguna). Teknik analisis data yang digunakan adalah pengolahan data wawancara sederhana, penyajian data dan penarikan kesimpulan hasil wawancara. Dari hasil pemeriksaan dipastikan pustakawan tersebut menggunakan layanan open access, bahkan jika pengembaliannya tertunda, akan dikenakan denda sebesar Rp 50.000 jika buku yang dipinjam hilang. Atau mengganti buku yang hilang. Strategi yang digunakan adalah setiap kelas mengunjungi perpustakaan setiap hari dan mengajar minimal 3 pelajaran per hari.

Pemimpin perpustakaan menjadi kreatif dengan menulis Kata-Kata Bijak di perpustakaan mereka dan menempelkannya di dinding. Pengelola perpustakaan yang profesional, ramah dan bersahabat, menyediakan peralatan dan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Kendala yang kami hadapi adalah kurangnya sumber daya manusia untuk memelihara perpustakaan, kurangnya sumber daya perpustakaan untuk mengamankan gedung dan infrastruktur, dan kurangnya jaringan dan komputer di dalam perpustakaan.<sup>4</sup>

2. Penelitian Fitri Hasanah Rangkuti dengan judul “Strategi Pengelolaan Perpustakaan Dalam Rangka Meningkatkan Minat Kunjungi Siswa Di MAN 1 Medan”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif naturalistik. Proses pengumpulan data peneliti melalui pengamatan berperan serta, wawancara dan studi dokumen. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan tiga temuan, yaitu: (1) Strategi yang digunakan MAN 1 Medan saat ini cukup baik dalam pengelolaan perpustakaan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh SDM perpustakaan kepada tamu perpustakaan; (2) Peningkatan minat kunjungan siswa merupakan misi bersama antara direktur madrasah, direktur perpustakaan, pustakawan dan para guru

---

<sup>4</sup> Eka Safitri, “*Strategi Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di SMA Negeri 4 Enrekang Kabupaten Enrekang*”, Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora (Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2017).

di sana, khususnya dengan memberikan pembinaan setiap tahun ajaran baru dengan memperkenalkan perpustakaan kepada siswa baru melalui ta` sosialisasi hari ketiga aruf. ; (3) Faktor pendukung dalam menerapkan strategi pengelolaan perpustakaan untuk meningkatkan minat wisata adalah sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan melengkapi koleksi buku perpustakaan, perpustakaan dari sumbangan alumni dan buku-buku BOS. (4) Sedangkan faktor penghambatnya adalah soal dana, ditambah dengan pungutan tersebut. Karena sebagian besar perpustakaan sekolah biasanya menyediakan kumpulan buku yang minim dengan koleksi referensi.<sup>5</sup>

3. Penelitian Qori Ngaina dengan judul “Strategi Pengelolaan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung di Perpustakaan MTs Al-Falaah Pandak Bantul Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilaksanakan di MTs Al-Falaah Pandak Bantul. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Strategi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung di perpustakaan MTs Al-Falaah Pandak ada 5 yakni; strategi penambahan koleksi, strategi kualitas pelayanan, strategi sarana dan prasarana, strategi promosi, dan strategi pembinaan minat baca. Akan

---

<sup>5</sup> Fitri Hasanah Rangkuti, “*Strategi Pengelolaan Perpustakaan Dalam Rangka Meningkatkan Minat Kunjung Siswa Di MAN 1 Medan,*” *Jurnal Perpustakaan dan Informasi - JIPI*, Vol. 1 No. 1.2016.

tetapi, penerapan strategi tersebut belum optimal dikarenakan terdapat hambatan dana. (2) Faktor pendukung minat kunjung yaitu adanya koleksi, layanan perpustakaan, dan letak perpustakaan. Sedangkan faktor penghambat minat kunjung di perpustakaan MTs Al-Falaah Pandak adalah perpustakaan yang kurang memadai, hal ini karena kurangnya dana. (3) Hasil dari strategi pengelola perpustakaan MTs Al-Falaah yakni strategi yang lebih berpengaruh dalam meningkatkan minat kunjung adalah strategi penambahan koleksi karena lebih sering diadakan setiap 1-3 bulan sekali dengan menggunakan uang hibah, strategi kualitas pelayanan dengan layanan sirkulasi yang menggunakan sistem otomasi, dan strategi pembinaan minat baca dengan adanya kartu literasi yang dibagikan pada setiap siswa. Dilihat dari penerapan strategi tersebut di laksanakan pada 2 tahun terakhir ini dengan jumlah kunjungan yang semakin meningkat pada tahun ajaran 2016-2017 berjumlah 1.697 total siswa berkunjung dan pada tahun ajaran 2017-2018 berjumlah 1.835 total siswa yang berkunjung.

4. Penelitian Harmayani H dengan judul “Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa di Perpustakaan B.J. Habibie Politeknik Negeri Ujung Pandang”. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana data yang diperoleh dianalisis dan diberikan penjelasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi

pustakawan sudah berhasil, namun belum optimal untuk meningkatkan literasi informasi siswa. Ini dapat dikonfirmasi dari kursus pelatihan pengguna satu kali. Sangat mudah untuk melupakan pelatihan pengguna satu kali, dan teknologi serta sumber baru di perpustakaan mencegah pengguna memanfaatkannya sebaik mungkin. Selain itu, bentuk promosi yang dilakukan Perpustakaan B.J Habibi Politeknik Negeri Ujung Pandang juga sangat kurang. Hal ini juga mengurangi kenyamanan pengunjung perpustakaan, karena sebagian besar kursi baca dalam kondisi rusak dan beberapa komputer tidak dapat digunakan secara optimal akibat kerusakan tersebut. Akibatnya, pengguna tidak mau pergi ke perpustakaan dan menggunakannya sebagai pusat sumber informasi..<sup>6</sup>

5. Penelitian Syamsuryadi dengan judul “Strategi Pustakawan Mempromosikan Perpustakaan Universitas Fajar Makassar”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Artinya, penulis mewawancarai seorang informan atau pustakawan di perpustakaan Universitas Fajar Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan pustakawan dalam mempromosikan Perpustakaan Universitas Fajar Makassar adalah dengan memasang iklan secara langsung kepada pengguna yang mengunjungi Perpustakaan Universitas Fajar Makassar, memasang iklan di media sosial, koran

---

<sup>6</sup> Harmayani H, “*Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa Di Perpustakaan B.J Habibi Politeknik Negeri Ujung Pandang*” Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.

Fajar atau harian fajar, papan iklan, pamflet, iklan melalui media elektronik Fajar TV, kegiatan promosi untuk membaca publikasi yang menarik. Promosi Perpustakaan Universitas Fajar Makassar terkendala oleh kurangnya kesadaran dari pihak manajemen Universitas Fajar dan kurangnya kerjasama dengan pihak swasta, namun untuk menjaga koleksi di Perpustakaan Universitas Fajar Makassar belum ada perpustakaan yang sesuai. Kurangnya kesadaran mahasiswa di Universitas Fajar untuk diperhatikan.<sup>7</sup>

Dari kelima penelitian-penelitian di atas memiliki persamaan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan meneliti tentang bagaimana strategi pengelolaan perpustakaan. Namun, tentu saja ada perbedaan dalam penelitian ini. Fokus penelitian ini adalah strategi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pada perpustakaan di universitas.

## **H. Kerangka Teori**

### **1. Strategi**

Menurut KBBI strategi adalah ilmu dan seni yang menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam perang dan damai.<sup>8</sup>

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani “*strategia*” (*stratos*

---

<sup>7</sup> Syamsuryadi, “*Strategi Pustakawan Dalam Mempromosikan Perpustakaan Universitas Fajar Makassar*” Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.

<sup>8</sup> KBBI Online, “Pengertian Strategi,” accessed April 3, 2020, <http://kbbi.web.id/strategi>.

artinya militer dan artinya pemimpin), yang berarti seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Pada awalnya, strategi adalah istilah yang digunakan dalam militer atau perang, tetapi baru-baru ini istilah tersebut telah mengambil makna yang lebih luas dan lebih umum. Pengertian strategi menurut Richard L. Daft adalah rencana tindakan yang menjabarkan alokasi sumberdaya dan aktifitas-aktifitas lain untuk menanggapi lingkungan dan membantu organisasi meraih sasarannya.<sup>9</sup>

Menurut Quinn, Strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama, kebijakan, dan serangkaian tindakan dan organisasi menjadi satu kesatuan yang utuh. Strategi bukan hanya perencanaan, tetapi lebih dari itu, yaitu perencanaan secara menyeluruh dan komprehensif. Menyeluruh berarti melibatkan seluruh bagian unit kerja di dalam suatu organisasi serta komprehensif berarti mencakup semua aspek utama organisasi, artinya semua bagian dari rencana tersebut harus saling bergantung, lengkap dan terintegrasi dengan keunggulan organisasi dalam menghadapi tantangan lingkungan yang dirancang dan menuju pencapaian tujuan.<sup>10</sup>

## 2. Analisis SWOT

SWOT adalah akronim dari strengths (kekuatan), weakness (kelemahan), opportunities (peluang), threats (ancaman), dimana

---

<sup>9</sup> Richard L Daft, *Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2002).h.307

<sup>10</sup> Quinn, *Strategi Pemasaran* (Universitas Indonesia, 2000).h.10

SWOT diajarkan sebagai suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi pada profit dan non profit dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif.<sup>11</sup>

Dalam proses perumusan strategi yang jitu, maka dilakukan pengintegrasian kedua analisis, yaitu analisis internal perusahaan dan analisis eksternal perusahaan. Analisis internal perusahaan digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan perusahaan sedangkan analisis eksternal digunakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal. Dengan pengintegrasian kedua analisis tersebut maka diperoleh analisis ULPA yaitu keunggulan, kelemahan, peluang dan ancaman. Analisis ULPA umumnya dikenal dengan analisis SWOT.<sup>12</sup>

Menurut Rangkuti yang dikutip oleh Rachmat, analisis SWOT adalah identifikasi sebagai factor secara sistematis untuk menemukan strategi perusahaan. Analisis ini dilakukan pada hubungan atau interaksi antara unsure internal, yaitu kekuatan dan kelemahan, terhadap unsure-unsur eksternal yaitu peluang dan ancaman.<sup>13</sup>

Analisis SWOT merupakan bentuk analisis situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif (member gambaran). Analisis ini

---

<sup>11</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Strategis* (Bandung: CV Alfabeta, 2015).h.252

<sup>12</sup> Sofian Assauri, *Strategik Management : Sustainable Compretitive Advantages* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013).h.71

<sup>13</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006).18

menempatkan situasi dan kondisi sebagai factor masukan, kemudian dikelompokkan menurut kontribusinya masing-masing. Analisis SWOT adalah alat analisis yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi atau mungkin akan dihadapi oleh organisasi. Analisis ini didasarkan agar dapat memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities), yang secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weakness) dan ancaman (threats).<sup>14</sup> Analisis ini terbagi menjadi empat komponen dasar, yaitu :

a. Kekuatan (*Strenght*)

*Strength*, yaitu situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi atau program saat ini. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kekuatan (strength) adalah kekukuhan atau yang dapat memberikan keunggulan komparatif.<sup>15</sup> Kekuatan dalam penelitian kali ini ialah terletak pada inovasi yang mendukung perpustakaan tersebut sehingga terlihat lebih unggul dari perpustakaan lainnya.

b. Kelemahan (*Weakness*)

*Weakness* adalah situasi atau kondisi yang merupakan kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini. Kelemahan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kekurangan atau

---

<sup>14</sup> Rachmat, *Manajemen Strategik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014).h.251

<sup>15</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 3rd ed. (Jakarta: Balai Pustaka, 2002).h.605

keterbatasan; keadaan yang lemah.<sup>16</sup> Kelemahan merupakan factor penghambat jalannya suatu organisasi, seperti keterbatasan sumber daya pemustakanya serta sarana dan prasarana perpustakaan yang masih kurang memadai.

c. Peluang (*Opportunities*)

*Opportunity* adalah situasi atau kondisi yang merupakan peluang luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi di masa depan. Peluang (KBBI) adalah kesempatan atau hal yang memberikan kemungkinan bagi suatu kegiatan untuk memanfaatkannya dalam mencapai suatu tujuan.<sup>17</sup>

d. Ancaman (*Threat*)

*Threat* adalah suatu kondisi yang merupakan ancaman bagi organisasi yang datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi di masa depan. Ancaman adalah factor-faktor yang merugikan atau menyulitkan. Hal ini tentu akan menjadi hambatan bagi organisasi yang bersangkutan. Ancaman dalam penelitian ini adalah situasi dimana virus Covid-19 sedang melanda seluruh Negara di dunia. Mengakibatkan pemustaka di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang kesulitan untuk datang ke perpustakaan mencari informasi yang dibutuhkannya.

### 3. Pengelola Perpustakaan

---

<sup>16</sup> Rachmat, *Manajemen Strategik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014).h.254

<sup>17</sup> Rachmat, *Manajemen Strategik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014).h.255

Pengelola perpustakaan atau pustakawan adalah orang yang bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan perpustakaan seperti menyediakan, mencatat, mengklasifikasikan, membuat katalog, mengajar, melestarikan, dan memberdayakan perpustakaan di samping melakukan kegiatan profesional pustakawan lainnya.<sup>18</sup> Berhasil tidaknya sebuah perpustakaan tergantung pada sumber daya manusianya. Pustakawan sebagai pengelola melakukan tugasnya memberdayakan perpustakaan agar pengunjung tetap merasa senang terhadap layanan yang diberikan. Sesuai dengan fungsi dan peran pustakawan menurut Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan media dan tata bibliografi hal ini untuk memudahkan dalam informasi, maka harus dapat menggunakan bibliografi dalam bentuk lebih ringkas dan mudah dipakai. Berhubungan dengan fungsi perpustakaan. yang merupakan sebuah lembaga yang menyediakan media sebagai alat simpan karya manusia.
- b. Menciptakan fasilitas sesederhana mungkin untuk memenuhi kebutuhan setiap pengguna perpustakaan.
- c. Harus mampu menunjukkan apa yang telah dilakukan dan disumbangkan untuk mendukung kegiatan peningkatan mutu pendidikan lembaga tempatnya bekerja.<sup>19</sup>

Purwono dan Sri Suharni dalam buku tersebut

---

<sup>18</sup> Lasa HS, *Leksikon Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: TT, 2000).h.37

<sup>19</sup> Zulfikar Zen Rachman Hermawan, *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta: Agung Seto, 2006).h.24

menyatakan bahwa perpustakaan harus dikelola oleh pustakawan agar dapat berperan sesuai dengan tugasnya.<sup>20</sup>

Dari berbagai penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kemampuan pustakawan dalam mengolah informasi merupakan tugas dan fungsi pustakawan dalam penyelenggaraan layanan informasi, dan pengelolaan informasi yang dilakukan oleh pustakawan berpengaruh terhadap peningkatan layanan perpustakaan.

#### 4. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemustaka. Layanan perpustakaan menyediakan akses terbaik untuk informasi yang dibutuhkan pengguna dan menggunakan berbagai alat pencarian yang tersedia. Menurut Darmono, Layanan perpustakaan terdiri dari membuat segala bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan tersedia bagi pengguna yang datang ke perpustakaan dan mencari informasi yang mereka butuhkan.<sup>21</sup>

Menurut pendapat Sutarno NS bahwa pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan penting di setiap perpustakaan. Pelayanan merupakan kegiatan masyarakat yang berhubungan langsung dengan keberhasilan operasional perpustakaan.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Sri Suharmini Purwono, *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010).h.4.28

<sup>21</sup> Darmono, "Kebutuhan Dan Perilaku Pencarian Informasi Penunjang Studi Mahasiswa Pasca Sarjana Studi Kasus Di Dua Program Tinggi Penyelenggara Program Pasca Sarjana Di Malang," *Buletin FKP2T* (Malang, 2001).h.134

<sup>22</sup> Sutarno NS, *Peprustakaan Dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006).h.90

Menurut Quraisy Mathar, jenis pelayanan perpustakaan antara lain yaitu:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan baik dari sisi peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka.

b. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang menyediakan ruang baca bagi pengguna yang memilih untuk membaca langsung dan menelusuri informasi yang diperlukan di ruang baca perpustakaan.

c. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang direkomendasikan yang membantu pengguna menemukan informasi dan memberikan panduan tentang cara menemukan dan menggunakan koleksi referensi.

d. Layanan informasi

Layanan informasi adalah layanan yang menyediakan sumber informasi primer dan sekunder.

e. Layanan konseling

Layanan konseling atau yang lebih dikenal dengan layanan konsultasi adalah layanan interaktif antara pengguna dan pustakawan yang membutuhkan bimbingan tentang penggunaan layanan perpustakaan yang benar dan tepat.

f. Layanan dokumentasi

Layanan dokumentasi yakni layanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan untuk melakukan proses pendokumentasi sebuah peristiwa.<sup>23</sup>

## I. Metodologi Penelitian

Istilah metode penelitian terdiri atas dua kata, metode dan penelitian. Metode berasal dari bahasa Yunani yaitu “*methodos*” yang berarti cara atau jalan untuk mencapai sasaran atau tujuan dalam pemecahan suatu permasalahan. Sedangkan penelitian berarti suatu usaha untuk mencapai sesuatu dengan metode tertentu, dengan cara hati-hati, sistematis dan sempurna terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Jadi, metode penelitian dapat diartikan suatu cara atau prosedur untuk memperoleh pemecahan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Dengan kata lain, metode penelitian mengemukakan secara teknik metode-metode yang digunakan peneliti dalam penelitian.<sup>24</sup>

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan suatu fenomena dimana yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategorinya

---

<sup>23</sup> Quraisy Mathar, *Hubungan Promosi Dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan* (Makassar: Alauddin Universitas Press, 2011).h.49

<sup>24</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, 2013).h.17

untuk memperoleh kesimpulan.<sup>25</sup>

Penelitian yang bersifat deskriptif ini dengan menggunakan metode penelitian studi kasus dan pendekatan kualitatif. Penelitian studi kasus yang dimaksud ialah merupakan pendekatan dalam penelitian yang memfokuskannya pada satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komperhensif. Pada tipe penelitian ini, seseorang atau kelompok yang diteliti, permasalahannya ditelaah secara komperhensif, mendetail dan mendalam; berbagai variabel ditelaah dan ditelusuri, termasuk juga kemungkinan hubungan antar variable yang ada. Penelitian studi kasus bisa jadi melahirkan pernyataan-pernyataan yang bersifat eksplanasi. Akan tetapi “eksplanasi” yang demikian itu tidak dapat diangkat sebagai suatu generalisasi.<sup>26</sup>

## **2. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Jenis Data**

Jenis data yang dikumpulkan adalah data kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif seperti ucapan, informasi, dokumen atau arsip yang mengenai pokok penelitian. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan meliputi strategi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di Universitas Katolik Musi Charitas

---

<sup>25</sup> Arikunto and Suharsimi, *Prosedur Penelitian* (Yogyakarta: Rieneka Cipta, 1997).h.254

<sup>26</sup> Faisal and Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999).

Palembang.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data primer merupakan data yang diperoleh dari informan yaitu kepala perpustakaan, pustakawan dan student staff yang ada di perpustakaan setelah mengajukan serangkaian pertanyaan instrument penelitian serta menerima penjelasan dan jawaban.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, atau sebagai bukti kegiatan yang mungkin berguna untuk pembahasan dalam penelitian ini.

c. Penentuan Informan

Menurut Moleong , informan adalah orang yang diminta untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.<sup>27</sup>

Informan yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Kepala Perpustakaan yang berada di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
2. Staff pengelola bagian layanan sirkulasi yang berada di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
3. Staff pengelola bagian layanan referensi yang berada di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

---

<sup>27</sup> Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007).

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian di obyek penelitian, yaitu Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Dalam hal ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Observasi

Pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap perilaku atau tindakan subjek diantaranya aktivitas dalam interaksi pustakawan dan staff di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang selama masa pandemic Covid-19 berlangsung, mencari tahu proses penggunaan teknologi informasi tertentu yang biasanya dijadikan media sumber informasi pemustaka.

#### b. Wawancara

Proses wawancara dengan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan atas dasar spontanitas kepada informan. Pertanyaan dan jawaban akan berjalan seperti pembicaraan biasa. Wawancara mendalam ini masih menggunakan *guide interview* dengan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan pengetahuan dan pengalaman, pemikiran dan tindakan pustakawan dan staff pengelola di

Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka di masa pandemic Covid.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu menyelidiki dokumen seperti buku, majalah, tata cara, notulen rapat, dan buku harian. Untuk dokumentasi, peneliti didukung oleh alat dokumentasi seperti kamera, notebook, handphone, dan alat tulis.

#### 4. Analisis Data

Penelitian ini akan menggambarkan inovasi dan kreatifitas serta pemanfaatan teknologi informasi oleh pustakawan dan staff dalam memberikan layanan kepada pemustaka di masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Teknik analisis data kualitatif menurut Milles dan Habermas melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>28</sup>

a. Reduksi data

Peneliti pada tahap ini memusatkan pada data lapangan yang telah terkumpul, yaitu data mengenai strategi yang digunakan oleh pustakawan dan staff pengelola di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam memberikan akses informasi kepada pemustaka di masa Pandemi Covid-19. Data lapangan tersebut selanjutnya dipilih dalam arti kata menentukan derajat relevansinya

---

<sup>28</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo, 2007).h.229

dengan maksud penelitian, data yang cocok dengan penelitian akan peneliti ambil. Data yang terpilih selanjutnya akan disederhanakan dalam arti mengklasifikasikan data atas dasar tema-tema, memadukan data yang tersebar, menelusuri tema untuk merekomendasikan data tambahan kemudian peneliti melakukan abstraksi data menjadi uraian singkat.

b. Penyajian data

Peneliti pada tahap ini melakukan penyajian informasi melalui bentuk teks naratif terlebih dahulu, artinya data mengenai strategi yang digunakan oleh pustakawan dan staff pengelola di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam memberikan akses informasi kepada pemustaka pada masa Pandemi Covid-19, peneliti akan menyajikan dalam bentuk cerita. Misalkan peneliti akan mendeskripsikan salah satu proses pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan akses kepada pemustaka dimana selanjutnya data tersebut dirangkum dan disajikan dalam bentuk kalimat yang dapat dimengerti.

c. Penarikan Kesimpulan

Peneliti pada tahap ini selalu melakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari data mengenai strategi pengelola dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka dalam masa Pandemi Covid-19. Data yang menunjang focus penelitian akan disesuaikan kembali dengan data-data yang didapat dan juga melalui diskusi

dengan teman sejawat.

## **J. Sistematika Penulisan**

Untuk membuat penelitian ini mudah dipahami, peneliti telah membagi penelitian ini menjadi lima bab yang saling berhubungan dan berurutan.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi beberapa hal, yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, fokus penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori terkait yang digunakan dalam penelitian yaitu pengertian strategi, pengelola perpustakaan, pelayanan perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi dan strategi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

Bab ini berisi gambaran umum mengenai Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang yang diteliti baik dari aspek profil, visi dan misi, sarana dan prasarana, struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab masing-

masing bagian.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dari penelitian dan pembahasannya. Dalam bab ini menyajikan data mengenai strategi pengelola Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam meningkatkan pelayanannya dan penjelasan mengenai faktor pendukung dan penghambat terkait pelaksanaan strategi pelayanannya.

#### **BAB V: PENUTUP**

Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran untuk menjadikan bahan evaluasi penulisan agar terciptanya karya yang lebih baik lagi kedepannya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi**

##### **1. Pengertian Strategi**

Pandemi Covid-19 yang terjadi di berbagai negara termasuk Indonesia mengakibatkan segala aktivitas dan fasilitas publik diseluruh dunia ditiadakan dalam artian ditutup sementara, salah satunya perpustakaan. Perpustakaan merupakan jantungnya Pendidikan dan juga berperan penting bagi sebuah perguruan tinggi, dimana mahasiswa membutuhkan informasi dari perpustakaan untuk menyelesaikan tugas perkuliahan atau penyusunan skripsi. Saat ini perpustakaan tidak bisa melakukan pelayanan seperti biasanya karena adanya pembatasan sosial (*social distancing*), dengan begitu perpustakaan harus melakukan tindakan atau strategi baru untuk tetap menjalankan tugas dan fungsinya dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Strategi secara umum yaitu proses penentuan rencana pemimpin puncak berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara/upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Strategi juga diartikan sebagai perpaduan antara manajemen sebagai proses penggerakan orang untuk mencapai tujuan dan strategi sebagai cara dan taktik dalam rangka menjalankan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Chandler mengemukakan bahwa strategi merupakan tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya yang

penting untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>29</sup>

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan rencana yang disusun untuk jangka panjang dengan memperhatikan berbagai sisi untuk mencapai tujuan. Dengan strategi, organisasi memungkinkan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal dengan memanfaatkan kekuatan dan meminimalkan kelemahan dari lingkungan internal. Bagi sebuah perpustakaan yang bergerak dibidang pelayanan public strategi sangat diperlukan agar tetap bisa memberikan pelayanan kepada pemustaka dimasa pandemi dengan memperhatikan berbagai factor yaitu faktor internal dan eksternal salah satunya di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Peneliti menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi strategi yang dilakukan, karena analisis SWOT dinilai sangat efektif untuk melihat bagaimana strategi perpustakaan dalam melayani pemustaka dengan memperhatikan factor internal dan eksternal sehingga dapat memanfaatkan peluang dan meminimalisir kelemahan perpustakaan tersebut terutama di masa pandemi Covid-19.

SWOT yaitu singkatan dari Strengths (kekuatan), dan Weakness (kelemahan) internal dari suatu perusahaan serta Opportunities (peluang), dan Threats (tantangan). Analisis SWOT adalah suatu teknik historis yang dikenal dimana manajer menciptakan gambaran umum secara tepat mengenai situasi strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa strategi yang efektif dimulai dari “kesesuaian” yang baik antara sumber daya internal

---

<sup>29</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, ed. 1 (Bandung: PT Refika Aditama, 2018).

perusahaan (kekuatan dan kelemahan) dengan situasi eksternalnya (peluang dan ancaman). Kesesuaian yang baik bisa memaksimalkan kekuatan dan peluang perusahaan serta meminimalkan kelemahan ancaman. Analisis SWOT terdiri dari<sup>30</sup>:

a. Kekuatan

Kekuatan adalah sumber daya atau kapabilitas yang tersedia di suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul dibanding dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi perusahaan.

b. Kelemahan

Kelemahan adalah keterbatasan/kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya/ kapabilitas suatu perusahaan relatif terhadap pesaingnya, sehingga menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif.

c. Peluang

Peluang adalah situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Kecenderungan utama adalah salah satu sumber peluang.

d. Ancaman

---

<sup>30</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2018).h.109

Ancaman adalah situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Ancaman ialah penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan.

Analisis SWOT biasa digunakan di sebuah perusahaan, akan tetapi seiring berjalannya waktu maka analisis SWOT ini juga bisa digunakan di sebuah organisasi perpustakaan, karena perpustakaan merupakan organisasi yang menawarkan produk berupa jasa layanan perpustakaan. Identifikasi lingkungan internal dan eksternal di perpustakaan dalam dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Analisis SWOT**

<b>Internal</b>	<b>Eksternal</b>
<p><b>Kekuatan (<i>strengths</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang berkompetensi di bidangnya (Pustakawan)</li> <li>2. Fasilitas perpustakaan yang memadai</li> <li>3. Bentuk layanan perpustakaan</li> </ol>	<p><b>Peluang (<i>opportunities</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi teknologi informasi</li> <li>2. Efisiensi waktu</li> </ol>
<p><b>Kelemahan (<i>weaknesses</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang relatif terbatas</li> <li>2. Fasilitas perpustakaan yang belum representatif</li> <li>3. Koleksi yang relatif terbatas</li> </ol>	<p><b>Tantangan/ancaman (<i>threats</i>)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Covid-19</li> <li>2. Pengetahuan pemustaka terhadap pemanfaatan teknologi</li> <li>3. Pesaing</li> <li>4. Image pemustaka terhadap perpustakaan</li> </ol>

## **B. Pengelola Perpustakaan**

### **1. Pengertian Pengelola Perpustakaan**

Pustakawan bertugas untuk melakukan kegiatan perpustakaan seperti akuisisi perpustakaan, pencatatan, klasifikasi, katalogisasi, pengajaran, pelestarian, dan penguatan perpustakaan. Selain kegiatan profesi tersebut. Pustakawan juga harus memiliki kualifikasi minimal Diploma III bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. (Pusdokinfo).<sup>31</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menjelaskan bahwa tenaga pelaksana perpustakaan dibedakan menjadi:

- a. Tenaga teknis perpustakaan yang melaksanakan kegiatan operasional rutin perpustakaan. Kualifikasi tenaga teknis perpustakaan minimal DII/DIII perpustakaan atau guru pegawai TU dengan tambahan kursus atau diklat atau penyetaraan di bidang ilmu perpustakaan.
- b. Tenaga pendukung perpustakaan terlibat dalam kegiatan di luar tugas perpustakaan. Staf pendukung perpustakaan ini setidaknya memiliki pendidikan sekolah menengah atas dan ditambah dengan pelatihan perpustakaan.<sup>32</sup>

Depertemen Pendidikan Nasional RI menyatakan bahwa staf perpustakaan dewasa ini sebaiknya terdiri atas :

---

<sup>31</sup> Lasa HS, *Leksikpon Kepustakawan Indonesia* (Yogyakarta: TT, 2007).h.37

<sup>32</sup> Pemerintahan Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008).h.9

- a. Memiliki gelar sarjana kepastakawanan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo) pelatihan minimal jenjang 1 (S1), atau disiplin ilmu penelitian lainnya dengan kemampuan mengelola perpustakaan, dengan tugas melaksanakan tugas khusus di perpustakaan .
- b. Asisten pustakawan dengan pendidikan ilmu perpustakaan tingkat diploma dalam bidang Ilmu Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi (Pusdokinfo) dengan melaksanakan tugas keprofesian dalam bidang perpustakaan.
- c. Tenaga fungsional lain dengan pendidikan kejuruan atau keahlian tingkat kesarjanaan dengan tugas melaksanakan pekerjaan penunjang keprofesian seperti pranata komputer dan kearsipan.
- d. Tenaga administrasi dengan tugas melaksanakan kegiatan kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, perlengkapan, penjilidan, perlistrikan, grafika, dan lain-lain.<sup>33</sup>

## **2. Fungsi dan Peranan Tenaga Pengelola Perpustakaan**

Berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan tergantung pada sumber daya manusianya. Pustakawan sebagai pengelola menjalankan tugasnya untuk meminta pertanggungjawaban perpustakaan atas kepuasan pengunjung atas layanan yang diberikan perpustakaan. Fungsi dan peran pustakawan menurut Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen adalah sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman, Edisi Ketiga*, 3rd ed. (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004).

- a. Penyediaan media dan bibliografi dimaksudkan untuk memudahkan informasi. Anda harus dapat menggunakan bibliografi dalam format yang lebih ringkas dan ramah pengguna. Sehubungan dengan fungsi dari perpustakaan, maka perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan media penyimpanan hasil karya manusia.
- b. Buatlah fasilitas semudah mungkin untuk memenuhi kebutuhan setiap pengguna perpustakaan.
- c. Anda harus bisa menunjukkan apa yang dia lakukan atau sumbangkan untuk mendukung kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di institusi tempat dia bekerja.<sup>34</sup>

Purwono dan Sri Suharmini dalam bukunya menyatakan bahwa perpustakaan harus dijalankan oleh pustakawan agar dapat berperan sesuai dengan perannya. Kewajiban seorang pustakawan menurut kode etik pustakawan ialah<sup>35</sup>:

- a. Kewajiban Umum
  - 1) Setiap pustakawan Indonesia menyadari sepenuhnya bahwa kepustakawanan adalah profesi yang terutama menjalankan fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian.
  - 2) Setiap Pustakawan Indonesia wajib mengutamakan akhlak, harkat dan

---

<sup>34</sup> Zulfikar Zen Rachman Hermawan, *Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta: Agung Seto, 2006).h.36

<sup>35</sup> Sri Suharmini Purwono, *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010).h.4.28

martabatnya serta mengabdikan kepada negara dan rakyatnya dalam menjalankan profesinya.

- 3) Setiap pustakawan Indonesia menghargai dan mencintai kepribadian dan kebudayaan Indonesia.
- 4) Setiap pustakawan Indonesia mengamalkan ilmu pengetahuannya untuk kepentingan sesama manusia, masyarakat, bangsa dan agama.
- 5) Setiap pustakawan Indonesia menjaga kerahasiaan informasi yang bersifat pribadi yang diperoleh dari masyarakat yang dilayani.

b. Kewajiban kepada organisasi dan profesi

- 1) Setiap Pustakawan Indonesia menjadikan Ikatan Pustakawan Indonesia sebagai wadah kerjasama, konsultasi dan pelatihan pribadi untuk meningkatkan pengetahuan dalam pengembangan profesional di kalangan pustakawan.
- 2) Setiap pustakawan Indonesia memberikan sumbangan tenaga, pikiran, dan dana kepada organisasi untuk kepentingan pengembangan ilmu serta perpustakaan di Indonesia.
- 3) Setiap pustakawan Indonesia memberikan sumbangan tenaga, pikiran dan uang dalam organisasinya untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan perpustakaan di Indonesia.
- 4) Setiap pustakawan Indonesia selalu berusaha untuk menciptakan Ikatan Pustakawan Indonesia dan selalu terlibat dalam semua kegiatan di perpustakaan dan bidang terkait.

c. Kewajiban antara sesama pustakawan

- 1) Setiap pustakawan Indonesia berupaya untuk memupuk hubungan persaudaraan dengan meningkatkan rasa solidaritas antar pustakawan.
- 2) Setiap pustakawan Indonesia saling membantu untuk mengembangkan karir dan menjalankan fungsinya.
- 3) Setiap pustakawan Indonesia harus menasehati dirinya secara bijaksana demi kebenaran dan kepentingan pribadi, organisasi dan masyarakat.
- 4) Setiap pustakawan Indonesia menghargai pendapat dan sikap setiap orang, meskipun berbeda.

d. Kewajiban terhadap diri sendiri

- 1) Setiap pustakawan Indonesia selalu mengikuti ilmu pengetahuan, terutama Ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- 2) Setiap pustakawan Indonesia memelihara akhlak dan kesehatannya untuk dapat hidup dengan tenteram dan bekerja dengan baik.
- 3) Setiap pustakawan Indonesia selalu mengasah pengetahuan dan keterampilannya, baik dalam bekerja maupun dalam interaksi sosial di masyarakat.

Dari berbagai pernyataan di atas, kemampuan pustakawan dalam mengolah informasi merupakan tugas dan fungsi pustakawan dalam memberikan layanan informasi, dan pengelolaan informasi yang dilakukan oleh pustakawan dapat mempengaruhi peningkatan layanan perpustakaan.

### **C. Pelayanan Perpustakaan**

Seperti yang kita ketahui perpustakaan sebagai suatu pusat pengelola

informasi dan juga pemberi layanan informasi,<sup>36</sup> bagi masyarakat. Oleh sebab itu, perkembangan perpustakaan tidak pernah terlepas dari perkembangan masyarakat. Karena, sejak zaman dahulu hingga sekarang tujuan perpustakaan selalu identik dengan tujuan masyarakat.<sup>37</sup>

Menurut Sutopo dan Suryanto yang berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>38</sup> Pelayanan suatu lembaga atau instansi diperlukan untuk melayani anggotanya dengan baik. Perpustakaan yang baik akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh anggota yang berkunjung ke perpustakaan.

Menurut Sulistyio-Basuki, perpustakaan merupakan sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Jadi, perpustakaan adalah sebuah gedung yang digunakan untuk mengelolah, memelihara bahan pustaka dan disimpan menurut tata susunan tertentu yang kemudian digunakan sebagai sumberinformasi dan tidak untuk dijual.<sup>39</sup>

Layanan perpustakaan adalah penyediaan sumber dan bahan perpustakaan yang sesuai, berbagai layanan dan dukungan pengguna sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>36</sup> Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Palembang: Raden Fatah Press, 2006).h.1

<sup>37</sup> Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Palembang: Raden Fatah Press, 2007).

<sup>38</sup> Adi Suryanto Sutopo, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006).h.3

<sup>39</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991).h.3

pengguna perpustakaan, dan penyajian bahan perpustakaan dan bahan pustaka sumber daya perpustakaan sesuai dengan penggunaannya. berarti perpustakaan harus sangat berhati-hati berpartisipasi dalam layanan perpustakaan dan meminta kontribusi dari pengguna tentang kebutuhan bahan dan informasi perpustakaan.<sup>40</sup>

Pelayanan perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna. Pelayanan perpustakaan menyediakan akses terbaik ke informasi yang dibutuhkan pengguna dan menggunakan berbagai alat pencarian yang tersedia. Menurut Darmono, layanan perpustakaan perlu menyediakan semua bentuk koleksi perpustakaan kepada pengguna yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.<sup>41</sup> Menurut pendapat Sutarno NS bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan suatu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.<sup>42</sup>

Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan memberikan pelayanan kepada pemakai untuk mencari informasi di suatu perpustakaan, perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka, karena jika tidak ada pelayanan, perpustakaan tidak akan berfungsi dengan tepat dan benar.

### **1. Sistem Pelayanan**

Pada dasarnya, perpustakaan dilengkapi dengan sistem layanan yang

---

<sup>40</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Obak, 2014).h.2

<sup>41</sup> Darmono, "Kebutuhan Dan Perilaku Pencarian Informasi Penunjang Studi Mahasiswa Pasca Sarjana Studi Kasus Di Dua Program Tinggi Penyelenggara Program Pasca Sarjana Di Malang," *Buletin FKP2T* 1-2 (2001): 134.

<sup>42</sup> Sutarno NS, *Peprustakaan Dan Masyarakat* (Jakarta: Agung Seto, 2006).h.90

memungkinkan pengguna perpustakaan untuk menggunakan kebebasan mereka secara efektif dan untuk mengetahui aturan dan peraturan perpustakaan. Ada dua jenis sistem layanan yang umum digunakan: sistem layanan terbuka (*open access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*).

a. Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Menurut Opong Sumiati, dkk layanan terbuka berarti perpustakaan memungkinkan pengguna untuk secara bebas memberikan koleksinya secara langsung. Staf hanya mencatat ketika koleksi dipinjam dikembalikan ataupun diperpanjang. Dengan demikian, dalam sistem ini, pengguna tidak perlu menelusuri koleksi yang ada di katalog yang telah disediakan sebelumnya tetapi dapat menyelaraskan koleksi dan memilih serta mencari koleksi sesuai kebutuhan.

b. Sistem Pelayanan Tertutup (*Closed Access*).

Menurut Opong Sumiati dkk., sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang mencegah pengguna menelusuri koleksi atau arsip perpustakaan. Pada sistem ini pengguna tidak diperbolehkan untuk mendapatkan bahan pustaka secara langsung, tetapi pengelola perlu membantu pengguna mendapatkan bahan pustaka sesuai kebutuhan. Dengan demikian, untuk mengakses dokumen perpustakaan yang diperlukan, pengguna hanya perlu menelusuri katalog, memasukkan nomor panggilan atau nama dokumen.<sup>43</sup>

## 2. Jenis Pelayanan Perpustakaan

---

<sup>43</sup> Opong Sumiati Dkk, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011).h.69

Layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi yang sesuai kepada pemustaka, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pemustaka atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.<sup>44</sup> Dengan adanya pelayanan perpustakaan, pemustaka bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media serta manfaat dari berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia.

Darmono seperti yang dikutip oleh Elva Rahma dalam buku “Akses Layanan Perpustakaan, Teori dan Aplikasi” menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut<sup>45</sup> :

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan,
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dengan menyediakan informasi dalam

---

<sup>44</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014).h.2

<sup>45</sup> Elva Rahma, *Akses Dan Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018).

segala bentuk sehingga dapat digunakan oleh pemustaka baik untuk dimanfaatkan di tempat atau dipinjam.

Ada beberapa layanan yang tersedia di perpustakaan diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Layanan Sirkulasi

Lasa menyebutkan bahwa kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris “circulation” yang artinya perputaran peredaran seperti pada sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi terkenal dengan peminjaman. Yusuf dan Suhendar mengemukakan bahwa pelayanan sirkulasi adalah perputaran koleksi, yakni dipinjam ke luar, dan dikembalikan; dipinjam ke luar lagi, dan dikembalikan lagi. Dengan demikian definisi dari layanan sirkulasi sesungguhnya mencakup segala bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Sementara itu layanan sirkulasi menurut Herlina merupakan layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas perpustakaan (SKBP).

#### 2. Layanan Referensi

Sutarno menyebutkan bahwa layanan referensi merupakan layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal itu diterapkan karena beberapa pertimbangan, contohnya karena terbatasnya koleksi yang

ada di perpustakaan. Layanan referensi ialah aktivitas pelayanan perpustakaan yang dilakukan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan memanfaatkan koleksi referensi dan juga memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

### 3. Layanan Internet

Sebelumnya layanan internet ini biasanya dikenakan tarif atau biaya dalam pemakaiannya. Namun dengan adanya sentuhan teknologi, kini beberapa perpustakaan sudah memberikan layanan internet secara gratis dan bebas. Layanan Internet saat ini sangat mudah diakses dengan menggunakan wifi dan Hot Spot yang disediakan di perpustakaan. Layanan internet bisa dimanfaatkan dengan bebas dan gratis hanya apabila pengguna merupakan anggota perpustakaan tersebut. Sebagai anggota, maka perpustakaan akan memberikan user id yang dapat dimanfaatkan dalam mengakses layanan internet perpustakaan tersebut.

### 4. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi disebut juga dengan istilah Desk Informasi Services, merupakan informasi perpustakaan yang disiapkan dari berbagai macam sumber yang jelas, diakui kebenarannya, valid, realibel, dan faktual, sehingga dapat dipercaya serta bisa dimanfaatkan dengan baik. Penelusuran jenis koleksi dan informasi adalah kegiatan yang paling intensif di perpustakaan. Penelusuran harus diakomodir

dengan mendukung penelusuran dinamis secara kontekstual sesuai dengan preferensi pengguna.

Pada era digital saat ini, penelusuran informasi mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi yang diinginkan. Penelusuran informasi dengan komputer merupakan kegiatan mencari informasi bibliografi, data atau teks penuh (full text) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.

#### 5. Layanan Digital

Layanan digital adalah layanan yang digunakan untuk penelusuran artikel, jurnal dan penyebaran informasi serta pengumpulan bahan-bahan yang berhubungan dengan sumber daya yang tersedia melalui internet atau website. Darmawan mengungkapkan bahwa internet ialah suatu sistem jaringan komunikasi jarak jauh yang memanfaatkan gelombang elektromagnetik dengan kekuatan dan kapasitas yang ditentukan oleh besar kecilnya byte. Byte disebut sebagai satuan gelombang elektromagnetik bisa berisi triliunan data digital. Data digital ini bisa diterjemahkan dalam berbagai bentuk transferring data yang bergantung pada sistem operasi dari jaringan komputer yang dibangunnya. Medium data jaringan komputer yang disimpan dalam gelombang elektromagnetik ini mampu menjelajah ruang angkasa dan tentunya dunia sekaligus, maka biasanya internet terkait dengan istilah worl-wideweb (www), dan ini

sering akan kita jumpai jika mengoperasikan jaringan internet pada layar monitor komputer.

#### 6. Layanan Pemilihan Bahan Pustaka

Pemustaka bisa memberikan usulan mengenai pengadaan atau pembelian bahan pustaka dengan mengisi formulir usulan pengadaan bahan pustaka yang tersedia pada countercounter pelayanan yang ada.

#### 7. Layanan Pendidikan Pemustaka (user education)

Tidak seluruh pemustaka mampu atau bisa memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan benar. Sutarno menjelaskan bahwa layanan pendidikan pemustaka merupakan sebuah bimbingan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan panduan, penjelasan tentang pemanfaatan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. Pelayanan ini mencakup kegiatan petugas perpustakaan dalam upaya membantu meningkatkan pemustaka dalam mendayagunakan seluruh koleksi yang dimiliki perpustakaan. Jadi layanan pendidikan pemustaka didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada pemustaka yang berisi penjelasan mengenai cara-cara pemanfaatan baik koleksi maupun layanan perpustakaan. Tujuan pendidikan pemustaka yaitu agar pemustaka dapat dengan mudah menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Dengan demikian pemustaka dapat mencari kebutuhan informasinya dengan cepat, tepat dan efisien.

#### 8. Layanan Pengiriman Dokumen (document delivery service)

Perpustakaan juga melayani permintaan artikel jurnal atau bagian dari buku yang tidak dimiliki oleh perpustakaan ke unit-unit informasi atau perpustakaan lain baik di dalam ataupun di luar negeri.

#### 9. Layanan Pandangan-Dengar (Audio-Visual)

Layanan ini adalah suatu kegiatan meminjamkan koleksi audio-visual kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan dari perpustakaan. Menurut Herlina tujuan dari layanan pandang-dengar ialah sebagai berikut:

- a. Menyediakan media khusus untuk tujuan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan rekreasi;
- b. Memotivasi pengguna agar lebih banyak memanfaatkan fasilitas perpustakaan;
- c. Meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan pesan pendidikan; serta
- d. Meningkatkan daya ingat pengguna melalui koleksi pandang-dengar disamping melalui bacaan.
- e. Perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi dalam bentuk media cetak seperti buku dan majalah. Layanan audio-visual memperkaya informasi pemustaka yang diberikan perpustakaan. Dengan layanan audio-visual ini dapat meningkatkan daya ingat pemustaka.

#### 10. Silang Layanan

Silang layanan merupakan kerjasama antar perpustakaan dalam bentuk saling menggunakan sumber daya dan juga pelayanan informasi semua perpustakaan yang terlibat. Manfaat dari adanya silang layanan ini :

- a. Perpustakaan lebih mampu memenuhi kebutuhan penggunanya;
- b. Fasilitas yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan dapat digunakan secara optimal;
- c. Sebuah perpustakaan dapat menggunakan koleksi yang lebih besar dan lebih beragam daripada yang dimiliki sendiri.

Ada dua cara yang bisa dilakukan dalam silang layanan yakni;

- a. Perpustakaan menghubungi langsung perpustakaan lain; dan
- b. Perpustakaan menghubungi pusat informasi atau koordinir kerjasama perpustakaan.

Perpustakaan seyogyanya dapat bekerjasama. Kerjasama antar perpustakaan ditujukan agar bisa saling membantu dalam penggunaan koleksi-koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan-perpustakaan yang terlibat. Selain itu silang layanan juga bisa mempererat keharmonisan agar nantinya bisa saling memberikan dukungan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan.

## 11. Layanan Fotokopi

Hampir segala jenis perpustakaan memerlukan layanan ini. Terutama jika perpustakaan tersebut tidak bisa meminjamkan koleksinya keluar perpustakaan, maka perpustakaan itu harus menyediakan layanan fotokopi. Hal ini disebabkan karena pemustaka seringkali tidak memiliki

banyak waktu untuk membaca di tempat. Banyak juga pengguna perpustakaan yang datang dari kota lain yang tempatnya jauh dari perpustakaan tersebut. Bagi pemustaka yang seperti ini biasanya hanya diperbolehkan membaca ditempat. Padahal pengguna yang datang dari jauh memiliki waktu yang singkat dan terbatas. Maka tidak ada pilihan lain untuk menghemat waktu mereka akan meminta jasa fotokopi untuk mendapatkan artikel yang sudah ditemukannya.

#### **D. Covid-19**

Pada permulaan tahun 2020, dunia digemparkan dengan terjadinya infeksi berat yang penyebabnya belum diketahui, bermula dari laporan dari Cina kepada World Health Organization (WHO) terdapat 44 pasien pneumonia yang berat di sebuah wilayah yaitu Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China, tepatnya di hari terakhir tahun 2019 Cina. Dugaan awal hal ini terkait dengan pasar basah yang menjual ikan, hewan laut serta berbagai hewan lain. Pada 10 Januari 2020 penyebabnya mulai teridentifikasi dan didapatkan kode genetiknya yaitu virus corona baru.

Sampel yang diteliti menunjukkan etiologi coronavirus baru. Awalnya, penyakit ini sementara disebut sebagai 2019 novel coronavirus (2019-nCoV), kemudian WHO mengumumkan nama baru pada 11 Februari 2020 sebagai Coronavirus Disease (COVID-19) yang disebabkan oleh virus Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-CoV-2). Virus ini bisa menular dari manusia ke manusia dan telah menyebar secara luas di China dan lebih dari 190

negara dan teritori lainnya. Pada 12 Maret 2020, WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemik.<sup>46</sup> COVID-19 pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah dua kasus. Data 31 Maret 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Tingkat mortalitas COVID-19 di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara.<sup>47</sup>

Virus corona adalah zoonosis, sehingga kemungkinan virus tersebut berasal dari hewan dan ditularkan ke manusia. Pada COVID-19 belum diketahui dengan pasti proses penularan dari hewan ke manusia, namun data filogenetik memungkinkan COVID-19 juga adalah zoonosis. Perkembangan data selanjutnya menunjukkan penularan antar manusia (human to human), yakni diprediksi melalui droplet serta kontak dengan virus yang dikeluarkan dalam droplet. Awal kemunculannya diduga yaitu penyakit pneumonia, dengan gejala serupa sakit flu pada umumnya. Gejala tersebut di antaranya batuk, demam, letih, sesak napas, dan tidak nafsu makan. Namun berbeda dengan influenza, virus corona dapat berkembang dengan cepat hingga mengakibatkan infeksi lebih parah dan gagal organ. Kondisi darurat ini terutama terjadi pada pasien dengan masalah kesehatan sebelumnya.

---

<sup>46</sup> Diah Handayani, "Penyakit Virus Corona 2019," *J Respir Indo*, accessed March 3, 2021, <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101/110>.

<sup>47</sup> World Health Organization, "Novel Coronavirus (Covid-19)," *Situation Report*, last modified 2020, accessed March 3,

Berdasarkan Panduan Surveilans Global WHO untuk novel Corona-virus 2019 (COVID-19) per 20 Maret 2020, definisi infeksi COVID-19 ini diklasifikasikan sebagai berikut<sup>48</sup>:

1. Kasus Terduga (suspect case)
2. Kasus probable (probable case)
3. Kasus terkonfirmasi

Klasifikasi infeksi COVID-19 di Indonesia sekarang ini didasarkan pada buku panduan tata laksana pneumonia COVID-19 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). Terdapat sedikit perbedaan dengan klasifikasi WHO, seperti kasus suspek disebut dengan Pasien dalam Pengawasan (PdP) dan terdapat penambahan Orang dalam Pemantauan (OdP). Istilah kasus probable yang sebelumnya terdapat pada panduan Kemenkes RI dan ada pada panduan WHO saat ini sudah tidak ada. Berikut klasifikasi berdasarkan buku Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disesase (COVID-19) per 27 Maret 2020.<sup>49</sup>:

1. Pasien dalam Pengawasan (PdP)
2. Orang dalam Pemantauan (OdP)
3. Orang Tanpa Gejala (OTG)<sup>16</sup>
4. Kasus Konfirmasi yaitu Pasien yang terinfeksi COVID-19 dengan hasil pemeriksaan tes positif melalui pemeriksaan *polymerase chain reaction* (PCR).

---

<sup>48</sup> Diah Handayani and Dwi Rendra Hadi, "Penyakit Virus Corona 2019," *J Respir Indo*, last modified 2020, accessed March 3, 2021, <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101/110>.

<sup>49</sup> Diah Handayani, "Penyakit Corona Virus 2019," *J Respir Indo*, last modified 2020, accessed March 3, 2021, <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101/110>.

Virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Jika dilihat dari gejalanya, orang awam akan mengiranya hanya sebatas influenza biasa, tetapi bagi analisis kedokteran virus ini cukup berbahaya dan mematikan. Langkah untuk mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus corona di Indonesia sudah dilakukan di seluruh daerah. Diantaranya dengan memberikan kebijakan membatasi aktifitas keluar rumah, kegiatan sekolah dirumahkan, bekerja dari rumah (work from home), bahkan kegiatan beribadah pun dirumahkan. Hal ini sudah menjadi kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal tentunya.<sup>50</sup>

Pemerintah terus melakukan upaya untuk mengurangi penyebaran virus corona di Indonesia, yaitu dengan memberikan kebijakan dan peringatan kepada masyarakat. Pemerintah juga membentuk peraturan yang berkaitan dengan Covid-19, diantaranya sebagai berikut<sup>51</sup>:

1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Karantina Kesehatan

Pasal 53 disebutkan bahwa: Karantina wilayah merupakan pembatasan penduduk di suatu wilayah termasuk wilayah pintu masuk beserta isinya yang diduga terinfeksi penyakit dan/atau terkontaminasi sedemikian rupa guna untuk mencegah kemungkinannya penyebaran penyakit atau kontaminasi.

Pasal 54 disebutkan bahwa: sebelum melakukan karantina wilayah harus disosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat. Wilayah yang

---

<sup>50</sup> Nur Rohim Yunus, "Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19," last modified 2020, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15083>.

<sup>51</sup> Syafrida, "Bersama Melawan Virus Covid 19 Di Indonesia," last modified 2020, accessed March 3, 2021, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>.

dikarantina diberikan garis karantina yang dijaga dengan ketat oleh pejabat karantina kesehatan dan kepolisian yang berada diluar wilayah. Anggota masyarakat yang dikarantina tidak diizinkan keluar masuk selama masa karantina dan, jika ada sakit dilakukan tindakan isolasi dan segera dirujuk ke rumah sakit.

Pasal 55 juga menyebutkan bahwa: selama masa karantina kebutuhan hidup dasar orang dan makanan hewan ternak di wilayah karantina menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Tanggung jawab pemerintah pusat yang melibatkan pemerintahan daerah dan pihak yang terkait. Pasal 60 menyebutkan: undang-undang Karantina Kesehatan harus diatur dengan Peraturan pemerintah, akan tetapi hingga saat ini ada Peraturan yang mengatur sehingga karantina wilayah tidak dapat diterapkan.<sup>52</sup>

2. Perpu Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan

Dasar pertimbangan Presiden Joko Widodo mengeluarkan Perppu Nomor 1 Tahun 2020 yaitu disebabkan oleh penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang dinyatakan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization) sebagai pandemi menimbulkan

---

<sup>52</sup> Syafrida, "Bersama Melawan Virus Covid 19 Di Indonesia," last modified 2020, accessed March 3, 2021, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>.

banyak korban jiwa, kerugian material berimplikasi pada aspek sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat. Pandemi Covid-19 terjadi perlambatan pertumbuhan ekonomi nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya Pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak.

Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak diantaranya yaitu memburuknya sistem keuangan yang ditunjukkan dengan penurunan kegiatan ekonomi domestik. Pemerintah dan lembaga terkait harus segera mengambil kebijakan serta langkah-langkah penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan dan pemulihan perekonomian serta memperkuat kewenangan berbagai lembaga dalam sektor keuangan.

### 3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020, yang dimaksud sebagai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yaitu pembatasan aktivitas tertentu penduduk disuatu tempat yang diduga terinfeksi Covid-19 untuk mencegah penyebarannya. PSBB dilaksanakan selama masa inkubasi terpanjang, yakni 14 hari. Jika masih terdapat bukti penyebaran berupa adanya kasus baru, dapat diperpanjang dalam masa 14 hari sejak ditemukannya kasus terakhir.

### 4. Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020

Presiden Joko Widodo mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 mengenai Gugus Percepatan Penanganan Covid-19 yang dikepalai oleh Badan Penanggulangan Bencana (BNPB).

5. Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

Kementerian Kesehatan telah merilis aturan turunan untuk merinci Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Cakupan PSBB diantaranya peliburan sekolah dan tempat kerja, fasilitas umum, kecuali supermarket, minimarket, pasar, toko, tempat penjualan obat-obatan dan peralatan medis, serta kebutuhan pokok, kegiatan sosial dan budaya, pelarangan kerumunan orang, pertemuan politik, olahraga, hiburan, akademik, dan budaya, moda transportasi moda pengecualian transportasi penumpang umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang, kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan kecuali, kegiatan pertahanan dan keamanan untuk menegakkan kedaulatan Negara, keutuhan wilayah, dan melindungi bangsa dari ancaman gangguan, serta mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.

6. Surat Edaran dari Kemendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19

Perkembangan Corona Virus Disease (COVID-19) semakin menyebar luas di Indonesia oleh karena itu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) menerbitkan dua surat edaran terkait pencegahan dan penanganan virus tersebut. Yang pertama, Surat Edaran Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan COVID-19 di lingkungan Kemendikbud dan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 pada Satuan Pendidikan.

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud) Nadiem Anwar Makarim menyampaikan bahwa Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 ini merupakan panduan dalam menghadapi penyakit tersebut di tingkat satuan pendidikan, salah satunya yaitu menghimbau untuk melaksanakan protocol Kesehatan, menjaga kebersihan, dan juga mencuci tangan dengan sabun.

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI WILAYAH**

##### **A. Sejarah Pusat Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang**

Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas pada mulanya merupakan penggabungan antara dua perpustakaan yaitu sekolah tinggi teknik musi yang berdiri tahun 1992 dan perpustakaan sekolah tinggi ilmu ekonomi musi yang berdiri tahun 1995. Pada mulanya masing – masing perpustakaan tersebut dikelola secara terpisah oleh kedua sekolah tinggi, namun seiring dengan perkembangan sekolah tinggi maka pada tahun 1996 ada ide untuk mengelola secara terpadu. Perpustakaan STT dan STIE Musi menjadi perpustakaan ST Musi. Sebagai dasar pertimbangan dari ide tersebut adalah :

1. Untuk tetap konsisten terhadap cita-cita membentuk sebuah universitas, maka perpustakaan di kelola sebagai perpustakaan pusat (Universitas).
2. Untuk efisiensi dan efektivitas pengelolaan, baik tenaga, waktu, biaya dan pemanfaatan.

Dari ide tersebut, Yayasan Musi menunjuk seorang koordinator yang bertugas mengkoordinasikan antara kedua perpustakaan tersebut, khususnya di dalam pengelolaan bersama. Pustakawan memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam mengelola perpustakaan, oleh karena itu upaya pengembangan untuk meningkatkan kualitas selalu dilakukan agar dapat sangat membantu dalam proses mengemban misi di Sekolah Tinggi ini.

Seiring berjalannya waktu, perpustakaan harus beradaptasi dengan kebutuhan yang semakin kompleks dan berkembang. Penerapan teknologi di

perpustakaan tidak bisa ditunda lagi, sehingga pada tahun 2012 terjadi alih teknologi dari sistem manual ke sistem digital (Komputerisasi). Sistem layanan yang semula menggunakan metode tradisional telah berkembang menjadi layanan berbasis teknologi. Software SENAYAN adalah aplikasi teknologi yang digunakan untuk layanan pinjaman, pengembalian, perpanjangan, OPAC dan buku tamu. Selain itu, dalam perkembangannya, Jaringan Perpustakaan APTIK juga telah berhasil menciptakan Perpustakaan Digital (ADL) APTIK yang dapat digunakan sebagai shared resource untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Dengan fasilitas ADL, pengguna dapat mencari koleksi seperti skripsi, jurnal, artikel, katalog buku, dll. Perpustakaan terus berkembang dengan menyediakan informasi baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Perpustakaan juga terus berupaya menyediakan sarana dan prasarana yang semakin modern, meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengunjung. Dalam menghadapi tuntutan yang semakin berubah, perpustakaan juga harus terus berpacu dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia baik dalam sistem formal maupun informal, serta meningkatkan standar kualifikasi tenaga kepegawaian yang semakin berkualitas.

Pada tahun 2015 terjadi perubahan status kelembagaan dari Sekolah Tinggi menjadi Universitas. Bergabungnya Sekolah Tinggi Teknik Musi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas menjadi Universitas Katolik Musi Charitas maka perpustakaan yang sebelumnya adalah Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi berubah menjadi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas. Semoga dengan perubahan status ini

perpustakaan semakin maju dan lebih berkembang sebagai pusat referensi untuk meningkatkan kualitas manusia yang bermartabat, bermoral, dan professional.<sup>53</sup>

## **B. Visi Misi Pusat Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang**

### **1. Visi Perpustakaan**

Menjadi Pusat Referensi Untuk Meningkatkan Kualitas Manusia Yang Bermartabat, Bermoral Dan Professional.

### **2. Misi Perpustakaan**

1. Mengelola perpustakaan secara professional
2. Menyediakan sumber-sumber informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi pendidikan akademik maupun non akademik.
3. Memberikan layanan perpustakaan kepada mahasiswa, dosen dan karyawan yang membutuhkan sumber-sumber informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Menciptakan kondisi perpustakaan yang kondusif yang mendorong sumber daya manusia agar berperan aktif dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.
5. Menciptakan suasana perpustakaan yang nyaman, menyenangkan, tertib dan disiplin.
6. Aktif dalam hubungan kerjasama baik antar perpustakaan maupun dengan lembaga lain sebagai upaya meningkatkan kualitas kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

---

<sup>53</sup> Tim Penyusun, *Dokumen Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang*, n.d.

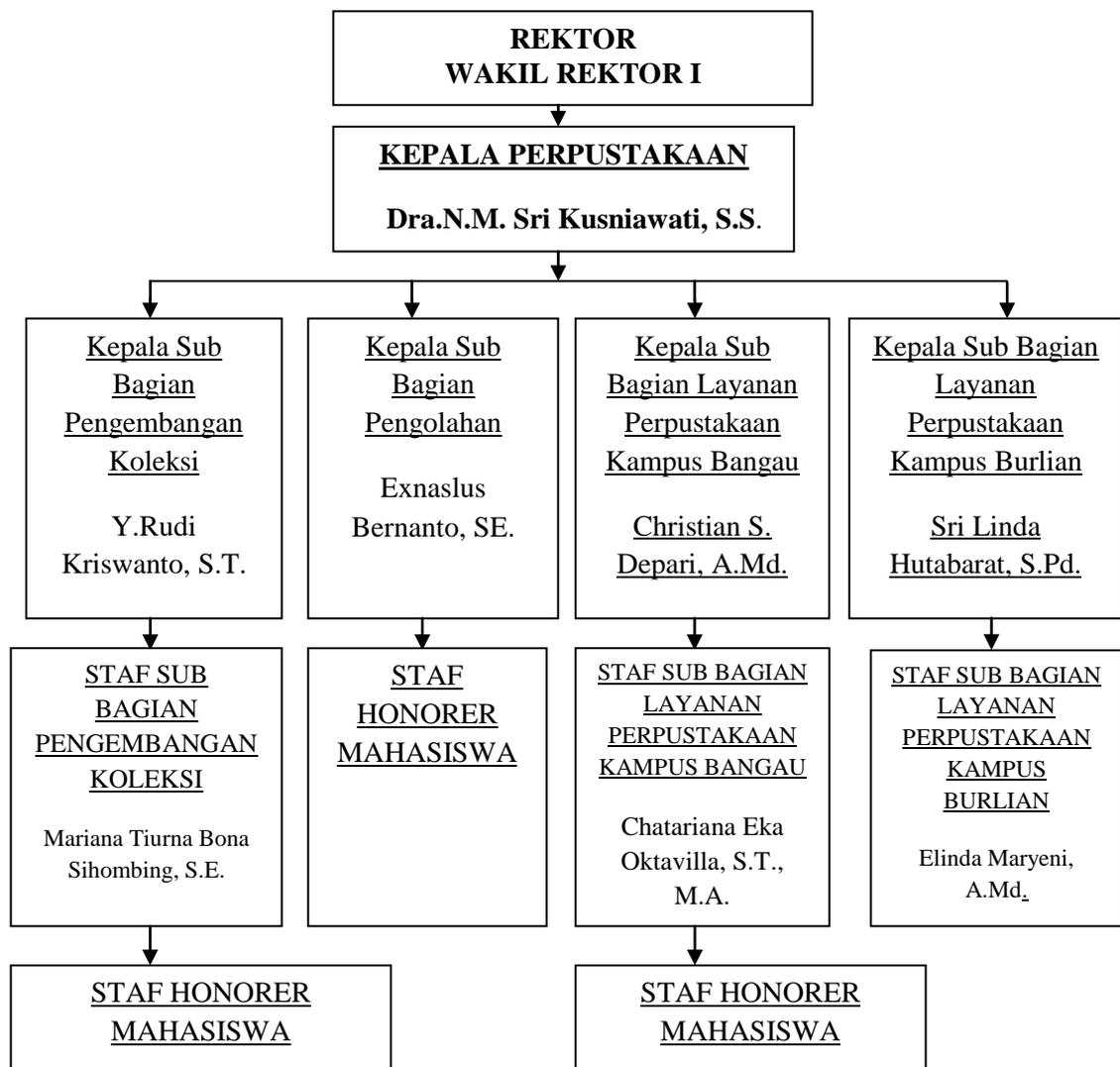
### C. Struktur Organisasi Perpustakaan Pusat Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Adapun struktur organisasi Pusat Perpustakaan Universitas Musi Charitas Palembang, sebagai berikut<sup>54</sup>:

#### STRUKTUR ORGANISASI UPT UKMC PALEMBANG

##### Bagan 1

(Sumber Dokumen Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang)



<sup>54</sup> Ibid.

## 1. Kepala Perpustakaan

Kepala perpustakaan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan perpustakaan dengan mengarahkan bawahannya menuju pencapaian tujuan perpustakaan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini kepala perpustakaan bertanggung jawab menjalankan fungsi manajemen, baik yang berkaitan dengan mewujudkan tujuan perpustakaan maupun menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perpustakaan.<sup>55</sup>

Menurut Sulistyو Basuki, kepala perpustakaan adalah orang yang menyediakan dan melakukan kegiatan perpustakaan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada pengguna sesuai dengan misi yang dilakukan oleh lembaga induk atas dasar ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.<sup>56</sup>

Kepala perpustakaan perlu menguasai dasar-dasar ilmu perpustakaan, mulai dari pengumpulan bahan pustaka, pengolahan, penyebaran dan pelestarian sumber informasi. Bekerja berdasarkan pada basis pengetahuan, seorang kepala perpustakaan dituntut untuk senantiasa menambah pengetahuan, memperoleh wawasan yang luas mengenai ilmu perpustakaan, memahami dan segera menyikapi terhadap perkembangan teknologi informasi yang pesat.

Kepala perpustakaan harus mampu menunjukkan bahwa keahlian yang dimiliki merupakan dasar dalam mengembangkan hasil karya yang setiap

---

<sup>55</sup> Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017).h.54

<sup>56</sup> Sulistyو Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991).h.8

orang mampu menghasilkannya. Seorang kepala perpustakaan harus mampu memberikan hasil karya yang berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap profesi kepala perpustakaan tersebut.<sup>57</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepala perpustakaan adalah orang yang bertanggung jawab penuh untuk melakukan kegiatan di perpustakaan dan kepala perpustakaan harus memiliki pengetahuan dasar tentang bidang ilmu perpustakaan.

## **2. Pustakawan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Adapun ciri-ciri profesionalisme seorang pustakawan dapat dilihat berdasarkan karakteristik-karakteristik sebagai berikut:

1. Memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan keahlian yang mumpuni dalam bidangnya
2. Memiliki tingkat kemandirian yang tinggi
3. Memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama
4. Senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan

---

<sup>57</sup> Purwanti Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014).h.76-77

5. Senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan

Untuk meningkatkan kemampuan seorang pustakawan, ada syarat menjadi pustakawan yang harus dipenuhi. Persyaratan ini mengacu pada tugas utama seorang pustakawan. Adapun tugas utama pustakawan dibagi menjadi dua yakni :

1. Tugas pokok pejabat fungsional pustakawan tingkat terampil :
  - a. Pengorganisasian dan Pendayagunaan Koleksi Bahan Pustaka/Sumber Informasi
  - b. Pemasarakatan Perpustakaan
  - c. Dokumentasi dan Informasi
2. Tugas pokok pejabat fungsional pustakawan tingkat ahli :
  - a. Pemasarakatan Perpustakaan
  - b. Dokumentasi Perpustakaan, Informasi dan Pengembangan Perpustakaan
  - c. Dokumentasi dan Informasi.

**3. *Student Staf* ( Mahasiswa yang menjadi staf honorer di Perpustakaan)**

*Student staf* merupakan mahasiswa ataupun mahasiswi yang bekerja paruh waktu di perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang biasa disebut sebagai staf honorer. Mahasiswa semester 5 ke atas yang menjadi *student staf* karena mereka di anggap mahasiswa yang sudah bisa membantu kegiatan para pustakawan dan staf di perpustakaan. Mulai dari perpustakaan buka hingga tutup kembali para *student staf* sangat berperan di dalamnya, kegiatan seperti buka perpustakaan, memeriksa pinjaman koleksi, memerikasa rak koleksi, menyiapkan computer untuk para pemustaka. Dan begitu pun pada saat perpustakaan akan

tutup mereka akan membatu pekerjaan para pustakawan dan staf perpustakaan seperti kegiatan menyusun buku ke rak (*selving*) yang mana para *student staf* sudah memiliki *job desk* masing-masing tetapi tidak di pungkiri kalau *job deks* mereka telah selesai di laksanakan tapi masih ada pustakwan, dan staf masih belum selesai dalam kegiatan mereka masing-masing maka *student staf* akan membantu yang lain. Dengan begitu sistem kegiatan perpustakaan akan lebih baik.

Tujuan diadakannya *student staf* oleh perpustakaan ialah :

1. Membantu dalam menjalankan kegiatan di perpustakaan.
2. Membimbing mahasiswa supaya bisa terampil dalam membantu kegiatan pustakawan dan staf perpustakaan serta mampu memberikan layanan terbaik bagi pemustaka di perpustakaan
3. Melatih mahasiswa supaya dapat mengembangkan potensi diri, memajemen waktu, bekerja secara tim, mengembangkan rasa tanggung jawab dalam setiap kegiatan di perpustakaan
4. Meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan sehingga para pemustaka merasa puas dalam hal pencarian informasi di perpustakaan.

#### **D. Tujuan Perpustakaan Pusat UNIKA Musi Charitas Palembang**

Sebagai bagian integral dari Universitas Katholik Musi Charitas, perpustakaan di selenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program universitas sesuai dengan tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

1. Dharma pertama, yaitu pendidikan dan pengajaran dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
2. Dharma kedua, yaitu penelitian dilakukan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi para peneliti
3. Dharma ketiga, yaitu pengabdian kepada masyarakat, diselenggarakan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

*(Sumber : Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi)*

#### **E. Fungsi Perpustakaan Pusat UNIKA Musi Charitas Palembang**

Fungsi Perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Pusat pelestarian ilmu pengetahuan
2. Pusat belajar
3. Pusat pengajaran
4. Pusat penelitian
5. Pusat penyebaran informasi

*( Sumber Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi)*

## **F. Tugas Perpustakaan Pusat Universitas Katolik Misi Charitas Palembang**

Untuk memenuhi tuntutan tersebut, maka tugas yang harus di laksanakan oleh perpustakaan Universitas Katolik Misi Charitas, antara lain:

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang di butuhkan untuk pengajaran.
2. Menyediakan koleksi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya.
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang di selenggarakan di lingkungan universitas dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang di perlukan bagi para peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru, baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.
5. Menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain, maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (internet) dan global(internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang di perlukan.

*(Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi)*

**G. Sumber Daya Manusia (SDM) Perpustakaan Pusat UNIKA Musi Charitas Palembang**

**Tabel 2**

**SDM Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang**

No	Nama	Pendidikan	Keterangan
1	Dra. N.M. Sri Kusniwati, S.S	S1	Kepala Perpustakaan
2	Exnasius Bernanto	S1	Kasubbag Pengolahan
3	Yohanes Rudi Kriswanto, S.T	S1	Kasubbag Pengembangan Koleksi
4	Christian S.Depari, A.Md	D3	Kasubbag Layanan Perpustakaan Kampus Bangau
5	Ellinda Maryeni, A.Md	D3	Staff Layanan Perpustakaan Kampus Burlian
6	Elisabeth Sitanggang	S1	Staff Layanan Perpustakaan Kampus Burlian
7	Chatarina Eka Oktavilia, S.T., M.A	S2	Staff Layanan Perpustakaan Kampus Bangau
8.	Maria Tiurma Bona Sihombing	S1	Staff Pengembangan Koleksi Perpustakaan
9	Niken Ayu Lestari	Mahasiswa	Honorar Perpustakaan Kampus Bangau
10	Natalia Desi Andriani	Mahasiswa	Honorar Perpustakaan Kampus Bangau
11	Defrianti Simbolon	Mahasiswa	Honorar Perpustakaan Kampus Bangau
12	Pascalialia Ayu Evandri	Mahasiswa	Honorar Perpustakaan Kampus Bangau
13	Suzana Sutarti	Mahasiswa	Honorar Perpustakaan Kampus Bangau
14	Martinus Bagas Adiyatmoko	Mahasiswa	Honorar Perpustakaan Kampus Bangau

*Sumber : Dokumen Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang*

## H. Koleksi Perpustakaan Pusat UNIKA Musi Charitas Palembang

**Tabel 3**  
**Koleksi Tercetak dan Non Cetak UNIKA Musi Charitas Palembang**

<b>NO</b>	<b>Koleksi</b>	<b>Judul</b>	<b>Eksemplar</b>
<b>1</b>	Buku - Anjuran - Wajib - Umum	5568 3453 4255	1078 10965 6708
<b>2</b>	Disertasi	2	2
<b>3</b>	Thesis	55	61
<b>4</b>	Skripsi	5290	5372
<b>5</b>	Seminar	21	21
<b>6</b>	Kerja Praktik (Hardcopy)	372	372
<b>7</b>	Kerja Praktik (Softcopy)	97	97
<b>8</b>	Makalah	17	18
<b>9</b>	Diklat	16	21
<b>10</b>	Laporan Penelitian Dosen	173	178
<b>11</b>	Jurnal	78	78
<b>12</b>	Majalah	8	8
<b>13</b>	Tabloid	1	1
<b>14</b>	Audio Visual	792	1397
<b>15</b>	Bundel Jurnal	128	368
<b>16</b>	Bundel Majalah	44	649
<b>17</b>	Bundel Tabloid	6	121
<b>18</b>	Kliping	32	67
<b>19</b>	Prosiding	89	114
	<b>JUMLAH</b>	20497	27741

*Sumber : Dokumen Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang*

## **I. Sarana dan Prasarana Pusat Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang**

### **1. Bangunan datau ruang**

Pada tahun 1998 perpustakaan ST Musi mulai dikelola secara terpadu dan ditempatkan dalam satu lokasi dengan luas ruangan lebih kurang 285 m<sup>2</sup> yang terdiri dari ruang sirkulasi dengan luas ruangan 171 m<sup>2</sup> dan ruang referensi 114 m<sup>2</sup> , Dengan ruangan yang terpisah sehingga membuat pengunjung merasa nyaman berada di perpustakaan.<sup>58</sup>

### **2. Perabotan dan Peralatan**

#### **a. Perabotan**

Perabotan perpustakaan dalam pengertian ini adalah semua kelengkapan fisik berupa mebel seperti meja, kursi, lemari atau rak-rak tempat meletakkan koleksi bahan pustaka yang digunakan di dalam perpustakaan dalam rangka menunjang kelancaran tugas-tugas perpustakaan.

#### **b. Peralatan**

Peralatan perpustakaan adalah alat yang dipergunakan staf dan pustakawan untuk menyelesaikan tugas utamanya dalam sehingga kegiatan didalam perpustakaan berjalan secara optimal dalam menjalankan fungsinya. Peralatan yang terdapat di perpustakaan digolongkan dalam dua jenis yaitu yang bersifat habis pakai dan yang bersifat tahan lama. Pengertian peralatan yang habis pakai maksudnya

---

<sup>58</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Perpustakaan UKMC Palembang* (Palembang: UKMC Palembang, 2016).h.11

adalah peralatan yang relative cepat habis seperti pensil, kertas tik, formulir pendaftaran, kertas untuk membuat catalog buku, dan lain sebagainya. Sedangkan peralatan yang bersifat tahan lama maksudnya adalah peralatan yang dapat digunakan terus menerus dalam jangka waktu yang relative lama, misalnya mesin tik, pelubang kertas, gunting, penggaris, dan lain sebagainya.

**Tabel 4**  
**Perabot dan Peralatan Pusat Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang**

No	Nama Barang	Jumlah	Keterangan
1	Meja baca kayu	20	Baik
2	Meja buku pengunjung kayu	3	Baik
3	Meja kerja kayu	10	Baik
4	Meja layanan sirkulasi kayu	2	Baik
5	Mejas Tudy Carel	14	Baik
6	Meja Internet	7	Baik
7	Kursi Baca	75	Baik
8	Kursi Kerja	4	Baik
9	Kursi Bulat	1	Baik
10	Rak 2 Sisi Kayu	12	Baik
11	Rak 1 Sisi Kayu	33	Baik
12	Rak Meja dan jurnal	2	Baik
13	Rak Koran dan Tabloid	2	Baik
14	Rak Kantong Kartu Buku	1	Baik
15	Rak Catalog	4	Baik
16	Rak Penitipan Tas	3	Baik
17	Rak Peta	1	Baik
18	Lemari Arsip	9	Baik
19	Lemari ATK	1	Baik
20	Lemari Kaset/CD	1	Baik
21	Komputer	19	Baik
22	AC	6	Baik
23	CD RW Portabel	1	Baik
24	HardDisk Eksternal	3	Baik
25	Hub	4	Baik
26	Mesin Laminating	1	Baik
27	Printer	7	Baik
28	Stabilizer	2	Baik
29	UPS	8	Baik
30	Ember	6	Baik
31	Galon	4	Baik
32	Jam Dinding	4	Baik

33	Kotak Tisu	2	Baik
34	Mesin Ketik	1	Baik
35	Papan Pengumuman	1	Baik
36	Papan Klassifikasi Dewey	1	Baik
37	Papan Nama Perpustakaan	2	Baik
38	Pemotong Kertas	1	Baik
39	Tempat sampah	6	Baik
40	Kereta Buku	2	Baik
41	Rak Piring	1	Baik
42	Tangga Rak Buku	3	Baik
43	Rambu-Rambu	9	Baik
44	Bunga dan Vas Bunga	5	Baik
45	Kabel Colokan Listrik	19	Baik
46	Kalkulator	1	Baik
47	Bingkai dan Foto Presiden, Wakil dan Burung Garuda	3	Baik
48	Mistar	4	Baik
49	Mesin Pofocopy	1	Baik
50	Dispenser	1	Baik
51	Scenner	1	Baik
52	Salib	3	Baik

Sumber ; Data Inventris Perpustakaan Unika Musi Charitas Palembang

## J. Jenis-Jenis Layanan Pusat Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang

**Tabel 5**  
Jenis-Jenis Layanan di Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang

No	Jenis Layanan	Sistem	Waktu Layanan	Keterangan
1	Sirkulasi	<i>Open Access</i>	Senin – Jum'at	30 menit terakhir, petugas merapikan pekerjaannya masing-masing.
2	Referensi	<i>Open Access</i>	08.00 – 14.00	
3	Karya Ilmiah	<i>Open Access</i>	(pagi)	
4	Koran	<i>Open Access</i>	15.00-16.00	
5	Majalah	<i>Open Access</i>	(Tutup Sebentar)	
6	Jurnal	<i>Open Access</i>	16.30 – 20.00	
7	Internet	<i>Hot Spot</i>	(sore)	
8	Audio Visual	<i>Closed Access</i>	Sabtu	
9	Tandon	<i>Closed Access</i>	08.00 – 12. 00	
10	Loker	<i>Open Access</i>	(pagi)	
11	Layanan BI Corner	<i>Open Access</i>	12.00 Tutup	
12	Layanan Rejang Lebong	<i>Open Access</i>		
13	Layanan Pojok Kependudukan	<i>Open Access</i>		
14	Layanan baca di	<i>Open Access</i>		

	tempat			
15	Layanan informasi dan administrasi	<i>Open Access</i>		

*Sumber ; Data Inventris Perpustakaan Unika Musi Charitas Palembang*

#### **K. Fasilitas lainnya dalam Perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang**

Pusat perpustakaan UNIKA Musi Charitas Palembang memiliki fasilitas lainnya untuk menjaga kenyamanan dan keamanan pemustaka maupun pengelola perpustakaan dengan menyediakan fasilitas sebagai berikut :

1. Fasilitas wifi di Perpustakaan
2. Sarana keamanan koleksi
3. Sarana pengamanan barang pengunjung
4. Sarana keamanan gedung (CCTV)
5. Detok asap, detok panas, racun api
6. Satpam
7. Kantin
8. Musholla
9. Ruang pertemuan
10. Area parker

## **BAB IV**

### **HASIL TEMUAN DAN ANALISIS**

Bab ini merupakan hasil dari analisis peneliti atas data-data serta informasi baik berupa rekam suara maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian yang telah peneliti dapatkan selama melaksanakan penelitian di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus dan pendekatan kualitatif. Penelitian studi kasus yang dimaksud, yaitu pendekatan dalam penelitian yang penelaahannya kepada satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Dalam kegiatan pengumpulan data, peneliti menerapkan tiga metode pengumpulan data yang antara lain : observasi terstruktur, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kegiatan pengumpulan data ini dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan informan penelitian di lokasi penelitian yaitu di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Penelitian ini berjudul Strategi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang) yang akan dianalisis menggunakan analisis SWOT. Dalam bukunya Freddy Rangkuti mengatakan bahwa Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan

strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunity) dan ancaman (Threat) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal.<sup>59</sup>

Dari hasil pengumpulan data yang didapatkan selama penelitian maka hasil dari kegiatan analisis data tersebut kemudian peneliti tuangkan sebagai berikut :

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

Analisis SWOT ini merupakan salah satu instrument untuk menganalisis atau melihat kondisi internal dan eksternal dalam sebuah perusahaan atau suatu organisasi. Akan tetapi peneliti akan menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis kondisi di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang 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.

Pada bab ini juga akan menggambarkan beberapa alternative strategi perpustakaan yang akan digunakan untuk mempertahankan dan

---

<sup>59</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006).h.19

meningkatkan pelayanan di perpustakaan pada masa pandemi covid-19. Adapun factor lingkungan eksternal dan internal perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang seperti dibawah ini :

### **1. Lingkungan Internal Perpustakaan**

Dari hasil analisa yang dilakukan dengan pengamatan pada lingkungan maka ditemukan mengenai beberapa kekuatan dan kelemahan internal yang dimiliki saat ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

#### **a. Kekuatan Perpustakaan**

Kekuatan adalah sumber daya atau kapabilitas yang tersedia di perpustakaan yang membuat perpustakaan relatif lebih unggul dibanding dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Adapun aspek kekuatan dari perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, antara lain sebagai berikut :

##### **a) Sumber daya manusia (SDM)**

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Musi Katolik Musi Charitas Palembang kebanyakan berlatar belakang akademis dari non Ilmu Perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari struktur organisasi dimana pegawai dengan latar belakang akademis dari ilmu perpustakaan hanya sebanyak 2(dua) orang dari sebanyak 9 (Sembilan) orang berlatar belakang akademis non Ilmu Perpustakaan.

##### **b) Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya.<sup>60</sup>

Melalui layanan di perpustakaan, pemustaka bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh sebelum adanya pandemic Covid-19 layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, masih berinteraksi secara langsung antara pustakawan dan pemustaka. Seperti yang dijelaskan oleh ibu Dra. N.M Sri Kusniawati.,S.S selaku Kepala Perpustakaan di Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Sebelum corona hadir dan menyerang beberapa masyarakat di beberapa Negara di dunia termasuk di Negara kita sendiri, keadaan di perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang memiliki banyak pengunjung yang datang langsung ke perpustakaan, baik itu mahasiswa ataupun dosen yang bernaung di Universitas”<sup>61</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa pengunjung di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang sebelum adanya Pandemic Covid-19 relatif cukup banyak .

Sejak adanya Pandemi Covid-19, dan adanya peraturan dari pemerintah tentang pembatasan social (*Sosial Distancing*), maka jumlah pengunjung yang datang langsung ke perpustakaan juga di batasi. Seperti

---

<sup>60</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*.(Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014).h.2

<sup>61</sup> Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:00 WIB.

yang disampaikan oleh Christian S. Depari, A.Md, selaku staff pengelola pada layanan sirkulasi yaitu sebagai berikut :

*“Selama masa pandemic berlangsung banyak sekali perubahan yang terjadi di perpustakaan, baik itu penurunan jumlah pengunjung dan layanan perpustakaan tidak berjalan secara efektif”*<sup>62</sup>

Staff perpustakaan pada layanan referensi pun menjelaskan mengenai pengunjung perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dimasa Pandemi Covid-19. Seperti yang disampaikan pada wawancara berikut :

*“Dimasa Pandemi Covid-19 para pemustaka beralih haluan untuk lebih memanfaatkan pelayanan melalui OPAC (Online Public Access Catalog) dan juga melalui media social seperti Instagram, Facebook, Whatsapp dan Youtube”*<sup>63</sup>

Pandemi virus COVID-19 telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia tak terkecuali perpustakaan. Ketika masa pandemi berlangsung, hampir semua jenis perpustakaan menutup layanannya secara tatap muka dan beralih melayani secara online.<sup>64</sup>

#### c) Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Perpustakaan dapat dinilai sudah maju dan berkualitas, terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung semua kegiatan perpustakaan. Dalam perkembangan perpustakaan yang semakin maju, aspek sarana dan prasarana sangat mendasar keberadaannya demi

---

<sup>62</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.30 WIB

<sup>63</sup> Wawancara Pribadi dengan Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. (Pustakawan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Senin tanggal 06 April 2020 pukul 10:10 WIB.

<sup>64</sup> Guanawan Tanuwidjaja, “Langkah Adaptasi Perpustakaan Menghadapi COVID-19 Di Masa New Normal,” *GunteITB*, last modified 2020, accessed March 3, 2021, <https://desaininklusiukpetra.wordpress.com/2020/06/15/langkah-adaptasi-perpustakaan-menghadapi-covid-19-di-masa-new-normal/>.

kepuasan penggunaannya. Untuk itu, kepala perpustakaan sebagai penanggung jawab di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang juga ikut berperan aktif dalam memperhatikan peningkatan kualitas layanan di perpustakaan tersebut dengan merumuskan dan selalu memaksimalkan sarana dan prasarana di perpustakaan tersebut.

Berikut pemaparan hasil wawancara mengenai penyediaan sarana dan prasarana oleh Ibu Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S selaku Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Ya, Perpustakaan harus dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, kami berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang baik kepada para pemustaka walaupun belum semuanya tersedia”.*<sup>65</sup>

Dan selanjutnya hasil wawancara dari pustakawan bagian layanan sirkulasi yaitu Christian S. Depari, A.Md mengungkapkan bahwa:

*“Fasilitas sarana dan prasarana disini lumayan memadai walaupun belum dikatakan baik sekali, namun dengan adanya sarana dan prasarana tersebut kegiatan yang dilakukan di perpustakaan cukup berjalan dengan lancar dengan adanya sarana dan prasarana serta dapat memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan”.*<sup>66</sup>

Sutarno NS, juga berpendapat bahwa, sarana dan prasarana perpustakaan yaitu semua benda dan barang serta fasilitas yang ada di perpustakaan dan digunakan untuk mendukung terselenggaranya kegiatan

---

<sup>65</sup> Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:05 WIB.

<sup>66</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.35 WIB.

perpustakaan.<sup>67</sup> Seperti yang disampaikan oleh staff pengelola pada layanan referensi Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. dalam wawancaranya yaitu :

*“Mungkin sarana dan prasarana sudah cukup memadai, namun tidak menutup kemungkinan bahwa hal tersebut juga masih perlu penambahan seperti masih kurangnya rak-rak buku, saya sebagai pustakawan di bagian referensi kesulitan untuk menyusun koleksi dikarenakan kurangnya jumlah rak sedangkan jumlah koleksi yang dimiliki banyak”<sup>68</sup>*

Berdasarkan hasil dari wawancara dan teori tersebut dapat penulis simpulkan bahwa Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang telah berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang memadai walaupun belum sepenuhnya tersedia di perpustakaan seperti masih kurangnya jumlah rak buku, kurangnya jumlah komputer, serta jaringan wifi yang belum stabil tetapi saran dan prasarananya sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dan berharap kedepannya sarana dan prasarana akan lebih baik lagi untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan.

#### **b. Kelemahan Perpustakaan**

Kelemahan adalah situasi atau kondisi yang merupakan kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini.<sup>69</sup> Begitu juga di sebuah perpustakaan yang bergerak di jasa layanan, pasti memiliki kelemahan

---

<sup>67</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Sagung Seto, 2006).h.83

<sup>68</sup> Wawancara Pribadi dengan Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. (Pustakawan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 10.15 WIB.

<sup>69</sup> J Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006).h.350

atau keterbatasan dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka, salah satunya di Perpustakaan Katolik Musi Charitas Palembang.

Dari hasil observasi peneliti dilapangan, ada beberapa kelemahan (Weaknesses) yang terdapat di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, antara lain sebagai berikut :

a) SDM yang relative terbatas

Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang sudah dikatakan baik karena terdapat kepala perpustakaan yang memiliki skill dan profesional dalam mengelola perpustakaan. SDM Pusat Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang terdiri dari 9 orang pengelola dan beberapa staff professional. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi peneliti diketahui bahwa SDM Perpustakaan Universitas Muhammadiyah ini relative terbatas dikarenakan dari 9 orang staff tersebut hanya 2 orang yang berlatar Pendidikan Ilmu Perpustakaan, sedangkan staff yang lainnya berasal dari latar Pendidikan yang berbeda-beda.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Ibu Dra. N.M Sri Kusniawati, S,S selaku Kepala Perpustakaan di Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Saya sendiri sebagai kepala perpustakaan tidak memiliki latar belakang Ilmu Perpustakaan, hanya saja saya diberi kepercayaan penuh untuk memimpin dan mengolah perpustakaan di Universitas Katolik Musi Charitas Palembang ini”<sup>70</sup>*

---

<sup>70</sup> Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:05 WIB.

Dalam pelaksanaan kegiatan utama yang ada pada suatu perpustakaan, maka dibutuhkan pengelolaan yang baik demi kelangsungan dari tugas, fungsi, tujuan dari perpustakaan.<sup>71</sup> Seperti yang disampaikan oleh staff pengelola pada layanan sirkulasi yaitu Christian S. Depari, A.Md mengungkapkan bahwa:

*“Awal saya berkerja di perpustakaan ini saya hanya berlatar belakang pendidikan D3 dengan jurusan Manajemen Informatika, namun setelah beberapa tahun saya bekerja diperpustakaan ini. Saya memiliki niat untuk melanjutkan studi S1 dengan jurusan Ilmu Perpustakaan di Universitas Terbuka, dan saat inipun saya masih dalam masa perkuliahan”.*<sup>72</sup>

Pustakawan berkualitas tinggi merupakan kekuatan internal perpustakaan agar mampu melaksanakan pekerjaan perpustakaan dengan lebih baik.<sup>73</sup> Adapun hasil wawancara peneliti bersama staff pengelola pada layanan referensi Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A:

*”Awalnya saya hanya lulusan S1 jurusan Informatika, namun lambat laun setelah beberapa tahun bekerja di perpustakaan ini, kepala perpustakaan menyarankan saya untuk melanjutkan studi S2 dengan jurusan Manajemen Ilmu Perpustakaan di UGM (Universitas Gajah Mada Yogyakarta)”*<sup>74</sup>

---

<sup>71</sup> I Ketut Sudiartav, I Putu Suhartika, and Ni Putu Premierita Haryanti, “Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia),” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, last modified 2016, accessed March 4, 2021, [https://simdos.unud.ac.id/uploads/file\\_penelitian\\_1\\_dir/958243b9b82b4ffb3944fe604da1b8bb.pdf](https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/958243b9b82b4ffb3944fe604da1b8bb.pdf).

<sup>72</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.40 WIB.

<sup>73</sup> Purwani Istiana, “PUSTAKAWAN BERKUALITAS TINGGI: Urgensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai ‘Fountain of Knowledge,’” *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* 2 (2017): 113.

<sup>74</sup> Wawancara Pribadi dengan Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. (Pustakawan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 10.15 WIB.

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas kekurangan SDM yang berlatar belakang Ilmu Perpustakaan, hal ini dapat menghambat peningkatan pelayanan di perpustakaan.

b) Koleksi yang relative terbatas

Berdasarkan Keputusan MENDIKBUD Republik Indonesia No. 0696/U/1991 bab II Pasal 11 menetapkan persyaratan minimal koleksi PPT untuk program Diploma dan S1:

1. Memiliki 1 (satu) judul pustaka untuk setiap mata kuliah keahlian dasar (MKDK)
2. Memiliki 2 (dua) judul pustaka untuk tiap mata kuliah keahlian (MKK);
3. Melanggan sekurang-kurangnya 1 (satu) judul jurnal ilmiah untuk setiap Program studi
4. Jumlah pustaka sekurang-kurangnya 10 % dari jumlah mahasiswa dengan memperhatikan komposisi subyek pustaka

Sedangkan untuk Program Pascasarjana :

1. Memiliki 500 judul pustaka untuk setiap program studi
2. Melanggan sekurang-kurangnya 2 (dua) jurnal ilmiah untuk setiap program studi

Koleksi bahan pustaka yang ada merupakan daya tarik bagi pemustaka, sehingga makin banyak dan lengkap koleksi bahan pustaka yang tersedia, akan semakin ramai perpustakaan dikunjungi oleh

pemustaka dan makin tinggi intensitas sirkulasi buku yang pada akhirnya makin besar pula proses transfer informasi. Sebagaimana yang dituturkan oleh staff pengelola pada layanan referensi Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A :

*“Secara keseluruhan koleksi yang ada di perpustakaan ini belum mencukupi kebutuhan pemustaka, kami berusaha semaksimal mungkin untuk mengadakan penambahan koleksi, namun terhalang anggaran dan tidak ada rak tambahan untuk memajang koleksi tersebut”<sup>75</sup>*

c) Sarana dan Prasarana perpustakaan yang belum representatif

Kondisi gedung perpustakaan juga harus diperhatikan, gedung perpustakaan yang terlihat bagus dan lebih terpelihara biasanya berfungsi lebih baik dari yang tidak terpelihara. Pemustaka biasanya mengunjungi perpustakaan antara lain karena gedung perpustakaan terlihat menarik, nyaman dan terpelihara. Selain itu, perpustakaan yang terang, sejuk dan ventilasi yang baik memiliki peluang besar untuk menarik pengunjung karena dapat memerikan kenyamanan bagi mereka.<sup>76</sup> Dibawah ini akan dijelaskan pendapat dari kepala perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang yaitu Ibu Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S :

*“Menurut pandangan saya, memang benar perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang memiliki luas bangunan yang tidak memenuhi standar Perpustakaan*

---

<sup>75</sup> Wawancara Pribadi dengan Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. (Pustakawan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 10.18 WIB.

<sup>76</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).h.119

*Perguruan Tinggi, jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa saat ini berjumlah 2.333 orang dan gedung perpustakaan juga masih bergabung dengan gedung perkuliahan yaitu Gedung Akuntansi dan Bisnis’’<sup>77</sup>*

#### d) Ruangan

Dalam menata ruangan perpustakaan harus tampak bervariasi, keliatan hidup dan terasa nyaman sehingga bisa membuat pemustaka berani menjelajahi ruangan. Selain itu, kenyamanan harus juga dirasakan baik oleh pemustaka ataupun petugas pelayanan. Adapun penuturan dari staff pada layanan sirkulasi mengenai tata ruang di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Dari apa yang saya lihat, penataan ruangan di perpustakaan ini memang belum sesuai dengan standar perpustakaan Perguruan Tinggi, dilihat dari luas ruangan yang begitu minim dan terlalu padat karna berisi rak-rak koleksi serta kursi dan meja baca yang dipakai untuk pemustaka’’<sup>78</sup>*

## **2. Lingkungan Eksternal Perpustakaan**

### **a. Peluang Perpustakaan**

Peluang merupakan situasi atau kondisi yang merupakan peluang diluar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi di

---

<sup>77</sup> Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:10 WIB.

<sup>78</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.45 WIB.

masa depan.<sup>79</sup> Peluang disini di gambarkan dengan Inovasi Teknologi Informasi yang digunakan perpustakaan dalam upaya meningkatkan pelayanan di masa pandemic covid-19.

Salah satu inovasi yang dilakukan yaitu pemanfaatan teknologi informasi yang ada di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang yaitu dengan memberikan pelayanan yang dialihkan secara digital yaitu melalui OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan juga melalui media social (*Instagram, Youtube dan Whatsapp*).

Berikut adalah bentuk pelayanan yang diberikan Perpustakaan Katolik Musi Charitas Palembang kepada para pengunjung selama Covid-19, diantaranya :

a) Promosi Perpustakaan

Peningkatan layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan pengenalan perpustakaan melalui promosi yang dilakukan yang bertujuan agar pemustaka mengetahui apa saja hal-hal ataupun aktivitas-aktivitas yang ada di lingkungan perpustakaan. Berikut pemaparan hasil wawancara mengenai pengenalan layanan dan koleksi perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Mengingat peran perpustakaan sangat penting untuk menunjang kebutuhan informasi seluruh civitas akademika Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, saya sebagai kepala perpustakaan selalu memberikan arahan kepada para staff perpustakaan untuk selalu mengadakan atau melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna perpustakaan. Kita juga sering mengadakan promosi*

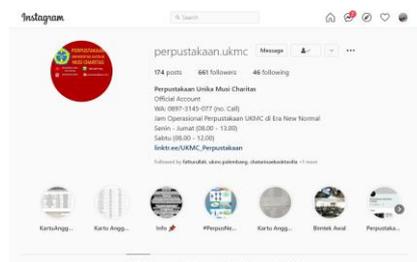
---

<sup>79</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004).h.19

*baik secara langsung maupun via online dan juga mengadakan seminar mengenai perpustakaan untuk menjelaskan kepada pengguna perpustakaan tentang fungsi dari perpustakaan. Kami juga mensosialisasikan untuk membaca, meminjam, dan mencari informasi melalui koleksi perpustakaan ini terutama kepada mahasiswa baru”.*<sup>80</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang membuat sosialisasi atau pendidikan pemakai untuk mahasiswa dan seluruh civitas akademika agar dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi.

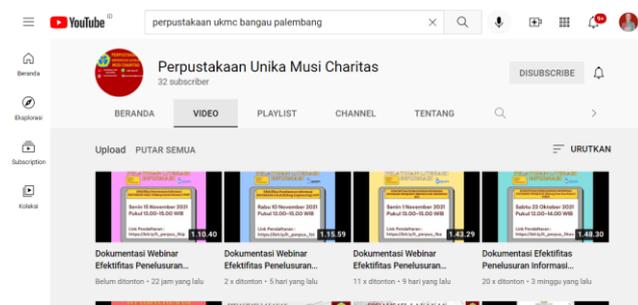
Dalam mempromosikan perpustakaan nya staff pengelola berinovasi menggunakan social media sebagai sumber penyebar informasi mengenai kegiatan-kegiatan di perpustakaan. Salah satu contohnya instagram “Perpustakaan UKMC”. Instagram tersebut berisikan informasi seperti daftar-daftar jurnal terbaru yang di sediakan oleh perpustakaan, info kegiatan sosialiasi pengguna perpustakaan, dan info mengenai layanan-layanan perpustakaan.



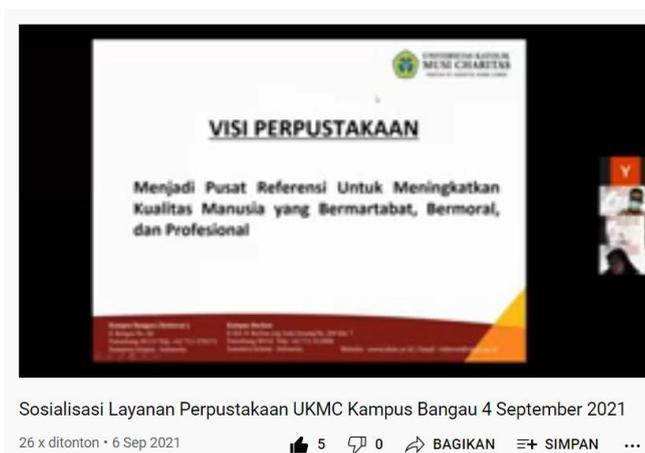
Gambar. 1 Sosial Media Instagram

<sup>80</sup> Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:13 WIB.

Selain instagram, pengelola juga menggunakan Youtube sebagai alat penyebar informasi di perpustakaan.



Gambar. 2 Youtube Perpustakaan UKMC Palembang



Gambar. 3 Youtube Perpustakaan UKMC Palembang

Adapun pernyataan dari pustakawan mengenai pengenalan layanan perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang ialah:

*“Sesuai arahan dari kepala perpustakaan, kami melakukan pendidikan pemakai atau pengenalan perpustakaan terutama bagi mahasiswa baru dengan cara kami mengirim surat ke fakultas masing-masing untuk mengarahkan mahasiswa baru ke perpustakaan, agar mereka mengetahui seluk beluk perpustakaan seperti koleksi, layanan, fasilitas, dan lain-lainnya yang ada di perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Namun, dalam kondisi pandemic covid-19 kami sebagai pengelola*

*berinisiatif untuk mengenalkan perpustakaan melalui media social seperti isntagram dan youtube ”.*<sup>81</sup>

Menurut Sutarno NS bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan suatu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.<sup>82</sup> Sehingga pengenalan pelayanan perpustakaan kepada pengguna sangat perlu dilakukan oleh pengelola perpustakaan agar pengguna dapat memanfaatkan seluruh layanan yang ada di perpustakaan.

b) Layanan melalui media whatsapp

Salah satu layanan perpustakaan yang diterapkan yaitu melalui media whatsapp, dimana pemustaka bisa menanyakan informasi yang dibutuhkan melalui chatting, seperti yang dituturkan oleh staff pengelola pada layanan sirkulasi :

*“Selama masa Pandemi Covid-19 saya selaku staff yang mengolah dan melayani pemustaka dibagian layanan sirkulasi menerapkan sistem layanan online. Seperti hanya menggunakan whatsapp untuk berkomunikasi dengan pemustaka perihal untuk melakukan aktifitas perpustakaan, pemustaka bisa menghubungi pihak admin perpustakaan untuk menanyakan koleksi atau layanan perpustakaan lainnya. ”*

Berdasarkan sistem layanan tersebut, para pemustaka dapat leluasa dalam memanfaatkan layanan Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang sehingga dengan mudah menemukan informasi yang

---

<sup>81</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.53 WIB.

<sup>82</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Jakarta: Agung Seto, 2006).h.90

dibutuhkan. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Ibu Dra. N.M Sri Kusniawati, S,S selaku Kepala Perpustakaan di Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas merupakan jantungnya Universitas untuk memfasilitasi civitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan untuk menunjang pendidikan mereka. Untuk memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi buku, maka kami menggunakan sistem layanan terbuka sehingga pemustaka dapat mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan. Koleksi buku telah disusun dan diatur di rak sesuai dengan nomor klasifikasinya serta memberikan ruang jalan ke arah jajaran koleksi agar pemustaka mudah menelusuri koleksi yang mereka butuhkan. Namun di masa pandemi covid 19 sekarang ini kami membatasi jam layanan perpustakaan, kami lebih mengutamakan bagi mahasiswa yang membutuhkan rujukan-rujukan untuk menyelesaikan tugas akhir mereka dan pemustaka lain bisa menghubungi pihak admin untuk menanyakan koleksi yang di inginkan melalui whatsapp”*.<sup>83</sup>

Dari wawancara tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang menggunakan sistem layanan terbuka untuk mempermudah para pemustakanya dalam memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan dan di masa pandemi covid 19 pun masih membuka layanan namun terbatas untuk mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk menyelesaikan tugas akhir.

Saat ini teknologi sudah sangat maju, persaingan semakin ketat, masyarakat semakin pintar dan semakin penting dalam menilai keberadaan perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Jadi mau tidak mau, perpustakaan harus berani dan mau melakukan terobosan agar mampu

---

<sup>83</sup>Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:15 WIB.

bersaing di era globalisasi ini. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Ibu Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S selaku Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan, setiap pustakawan perlu membekali diri dengan informasi tentang kondisi perpustakaan, sehingga dapat berbicara atas nama lembaga perpustakaan dengan meyakinkan. Baik dan buruknya citra perpustakaan sangat bergantung dari sikap pustakawan dalam berkomunikasi dengan pihak lain yang terkait. Oleh karena itu, perlu usaha untuk meningkatkan kemampuan public relation baik dari segi sikap, pengetahuan, ataupun keterampilan pustakawan sehingga dapat mewakili perpustakaan apabila dibutuhkan. Dalam memberikan pelayanan melalui chatting staff pengelola harus memakai bahasa yang santun, serta ramah dalam melayani”.*<sup>84</sup>

Dalam melayani pemustaka layanan sirkulasi merupakan salah satu bentuk layanan yang tersedia di perpustakaan. Pelayanan sirkulasi merupakan jasa pelayanan yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka.

c) OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Online Public Access Catalog (OPAC) adalah alat penelusuran informasi yang bersifat elektronik dan digital yang dapat digunakan untuk menemukan informasi pustaka atau koleksi baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik digital, link yang tersedia untuk mengakses OPAC di

---

<sup>84</sup>Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:18 WIB.

Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

<https://opac.ukmc.ac.id>.



Gambar. 4 OPAC Perpustakaan UKMC Palembang  
sumber: <https://opac.ukmc.ac.id>.



Gambar.5 Sosialisasi OPAC di Youtube Perpustakaan UKMC Palembang  
Sumber :Youtube Perpustakaan UKMC Palembang

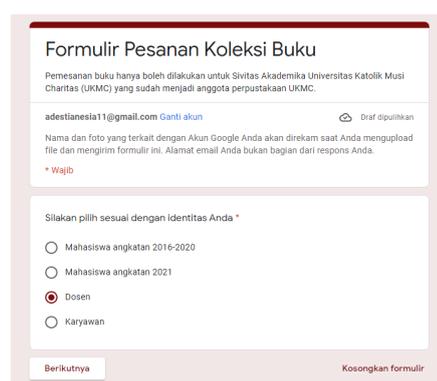
Pemustaka dapat menggunakan OPAC yang sudah disediakan oleh perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dalam mencari koleksi yang di inginkan. Tentunya OPAC dapat diakses dimanapun dan kapanpun, untuk mengetahui koleksi apa saja yang tersedia di dalam perpustakaan pemustaka bisa langsung membuka link OPAC yang sudah ada. Seperti yang disampaikan oleh Christian S. Depari, A.Md selaku staff pengelola pada layanan sirkulasi :

*“Pemustaka dapat dengan mudah menemukan koleksi yang mereka butuhkan tanpa harus berkunjung langsung ke perpustakaan dan mencari koleksi di rak-rak yang tersedia”<sup>85</sup>*

Oleh karena itu, pengelola perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan khususnya dilayanan sirkulasi sebagai ujung tombak layanan perpustakaan dalam menghadapi tantangan era globalisasi maka haruslah bersedia untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan khususnya layanan sirkulasi.

#### d) Layanan Peminjaman Koleksi Online

Semenjak adanya Pandemi Covid-19 rata-rata layanan yang ada diperpustakaan menjadi tidak kondusif, bisa dikatakan tidak terealisasi dengan baik. Untuk memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dikehendaki, perpustakaan menerapkan pelayanan online dengan tujuan untuk tetap melayani pemustaka meski dari kejauhan. Salah satu layanan tersebut adalah sistem peminjaman koleksi secara online.



Gambar. 6 Formulir Pesan Buku Perpustakaan UKMC Palembang

<sup>85</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.55 WIB.

Dengan diterapkannya layanan peminjaman online, pemustaka tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke perpustakaan langsung. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Isi formulir peminjaman koleksi buku di Google Form dengan lengkap dan jelas <http://bit.ly/PesanBukuPerpustakaanUKMC>
  2. Tunggu konfirmasi dari petugas perpustakaan, petugas akan menginformasi kepada pemustaka mengenai pemesanan pemustaka via whatsapp
  3. Lakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang telah diinformasikan oleh petugas perpustakaan
  4. Buku akan diproses untuk dikirimkan ke tempat dimana pemustaka berada.
- e) Layanan Perpanjangan Koleksi Online

Perpustakaan juga menerapkan layanan berupa Perpanjangan koleksi secara online. Koleksi yang sudah dipinjam dari perpustakaan dapat diperpanjang durasi peminjaman nya.

**Formulir Perpanjangan Pinjaman Buku**

Jam layanan perpanjangan pinjaman koleksi adalah jam kerja kantor perpustakaan  
(Hari Senin-Jumat Pukul 08.00 – 13.00, Hari Sabtu Pukul 08.00 s/d 12.00)

Perpanjangan hanya dapat diproses apabila tidak terjadi keterlambatan pengembalian buku.  
Apabila terjadi keterlambatan maka buku harus dikembalikan dan akan dikenakan denda.  
Berikut link pengembalian buku  
<https://bit.ly/KembaliBukuPerpustakaanUKMC>

adestianesia11@gmail.com [Ganti akun](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

\* Wajib

Anggota Perpustakaan UKMC

Mahasiswa

Karyawan

Dosen

Gambar. 7 Formulir Perpanjangan Buku Perpustakaan UKMC Palembang

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemustaka adalah sebagai berikut :

1. Pastikan waktu buku yang akan di perpanjang tidak mengalami keterlambatan, cek kembali tanggal harus kembali buku-nya, agar perpanjangannya dapat diproses
2. Isi form yang disediakan untuk perpanjangan peminjaman buku online <http://bit.ly/PerpanjangBukuPerpustakaanUKMC>
3. Tunggu konfirmasi dari petugas perpustakaan, petugas perpustakaan akan mengkonfirmasi mengenai keberhasilan transaksi perpanjangan buku

f) Layanan Pengembalian Koleksi Online

Perpustakaan juga menerapkan layanan pengembalian koleksi secara online, bertujuan agar pemustaka tidak perlu datang langsung ke perpustakaan untuk mengembalikan koleksi yang mereka pinjam.

**Formulir Pengembalian Koleksi Buku**

Waktu pengembalian buku yang dapat diterima oleh Petugas Perpustakaan maksimal pukul 11.00 WIB Hari Senin s/d Sabtu.

Setelah Anda mengisi formulir ini, Petugas akan segera melakukan validasi terlebih dahulu. Mohon menunggu konfirmasi dari Petugas Perpustakaan melalui Whatsapp. Nomor WA Perpustakaan UKMC 08973145077.

adestianesia11@gmail.com [Ganti akun](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

\* Wajib

Anggota Perpustakaan UKMC

Mahasiswa

Karyawan

Dosen

Gambar. 8 Formulir Kembali Buku Perpustakaan UKMC Palembang

Adapun langkah-langkah yang harus pemustaka lakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengisi formulir pengembalian pinjaman buku online, isi form pengembalian pinjaman buku online di google form (pastikan berada dalam jam layanan perpustakaan) link nya <http://bit.ly/KembaliBukuPerpustakaanUKMC>
2. Tunggu konfirmasi lebih lanjut dari petugas perpustakaan (melalui via whatsapp)
3. Kirimkan bukunya kembali ke perpustakaan UKMC dikampus Bangau melalui kurir. Jika ada denda, wajib bayar (transfer rekening/gopay)

Perpustakaan menerapkan sistem layanan online bertujuan untuk memudahkan pemustakanya dalam mencari informasi yang mereka butuhkan, sekaligus untuk mempersingkat waktu dalam memilih koleksi yang di inginkan. Cukup menggunakan telpon genggam atau hp dan terkoneksi dengan jaringan internet, pemustaka langsung dapat menelusur koleksi dengan menacari terlebih dahulu di sistem OPAC, kemudian jika koleksi tersebut sudah ditemukan, pemustaka dapat meminjam langsung koleksi tersebut menggunakan layanan online Pinjam Buku Perpustakaan UKMC, maka pemustaka dengan mudah mendapatkan koleksi yang mereka kehendaki.

Strategi ini cukup efektif untuk diterapkan dimasa Pandemi Covid-19 saat ini, dimana perpustakaan belum bisa membuka layanan seperti biasanya.

**b. Tantangan / Ancaman Perpustakaan**

Perpustakaan secara konvensional melakukan pelayanan peminjaman koleksi secara tatap muka. Hal ini telah berlangsung lama dan secara tidak langsung kebiasaan ini berubah pada saat terjadinya Pandemi Covid -19, dan menjadi tantangan tersendiri bagi perpustakaan.

a) Covid-19

Kota Palembang saat ini berstatus zona merah untuk penyebaran Covid-19, pemerintah memberlakukan peraturan yang membatasi kegiatan masyarakat untuk menghindari penyebaran Covid-19, salah satunya adalah dengan membatasi kegiatan di perpustakaan. Pandemi Covid-19 ini kurang lebih 2 tahun terakhir dan mengharuskan masyarakat untuk mematuhi protocol kesehatan, dengan memakai masker, mencuci tangan, dan menghindari kontak secara langsung. Kondisi tersebut mengharuskan mahasiswa untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses koleksi di perpustakaan secara kontakless (tidak langsung) hal ini tentunya menuntut mahasiswa (pemustaka) untuk dapat beradaptasi dengan kecanggihan teknologi informasi dalam mengakses koleksi perpustakaan.

b) Pengetahuan Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Teknologi di Perpustakaan.

Perpustakaan selama ini relative dikenal sebagai tempat penyimpanan buku dan belum menjadi budaya sebagian masyarakat untuk mengunjunginya. Perkembangan teknologi informasi saat ini telah menciptakan upaya bagi pemustaka untuk dapat mengakses koleksi yang ada di perpustakaan dengan menggunakan berbagai macam aplikasi dan social media. Namun, perkembangan teknologi informasi perpustakaan bagi sebagian masyarakat khususnya mahasiswa belum secara optimal dimanfaatkan. Tentunya hal ini menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan perpustakaan. Mahasiswa umumnya relative belum familiar dengan aplikasi-aplikasi yang ada di perpustakaan seperti OPAC, dan sebagainya.

Pengetahuan mahasiswa (pemustaka) dalam memanfaatkan aplikasi perpustakaan diperoleh melalui promosi yang dilakukan perpustakaan melalui media social dan pendidikan pemakai. Berikut hasil wawancara dengan staff pengelola pada layanan sirkulasi :

*“disini kita menerapkan promosi, pengenalan layanan perpustakaan dengan banyak cara, salah satu cara yang kami terapkan adalah menyebarkan informasi mengenai kegiatan perpustakaan melalui media social Instagram, dan membuat video yang kami share melalui youtube dengan tema pendidikan pemakai untuk pengguna baru di perpustakaan, agar mereka memahami kegiatan apa saja, hal-hal apa saja yang dilakukan ketika berada di perpustakaan”<sup>86</sup>*

---

<sup>86</sup> Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09.50 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat kita simpulkan bahwa perpustakaan sudah mengoptimalkan layanan meski belum terlalu signifikan.

c) Pesaing

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memasuki setiap aspek kehidupan masyarakat, salah satunya adalah dengan adanya kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi melalui internet. Hal ini juga dilakukan oleh perpustakaan untuk memperlihatkan eksistensinya dengan memanfaatkan kecanggihan digital dalam pemberian layanan perpustakaan. Tentunya kemajuan teknologi informasi yang dilakukan oleh perpustakaan relative belum memenuhi keinginan pemustaka dikarenakan berbagai referensi dapat diperoleh atau diunduh melalui internet. Berikut wawancara bersama staff pengelola di layanan referensi :

*“saat ini banyak pencari informasi yang ingin cepat dan tidak mau ribet, mereka lebih memilih untuk mencari informasi melalui internet. Apalagi dimasa pandemic covid-19 ini perpustakaan membatasi pelayanan yang ada diperpustakaan. Sedangkan informasi yang ada di internet terlalu luas cakupannya, dan belum tentu semua informasi itu benar keasliannya”.*<sup>87</sup>

Hal ini menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk berinovasi dalam memberikan jasa layanan kepada para pemustaka. Berdasarkan data tersebut dapat dilakukan dilakukan pemetaan dalam bentuk matrik SWOT. Dalam penelitian ini sebelum dipetakan kedalam matrik SWOT untuk tahap

---

<sup>87</sup> Wawancara Pribadi dengan Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. (Pustakawan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 10.23 WIB.

selanjutnya memperhitungkan table IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*External Factor Analysis Summary*). Tabel ini digunakan untuk pemetaan lingkungan internal yang didalam hal ini adalah kekuatan dan kelemahan yang merupakan salah satu factor untuk mengembangkan dan meningkatkan perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Untuk nilai atau peringkat yang terdapat dalam table di dapat dari hasil respon staff 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 6. 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 inteenal yang dimiliki oleh perpustakaan.

**Tabel 7. 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 refresentatif		✓		
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 table 3, dibawah ini :

Tabel 8. 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 pandemic covid-19 ini.

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

**Tabel 9. Matriks Analisis SWOT**

IFAS EFAS	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
	Sumber Daya Manusia	SDM relative terbatas
	Layanan Perpustakaan	Koleksi relative terbatas
	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana yang belum representatif
PELUANG (O)	STRATEGI (SO)	STRATEGI (WO)
Promosi Perpustakaan	Mengenalkan 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, guna 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 social 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 dimasa pandemic covid-19.

#### **B. Kendala Yang Dihadapi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang**

Setelah mengetahui strategi yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang. Kemudian perlu ditelusuri kendala apa saja yang didapati pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Dalam meningkatkan pelayanan dimasa Pandemi Covid-19, masih banyak kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan Universitas

Katolik Musi Charitas Palembang seperti kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, dan lain-lainnya yang merupakan hal-hal yang dihadapi oleh Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Untuk mengetahui lebih dalam tentang kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, penulis telah melakukan wawancara kepada Kepala Perpustakaan dan Staff Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang, seperti yang disampaikan oleh Ibu Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S selaku Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang:

*“Kendala yang kami hadapi yaitu sarana dan prasarana terutama kendala ruangan yang cukup minim sehingga pemustaka kurang merasa nyaman ketika berada di dalam perpustakaan. Kemudian rak-rak koleksi yang masih sedikit, sehingga koleksi yang sudah dikelola tidak dapat ditampilkan seluruhnya dikarenakan kurangnya rak buku yang tersedia. Kendala lainnya yang paling kurang itu adalah minimnya sumber daya manusia, sehingga banyaknya pekerjaan di perpustakaan harus dihandle oleh pustakawan itu sendiri dengan cepat dan tepat dalam mengelola dan memberikan layanan informasi kepada pemustaka”.*<sup>88</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Christian S. Depari, A.Md. pustakawan bagian layanan sirkulasi, berikut hasil wawancaranya:

*“Terbatasnya jaringan internet, perpustakaan sudah lama menggunakan sistem otomasi untuk mempermudah semua pelayanan dan pekerjaan semua pengelola perpustakaan sehingga jaringan internet sangat diperlukan terutama bagi pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di*

---

<sup>88</sup>Wawancara Pribadi dengan Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S. (Kepala Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 09:20 WIB.

*perpustakaan. Apabila jaringan internet sering putus-putus maka akan menghambat pelayanan dan pekerjaan di perpustakaan terutama dalam layanan penelusuran informasi yang dibutuhkan”.*<sup>89</sup>

*“Selanjutnya, terbatasnya juga fasilitas komputer menjadi kendala. Seharusnya perpustakaan memiliki komputer yang cukup untuk melakukan penelusuran informasi, contohnya penelusuran melalui OPAC komputer hanya ada sedikit sehingga ketika mahasiswa sedang ramai maka mereka harus bergantian menggunakan OPAC untuk mencari koleksi yang dibutuhkan. Hal tersebut membuat mereka jenuh menunggu dalam waktu yang relatif lama sehingga membuat mereka malas ke perpustakaan”.*<sup>90</sup>

Adapun menurut Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A pustakawan bagian layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang mengungkapkan bahwa:

*“Kendala yang saya hadapi di bagian layanan referensi itu masih kurangnya sarana dan prasarana di ruang koleksi referensi sehingga yang di tampilkan hanya sebagian koleksi saja. Kondisi ruangan yang pengap dan panas juga menjadi salah satu kendala pustakawan tidak merasa nyaman saat berada di ruangan referensi”.*<sup>91</sup>

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan dan sumber daya perpustakaan yang sesuai dan penyediaan berbagai layanan dan dukungan kepada pengguna sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, penyajian bahan pustaka perpustakaan dan sumber informasi oleh pengguna, berarti bahwa dalam layanan perpustakaan, perpustakaan perlu

---

<sup>89</sup>Wawancara Pribadi dengan Christian S. Depari, A.Md.. (Pustakawan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 10.00 WIB.

<sup>90</sup>*Ibid.*

<sup>91</sup>Wawancara Pribadi dengan Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A. (Pustakawan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang), Palembang, hari Rabu tanggal 24 Maret 2021 pukul 10.30 WIB.

memperhatikan dan mencari masukan pengguna atas kebutuhan informasi atau bahan pustaka.<sup>92</sup> Maka untuk meningkatkan pelayanan, pengelola perpustakaan harus dapat menghadapi kendala-kendala yang ada dan menyediakan layanan yang baik sesuai kebutuhan penggunanya.

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 memadainya 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.

---

<sup>92</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Obat, 2014), h.2.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang terkait judul Strategi Pengelola dalam Meningkatkan Pelayanan di masa Pandemi Covid-19 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 pandemic covid-19 saat ini adalah melakukan promosi perpustakaan melalui media social 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 di terapkan perpustakaan adalah menyediakan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi secara online. Hal ini dilakukan agar pemustaka tetap dapat melakukan kegiatan perpustakaan meski terhalang keadaan dimasa pandemic covid-19.
2. Kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan adalah masih kurang memadai sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan,

kurangnya sumber manusia yang berlatarbelakang pendidikan Ilmu Perpustakaan, dan terbatasnya jaringan internet serta jumlah computer yang masih sedikit.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis rangkum maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan dalam skripsi ini diantaranya :

1. Kepala perpustakaan harus membuat program yang lain selain dengan sumbangan dana dari mahasiswa, alumni, dan pemerintah. Program yang bisa di lakukan 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 di ajukan kepala perpustakaan misalnya: penerbit, badan-badan pemerintah, perusahaan setempat, yayasan, toko-toko buku tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, and Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Rieneka Cipta, 1997.
- Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo, 2007.
- Daft, Richard L. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Darmono. "Kebutuhan Dan Perilaku Pencarian Informasi Penunjang Studi Mahasiswa Pasca Sarjana Studi Kasus Di Dua Program Tinggi Penyelenggara Program Pasca Sarjana Di Malang." *Buletin FKP2T* 1–2 (2001): 134.
- . "Kebutuhan Dan Perilaku Pencarian Informasi Penunjang Studi Mahasiwa Pasca Sarjana Studi Kasus Di Dua Program Tinggi Penyelenggara Program Pasca Sarjana Di Malang." *Buletin FKP2T*. Malang, 2001.
- Diah Handayani. "Penyakit Corona Virus 2019." *J Respir Indo*. Last modified 2020. Accessed March 3, 2021. <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101/110>.
- Diah Handayani, and Dwi Rendra Hadi. "Penyakit Virus Corona 2019." *J Respir Indo*. Last modified 2020. Accessed March 3, 2021. <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101/110>.
- Eka Safitri. "Strategi Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di SMA Negeri 4 Enrekang Kabupaten Enrekang." Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2017.
- Elva Rahma. *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenada Media Group, 2018.
- Faisal, and Sanapiah. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.
- Freddy Rangkuti. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- . *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- . *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Guanawan Tanuwidjaja. "Langkah Adaptasi Perpustakaan Menghadapi COVID-19 Di Masa New Normal." *GunteITB*. Last modified 2020. Accessed March 3, 2021. <https://desaininklusiukpetra.wordpress.com/2020/06/15/langkah-adaptasi-perpustakaan-menghadapi-covid-19-di-masa-new-normal/>.
- Handayani, Diah. "Penyakit Virus Corona 2019." *J Respir Indo*. Accessed March

- 3, 2021. <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101/110>.
- Harmayani H. “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa Di Perpustakaan B.J Habibi Politeknik Negeri Ujung Pandang.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.
- Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: Raden Fatah Press, 2006.
- . *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: Raden Fatah Press, 2007.
- I Ketut Sudiartav, I Putu Suhartika, and Ni Putu Premierita Haryanti. “Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia).” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana*. Last modified 2016. Accessed March 4, 2021. [https://simdos.unud.ac.id/uploads/file\\_penelitian\\_1\\_dir/958243b9b82b4ffb3944fe604da1b8bb.pdf](https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/958243b9b82b4ffb3944fe604da1b8bb.pdf).
- Irham Fahmi. *Manajemen Strategis*. Bandung: CV Alfabeta, 2015.
- Irvan Mulyadi. *Evaluasi Layanan Informasi Dan Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University, 2013.
- J Salusu. *Pengambilan Keputusan Strategik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- KBBI Online. “Pengertian Strategi.” Accessed April 3, 2020. <http://kbbi.web.id/strategi>.
- Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Lasa HS. *Leksikon Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: TT, 2000.
- . *Leksikon Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: TT, 2007.
- Lexy. J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007.
- NS, Sutarno. *Peprustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Nur Rohim Yunus. “Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19.” Last modified 2020. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15083>.
- Opong Sumiati, Dkk. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Pemerintahan Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008.

- Purwani Istiana. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Obak, 2014.
- . *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Obak, 2014.
- . “PUSTAKAWAN BERKUALITAS TINGGI: Urgensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai ‘Fountain of Knowledge.’” *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* 2 (2017): 113.
- Purwanti Istiana. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Obak, 2014.
- Purwono, Sri Suharmini. *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- . *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Quinn. *Strategi Pemasaran*. Universitas Indonesia, 2000.
- Quraisy Mathar. *Hubungan Promosi Dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan*. Makassar: Alauddin Universitas Press, 2011.
- Rachman Hermawan, Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Agung Seto, 2006.
- . *Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Agung Seto, 2006.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.
- . *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.
- . *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.
- Rangkuti, Fitri Hasanah. “Strategi Pengelolaan Perpustakaan Dalam Rangka Meningkatkan Minat Kunjungan Siswa Di MAN 1 Medan.” *Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 1 (2016).
- RI, Departemen Pendidikan Nasional. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman, Edisi Ketiga*. 3rd ed. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004.
- Sedarmayanti. *Manajemen Strategi*. Edited by 1. Bandung: PT Refika Aditama, 2018.
- . *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama, 2018.
- Sofian Assauri. *Strategik Management : Sustainable Compretitive Advantages*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

- Utama, 1991.
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- . *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Agung Seto, 2006.
- . *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Agung Seto, 2006.
- Sutopo, Adi Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006.
- Syafrida. “Bersama Melawan Virus Covid 19 Di Indonesia.” Last modified 2020. Accessed March 3, 2021. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>.
- . “Bersama Melawan Virus Covid 19 Di Indonesia.” Last modified 2020. Accessed March 3, 2021. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>.
- Syamsuryadi. “Strategi Pustakawan Dalam Mempromosikan Perpustakaan Universitas Fajar Makkasar.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Tim Penyusun. *Dokumen Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang*, n.d.
- . *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, 2013.
- . *Pedoman Perpustakaan UKMC Palembang*. Palembang: UKMC Palembang, 2016.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 3rd ed. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- World Health Organization. “Novel Coronavirus (Covid-19).” *Situation Report*. Last modified 2020. Accessed March 3, 2021. <https://www.who.int/docs/defaultsource/coronaviruse/situationreports/20200214-sitrep-25-covid-2020>] Available from:

## BIODATA PENULIS



Adesti Putri Anesia, lahir di Palembang pada tanggal 19 Juni 1998. Penulis merupakan buah hati dari pasangan suami istri Bapak Achmad Rahmadi dan Ibu Pujiati S.Pd . Penulis memiliki 1 orang kakak yang bernama Muhammad Apridonesia. Penulis tinggal bersama kedua orangtuanya yang beralamatkan Jalan Mayor Zen Lorong Segaran Gang Segar 10a Rt.23 Rw.06 Kelurahan Sei Selayur Kecamatan Kalidoni Palembang. Penulis menuntut ilmu di bangku sekolah dimulai pada tahun 2002 di Taman Kanak-kanak Mustabaqal Khair Palembang, melanjutkan ke bangku Sekolah Dasar Negeri 205 Palembang pada tahun 2003, melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 34 Palembang pada tahun 2009, melanjutkan pendidikan SMK Negeri 1 Palembang mengambil jurusan Akuntansi Keuangan pada tahun 2012. Pasca lulus SMK, penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri yaitu UIN Raden Fatah Palembang lulus di program studi Ilmu Perpustakaan. Dengan do'a usaha dan kerja keras yang penuh semangat pantang menyerah, Alhamdulillah berhasil menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada tahun 2021. Kontak penulis bisa hubungi pada alamat email [adestianesia11@gmail.com](mailto:adestianesia11@gmail.com) , Instagram @adestianesia , Facebook : Adesti Putri Anesia.

# **LAMPIRAN**

## 1. SK Pembimbing



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

## FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

---

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
NOMOR : B. /Un.09/IV.02/PP.01/03/2021

Tentang  
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERISTAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

**MENIMBANG :**

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan:
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Kepala Prodi Ilmu Perpustakaan, atas nama **ADESTI PUTRI ANESIA**, tanggal, 19 Maret 2021.

**MENINGAT :**

1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Raden Fatah Palembang.
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 UIN Raden Fatah Palembang;
4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 UIN Raden Fatah Palembang;
5. Pedoman Akademik UIN Raden Fatah Palembang No. LXXV tahun 2004;
6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta IAIN Raden Fatah Palembang;

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN:**  
Pertama : Menunjuk Saudara :

	N A M A	NIP
PEMBIMBING I	Dr. M. Syawaluddin, M.Ag.	19711124 200312 1 001
PEMBIMBING II	Dr. Herlina, S.Ag.,S.S.,M.Hum.	19711223 199903 2 001

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora atas nama Saudara :

**N a m a** : ADESTI PUTRI ANESIA  
**N I M** : 1534400071  
**Prodi** : Ilmu Perpustakaan  
**Judul Skripsi** :  
"Strategi Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang"

**Masa bimbingan** : Satu Tahun TMT. 26 Maret 2021 s/d 26 Maret 2022

**Kedua** : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut dengan sepengetahuan Fakultas.

**Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 26 Maret 2021



Edang Rochmiatun, M.Hum.  
NIP. 19727 199703 2 005

**Tembusan :**

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Pembimbing Skripsi
4. Ka. Prodi Ilmu Perpustakaan

Knowledge, Quality & Integrity

## 2. Surat Izin Penelitian



### UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 1045 /Un.09/IV.1/PP.01/07/2021  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Perpustakaan  
Universitas Katolik  
Musi Charitas Palembang  
di Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penyusunan Skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Program Sarjana Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian/observasi kepada mahasiswa kami sbb:

Nama : ADESTI PUTRI ANESIA  
NIM : 1534400071  
Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan  
Tempat Penelitian : Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang  
Judul Skripsi : Strategi Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian  
Lama pengambilan data : 30 Juli – 31 Oktober 2021

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Palembang, 28 Juli 2021  
Dekan

Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum.  
NIP. 19710727 199703 2 005

### 3. Lembar Konsultasi Pembimbing 1 dan 2

**FAKULTAS ADAB DAN  
HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
FATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADESTI PUTRI ANESIA  
NIM : 1534400071  
Judul : Strategi Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang  
Dosen Pembimbing : Dr MOHAMMAD SYAWALUDIN MA

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-03-29 10:28:13	Bimbingan BAB 1	diperjelas lagi hubungan obyek penelitian anda dengan bberapa pemikiran di dalam latar belakang, terlalu luas dan tidak fokus
2	2021-06-23 09:24:40	Revisi bab 1	sesuaikan variable, lihat konsep ...lanjut bab 2
3	2021-07-05 07:46:07	Bimbingan Bab 2	ACC, lanjut
4	2021-07-19 01:04:33	Bimbingan BAB 3	Apakah perpustakaan memiliki program khusus berbasis sistem, seperti opak atau lainnya.. tolong di jelaskan
5	2021-07-21 08:35:47	Revisi BAB 3 : Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang meiliki program khusus yaitu OPAC. penerapan OPAC ditujukan untuk pemustaka agar lebih mudh dalam menelusur informasi di perpustakaan.	dideskripsikan seberapa penting opak pada tata kelolah perpustakaan di situ cukup sekilas saja
6	2021-07-26 09:05:05	Revisi BAB 3 : Peran OPAC pada perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang	ok, lanjut ke bab selanjutnya ACC
7	2021-09-01 14:00:08	Pedoman Wawancara	ACC Lanjutkan
8	2021-09-14 09:12:40	Bimbingan BAB 4 Adesti	perjelas hubungan masing2 variabel, dan mana yang paling menjadi determinan
9	2021-09-26 20:47:00	Revisi Bab 4	ACC lanjutkan bab akhir
10	2021-10-04 10:33:40	Bimbingan BAB 5 Kesimpulan dan Saran	acc di ujikan

**FAKULTAS ADAB DAN  
HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126  
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADESTI PUTRI ANESIA  
NIM : 1534400071  
Judul : Strategi Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan  
Universitas Katolik Musi Charitas Palembang  
Dosen Pembimbing : HERLINA S.Ag.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-03-30 22:08:14	Bimbingan BAB 1	filenya kirim dalam bentuk pdf ya
2	2021-06-27 20:49:21	BAB 1	latar belakang masalah blm tepat blm terlihat adanya alasan akademik knp mengangkat masalah tsb, Batasan Masalah pindahkan ke poin C setelah identifikasi masalah, metodologi bukan metode, buat poin baru untuk penentuan informan spt apa prosesnya utk mengambil sampel informan dr pemustakan yg akan diwawancari
3	2021-06-27 20:48:57	Revisi BAB 1	perbaiki apa yg telah sy sarankan terkait dgn latar belakang masalah blm tepat blm terlihat adanya alasan akademik knp mengangkat masalah tsb, Batasan Masalah pindahkan ke poin C setelah identifikasi masalah, metodologi bukan metode, buat poin baru untuk penentuan informan spt apa prosesnya utk mengambil sampel informan dr pemustaka yg akan diwawancari
4	2021-06-27 21:04:29	REVISI ADESTI : 1. Latar belakang telah ditambahkan alasan topik ini dijadikan bahan penelitian 2. Batasan masalah sudah di ubah ke point B 3. Penentuan Informan sudah ditambahkan	Batasan Masalah pindahkan ke poin C setelah identifikasi masalah. Manfaat penelitian terbagi 2 manfaat teoritis dan Manfaat praktis. penentuan informan letakan setelah sumber data. maksudnya apa nih Deskripsi Fokus Penelitian hal.21

5	2021-07-03 21:44:30	REVISI : 1) Batasan masalah sudah dipindahkan ke point C. 2) Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 : Teoritis & Praktis. 3) Penentuan Informan sudah di pindahkan setelah sumber data.	ACC Bab 1
6	2021-07-07 15:39:39	Bimbingan Bab 2	Tambahkan teori tentang strategi secara detail seperti diantaranya apakah ada langkah-langkah yang diperlukan oleh Pengelola organisasi untuk meningkatkan kualitas kegiatan dsb.
7	2021-07-15 07:43:25	Revisi Bab 2 1. Teori strategi sudah ditambahkan 2. Beberapa strategi yg dilakukan perpustakaan utk meningkatkan layanan di masa pandemi.	ACC Bab 2
8	2021-07-15 15:03:48	Bimbingan BAB 3	ACC Bab 3
9	2021-09-08 21:54:10	Pedoman Wawancara	Pertanyaan harus disesuaikan/mengikuti/berdasarkan pada teori yang digunakan tambahkan lagi pertanyaan utk strategi
10	2021-09-15 14:05:10	Bimbingan Bab 4 Adesti	tambahan lagi beberapa pertanyaan untuk menggali strategi pengelolaan dimulai dari unsur strategi penjadwalan dan perencanaan dalam pengelolaan layanan sampai pada pelaksanaan.
11	2021-09-27 10:30:35	Revisi bab 4	ACC BAB 4 lanjut Bab 5
12	2021-09-28 14:55:33	Bimbingan BAB 5 Kesimpulan dan Saran	pada saran tambahkan berikan penjelasan ttg kelemahan penelitian ini ...apa...? dan jadikan sebagai saran utk peneliti selanjutnya
13	2021-10-06 16:17:28	Revisi Bab 5	sarannya cukup 1 saja namun ditambah dengan dari sudut lain ttg strategi pengembangan yg tdk dibahas dlm penelitian ini. utk saran ke-2 bagi peneliti di delet aja. upload keseluruhan skripsi dari abstrak smp lampiran
14	2021-10-21 21:02:54	Keseluruhan SKripsi (Cover sampai dengan Lampiran)	ACC Keseluruhan siap diujikan. Nb; masukan kutipan dari Buku saya dan masukan ke dlm daftar pustaka: Herlina. Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. Palembang: Raden Fatah Press, 2006. Herlina. Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. Palembang: Raden Fatah Press, 2007. Herlina. Manajemen Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik). Palembang: Grafika Telindo Press, 2009.

**“ STRATEGI PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS PALEMBANG ”**

**Peneliti : Adesti Putri Anesia**

**DAFTAR PERTANYAAN**

**Ibu Dra. N.M. Sri Kusniawati, S.S ( Kepala Perpustakaan)**

1. Menjabat sebagai apa ibu di perpustakaan ini ?
2. Selaku Kepala perpustakaan peran apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan?
3. Bagaimana perencanaan strategis yang ibu lakukan sebagai kepala perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan ?
4. Bagaimana tanggapan ibu selaku kepala perpustakaan melihat kondisi perpustakaan dimasa pandemic Covid 19 ?
5. Selama masa pandemic Covid-19, apakah jumlah pengunjung mengalami penurunan?
6. Apakah perpustakaan melakukan suatu promosi? Jika iya, bisakah ibu menjelaskan promosi apa yang dilakukan guna untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan ini?
7. Apakah dengan adanya promosi di perpustakaan akan berpengaruh dengan meningkatnya minat kunjung pemustaka ?
8. Sarana dan prasarana apa saja yang tersedia di perpustakaan ini ?
9. Apakah perpustakaan ini mengadakan audit guna mengetahui kesesuaian implementasi dengan rencana strategi yang ada ?
10. Adakah factor yang menghambat rencana strategi yang dilakukan perpustakaan? Jika ada, bisakah ibu sebutkan apa saja factor penghambat tersebut?
11. Apa tindakan yang dilakukan perpustakaan untuk mengatasi hambatan yang terjadi di perpustakaan ?

**Christian S. Depari, A.Md (Staff bagian sirkulasi)**

1. Menjabat sebagai apa bapak di perpustakaan ini ?
2. Sebagai staff yang bertanggung jawab dibagian sirkulasi, bagaimana sikap bapak terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan ?
3. Agar Pelayanan di perpustakaan ini berjalan secara efektif, strategi apa yang bapak gunakan ?
4. Apakah di perpustakaan ini sudah memanfaatkan teknologi informasi ?
5. Apakah di perpustakaan ini sudah menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalouge) guna untuk menelusur koleksi yang tersedia ?
6. Dalam pemanfaatan teknologi informasi ini apakah ada kendala yang dihadapi ?
7. Apakah anda sering membantu pemustaka dalam menelusur informasi ?
8. Bagaimana sikap anda dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka ?
9. Selama masa pandemic Covid-19, apakah jumlah pengunjung mengalami penurunan?

**Chatarina Eka Oktavillia, S.T, M.A ( Pustakawan Bagian Referensi )**

1. Sebagai posisi apa ibu di perpustakaan ini ?
2. Sebagai pustakawan yang bertanggung jawab di bagian referensi, adakah strategi yang ibu lakukan guna meningkatkan pelayanan di perpustakaan ini ?
3. Menurut ibu apakah koleksi yang ada di perpustakaan ini sudah memenuhi kebutuhan pemustaka?
4. Koleksi apa saja yang tersedia di layanan referensi ini ?
5. Bagaimana sikap ibu dalam melayani pemustaka dibagian layanan referensini ?
6. Dalam masa Pandemi Covid-19 ini, apakah ada penurunan jumlah pengunjungperpustakaan sejauh ini?
7. Bagaimana strategi ibu dalam mengatasi penurunan jumlah pengunjung diperpustakaan ?
8. Apakah ibu memiliki rencana khusus dalam mempromosikan koleksi –koleksi yang tersedia di perpustakaan ini ?

#### 4. DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara bersama staff bagian referensi  
(Chatarina Eka Oktavillia, S.T., M.A.)



Student Staff yang membantu kegiatan di Perpustakaan

Wawancara bersama Staff Layanan Sirkulasi  
(Christian S. Depari, A.Md )



## Tampak depan ruangan Sirkulasi dan Referensi



## Rak rak koleksi



Salah satu strategi pengelola di masa pandemic covid-16 dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan

**PINJAM BUKU  
NGGAK PERLU  
KELUAR RUMAH**



**TINGGAL KLIK  
BUKU  
DIANTAR**

\*syarat & ketentuan berlaku

Pesan  
sekarang

info lengkap IG: @perpustakaan.ukmc  
● Whatsapp : +62 897-3145-077 ●

### Formulir Pesanan Koleksi Buku

Pemesanan buku hanya boleh dilakukan untuk Sivitas Akademika Universitas Katolik Musi Charitas (UKMC) yang sudah menjadi anggota perpustakaan UKMC.

[adestianesia11@gmail.com](mailto:adestianesia11@gmail.com) [Ganti akun](#) [Draf dipulihkan](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

\* Wajib

Silakan pilih sesuai dengan identitas Anda \*

Mahasiswa angkatan 2016-2020

Mahasiswa angkatan 2021

Dosen

Karyawan

Berikutnya Kosongkan formulir

## PERPANJANG WAKTU PINJAM BUKU NGGAK PAKAI RIBET

-  **PASTIKAN WAKTU**  
Pastikan bahwa buku yang akan diperpanjang tidak terlambat
-  **ISI FORM**  
<https://bit.ly/PerpanjangBukuPerpustakaanUKMC>
-  **TUNGGU KONFIRMASI**  
Petugas Perpustakaan akan segera menghubungi Anda melalui *whatsapp* apabila transaksi telah berhasil.

**\*berlaku tata tertib**

info lengkap IG: @perpustakaan.ukmc  
● whatsapp : +62 897-3145-077 ●

### Formulir Perpanjangan Pinjaman Buku

Jam layanan perpanjangan pinjaman koleksi adalah jam kerja kantor perpustakaan  
(Hari Senin-Jumat Pukul 08.00 – 13.00. Hari Sabtu Pukul 08.00 s/d 12.00)

Perpanjangan hanya dapat diproses apabila tidak terjadi keterlambatan pengembalian buku.  
Apabila terjadi keterlambatan maka buku harus dikembalikan dan akan dikenakan denda.  
Berikut link pengembalian buku  
<https://bit.ly/KembaliBukuPerpustakaanUKMC>

adestianesia11@gmail.com [Ganti akun](#) 

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

\* Wajib

Anggota Perpustakaan UKMC

- Mahasiswa
- Karyawan
- Dosen

# BALIKIN BUKU NGGAK PERLU KELUAR RUMAH

-  **ISI FORM**  
<https://bit.ly/KembaliBukuPerpustakaanUKMC>
-  **TUNGGU KONFIRMASI**  
Petugas Perpustakaan akan segera menghubungi Anda melalui *whatsapp*
-  **KIRIMKAN BUKU**  
Kirimkan Buku ke alamat Perpustakaan-Bangau

**\*berlaku tata tertib**

info lengkap IG: @perpustakaan.ukmc  
● whatsapp : +62 897-3145-077 ●

## Formulir Pengembalian Koleksi Buku

Waktu pengembalian buku yang dapat diterima oleh Petugas Perpustakaan maksimal pukul 11.00 WIB Hari Senin s/d Sabtu.

Setelah Anda mengisi formulir ini, Petugas akan segera melakukan validasi terlebih dahulu. Mohon menunggu konfirmasi dari Petugas Perpustakaan melalui Whatsapp. Nomor WA Perpustakaan UKMC 08973145077.

[adestianesia11@gmail.com](mailto:adestianesia11@gmail.com) [Ganti akun](#)



Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

**\* Wajib**

Anggota Perpustakaan UKMC

- Mahasiswa
- Karyawan
- Dosen



perpustakaan.ukmc 28 menit



*Pelanggan pertama  
Pelayanan peminjaman online*



**TINGGAL KLIK  
BUKU DIANTAR  
GAK PAKE RIBET..** **Pesan  
sekarang**



Baik, tentulah atas konfirmasinya  
Selamat belanja ya..  
Siapa yang bisa untuk pinjaman  
yg tentu pada halaman atas..

Bu, bukunya sudah sampai  
dengan aman. terima kasih  
Bu..

Baik bu..

info lengkap : IG @perpustakaan.ukmc  
whatsapp : +62 897-3145-077