

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan di masa lampau dikenal dengan kumpulan buku yang banyak, menumpuk bahkan kotor, ruangan yang membosankan, tenaga perpustakaan yang kurang bersahabat serta masalah klasik lainnya yang menyebabkan perpustakaan menjadi kurang menarik untuk dikunjungi. Upaya perpustakaan untuk mengubah persepsi tersebut adalah dengan terus berinovasi sehingga digemari oleh pengunjungnya. Perpustakaan harus bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tidak menutup diri atas kemajuan teknologi saat ini.

Salah satu perkembangan perpustakaan saat ini diantaranya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti adanya aplikasi *e-catalogue*, *e-library* dan sebagainya yang membantu pemustaka dalam mencari koleksi yang ada. Salah satu institusi yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi perpustakaan yaitu perpustakaan yang ada di perguruan tinggi dalam rangka mengimbangi layanan sesuai kebutuhan civitas akademika.

Layanan termasuk aspek penting bagi perpustakaan dan dapat diartikan sebagai suatu citra diri dari perpustakaan tersebut. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang melaksanakan adanya perencanaan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Fungsi layanan perpustakaan adalah untuk memberikan informasi kepada pemustaka informasi efektif dan efisien.

Pelayanan perpustakaan tidak bisa terlepas dari peran pustakawan sebagai petugas yang bertanggung jawab di perpustakaan. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8 tentang perpustakaan menjelaskan bahwa, Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.¹

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 : 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.²

Layanan perpustakaan pada umumnya terdiri dari beberapa jenis layanan, yaitu layanan peminjaman bahan pustaka, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audiovisual, layanan bercerita, layanan jasa dokumentasi, layanan penelusuran literatur, layanan penyebaran informasi, layanan terjemahan, layanan jasa silang layan, layanan pembundelan dan perbaikan buku.³

Hal ini berbeda di tengah pandemi Covid-19 yang tengah melanda di Indonesia saat ini. Pandemi Covid-19 ini berdampak pada banyak hal, salah

¹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.*

Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

² Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), h.2

³ Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, h.7

satunya bagi perpustakaan terutama dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani pemustaka, dimana perpustakaan tidak bisa melayani pemustaka secara langsung, akan tetapi masa pandemi ini juga bisa dijadikan sebagai peluang bagi perpustakaan untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan tersebut. Pustakawan dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif untuk tetap melayani para pemustaka., terutama perpustakaan yang ada di perguruan tinggi dalam memberikan informasi khususnya kepada mahasiswa.

Salah satu perpustakaan yang pustakawannya lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan jasa layanan perpustakaan di tengah Pandemi Covid-19 ini adalah perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Palembang. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang di tengah Pandemi Covid-19 saat ini. Hal ini juga didasarkan oleh himbauan pemerintah untuk membatasi aktivitas sosial di ruang publik salah satunya adalah akses dalam mendapatkan informasi bagi mahasiswa di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.

B. Identifikasi Masalah

1. Perpustakaan tidak bisa melayani pemustaka secara langsung seperti biasanya karena adanya pandemi Covid-19.
2. Pengunjung perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang untuk sementara dibatasi karena adanya pandemi Covid-19.
3. Pemustaka banyak yang belum mengetahui prosedur layanan perpustakaan di era pandemi Covid-19.

C. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Muhammadiyah Palembang?
2. Strategi apa yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang?
3. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam memberikan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang?

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan terarah dan mendapatkan hasil yang baik, maka perlu adanya pembatasan masalah. Maka penelitian ini terfokus pada layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19, dimana dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada strategi pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka di masa pandemi covid-19.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi apa yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan factor-faktor yang menjadi kendala dalam memberikan layanan perpustakaan di masa pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu-ilmu perpustakaan khususnya yang berhubungan dengan layanan perpustakaan di masa Pandemi Covid-19.

b. Secara praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang berarti bagi praktisi dan akademisi dalam studi lanjutan mengungkap aspek yang berkaitan dengan dengan layanan perpustakaan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi para masyarakat umumnya dan pustakawan khususnya di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang dengan kompleksitasnya ditengah wabah Pandemi Covid-19 di Indonesia.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan pernah dilakukan oleh Bunga Azizah Nurzakiah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus Universitas Muhammadiyah Palembang). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuisisioner yang mengambil responden sebanyak 294 orang sampel terdiri dari dosen, mahasiswa dan pegawai UPT Perpustakaan Muhammadiyah Palembang. Variabel tunggal digunakan dalam penelitian ni dengan 3 dimensi yang diukur yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place*.⁴

Total hasil pengukuran skor *Adquency of Gap* (AG) sebesar 1,95 yang memenuhi harapan minimum pengunjung dan total skor *Superiority of Gap* (SG)

⁴ Bunga Azizah Nurzakiah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Palembang)” (Palembang, UIN Raden Fatah Palembang, 2018), <http://eprints.radenfatah.ac.id/3827/>.

sebesar 2,39 berarti berada pada batas toleransi atau di antara tingkat minimum yang dapat diterima. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang sudah memenuhi kualitas layanan yang baik dan cukup memuaskan.

Penelitian lain dengan tema yang sama pernah juga dilakukan oleh Arif Juniyanto dalam skripsi berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survey menggunakan angket dalam pengumpulan datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Universitas Negeri Yogyakarta dengan jumlah sampel 20 orang setiap kelas dari 286 orang mahasiswa. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa perpustakaan di Fakultas Ilmu Keolahragaan berada pada kategori sangat rendah sebesar 4,17% (5 orang), kategori rendah sebesar 30,83% (37 orang), kategori sedang 39,17% (47 orang), kategori tinggi 19,17% (23 orang) dan kategori sangat tinggi sebesar 6,67% (8 orang). Berdasarkan nilai rata-rata sebesar 100,42 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berada dalam kategori sedang.⁵

⁵ Arif Juniyanto, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY” (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), <http://eprints.uny.ac.id/14215/1/SKRIP5.pdf>.

Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan yang ditulis oleh Rhoni Rodin, Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Bengkulu berjudul “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi menjelaskan bahwa, kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi keutuhan dan harapan pemustaka. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Teori yang digunakan dalam kajian ini antara lain kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, faktor penentu kualitas pelayanan dan pengawasan. Pembahasan dalam kajian ini yaitu kualitas total suatu jasa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain *word of mouth communication, personal need, past experience, external communications to costumer*. Kesimpulannya yaitu ada berbagai faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan di sebuah lembaga yaitu tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan. Perpustakaan sebagai sebuah lembaga yang melakukan aktifitas pelayanan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan dari para pemustaka.⁶

Muhammad Syafil Nasution dan Fransiska Timoria Samosir dalam tulisannya di Prosiding Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia ke-9 yang berjudul “Perkembangan Layanan Perpustakaan *Mobile Phone* Berbasis Android Beberapa Perguruan Tinggi Indonesia di Era *Net Generation*” membahas tentang perkembangan net generation dalam memberikan dampak terhadap layanan

⁶ Rhoni Rodin, “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no. 1 (June 28, 2015): 101, <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>.

perpustakaan di perguruan tinggi di Indonesia dengan menggunakan perangkat *handphone* yang disebut *M-Libraries*. Unit analisis dalam tulisan ini adalah 7 perguruan tinggi yang sudah menerapkan aplikasi *M-Libraries* yaitu Universitas Gadjah Mada, Universitas Gorontalo, Universitas Muhammadiyah Surakarta, ISI Yogyakarta, Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, Universitas Syiah Kuala Aceh dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Aplikasi berbasis *handphone android* ini dapat diunduh melalui *google playstore* dimana ketujuh universitas ini telah memiliki kriteria *M-Libraries*. Kriteria yang dimaksud adalah *M-OPAC*, *M-Applications*, *M-Collections*, *M-Instructions* dan *M-Database*. Hanya sebagian kecil yang telah memiliki kriteria SMS Notification dan SMS Referance. Idealnya perpustakaan perguruan tinggi menurut penulis harus sudah memanfaatkan teknologi *M-Libraries* untuk memperluas penyebaran layanan perpustakaan sehingga pemustaka di era net generation dapat memanfaatkan fitur- fitur layanan *M-Libraries* yang dikembangkan oleh perpustakaan perguruan tinggi Indonesia.⁷

Penelitian ini yang berjudul “Strategi Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19” berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dimana dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada strategi pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka di masa pandemi covid-19.

⁷ Nasution, M.S dan Fransiska, T.S. 2017. “*Perkembangan Layanan Perpustakaan Mobile Phone Berbasis Android Beberapa Perguruan Tinggi Indonesia di Era Net Generation*”. Prosiding Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia Ke-9. Makassar, 8-11 November 2016. h.1 diakses dari

https://www.researchgate.net/publication/321564528_Perkembangan_Layanan_Perpustakaan_Mobile_Phone_Berbasis_Android_di_Beberapa_Perguruan_Tinggi_Indonesia_di_Era_Net_Generation

Masalah jasa layanan perpustakaan sendiri untuk negara seperti Indonesia menjadi semakin kompleks ketika ada wabah Pandemi Covid-19. Pustakawan dituntut untuk lebih inovatif dalam memberikan akses informasi kepada para pemustaka. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu strategi yang dapat di gunakan untuk memenuhi himbauan Pemerintah ditengah Pandemi Covid-19 yang tengah melanda Indonesia.

F. Metode penelitian

1. Sifat dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan status fenomena dimana yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan. ⁸ Penelitian ini akan menggambarkan tentang bagaimana strategi pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka di masa Pandemi Covid-19 .

Penelitian yang bersifat deskriptif ini menggunakan pendekatan kualitatif. menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan maupun tulisan dan perilaku yang dapat diamati.⁹

⁸ Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian*. (Yogyakarta: Rieneka Cipta), h.254

⁹ Moleong, J. Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif eds. Revisi*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya). h.4

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan mengambil lokasi di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Maret 2021 - selesai. Alasan dipilihnya lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut telah menggunakan aplikasi *M-Libraries* dalam memberikan pelayanannya kepada mahasiswa. Hal ini diperkuat dengan kajian Muhammad Syafil Nasution dan Fransiska Timoria Samosir dalam tulisannya di Prosiding Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia ke-9 yang berjudul “Perkembangan Layanan Perpustakaan *Mobile Phone* berbasis Android Beberapa Perguruan Tinggi Indonesia di Era *Net Generation*” dimana (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang telah menerapkan sistem layanan *M- Libraries* tersebut.

3 . Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* atau ditentukan secara sengaja oleh peneliti. Alasan peneliti menggunakan teknik ini adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik terhadap jasa pelayanan terhadap pemustaka di masa Pandemi Covid-19.

Informan ialah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.¹⁰ Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah untuk membantu agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang dapat dijangkau serta untuk menghindari terjadinya pengulangan data dan informasi. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan serta staf (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang yang memiliki pengalaman baik langsung atau tidak langsung dalam memberikan jasa layanan kepada para pemustaka.

4. Data dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland dan Lofland adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti data dari jurnal-jurnal penelitian, koran, majalah dan dokumen.¹¹ Beberapa jenis data yang diambil dari penelitian ini adalah:

- a. **Data Primer**, yaitu sumber data utama yang berupa hasil pembicaraan dan tindakan serta beberapa keterangan dan informasi yang diperoleh dari informan. Sumber data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan subyek penelitian (pustakawan dan staf UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang). Data primer yang dicari menyangkut pengetahuan atau pengalaman,

¹⁰ Moleong, J. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. remaja Rosdakarya, 2002).

¹¹ Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada, 2001)

persepsi dan tindakan dalam memberikan layanan kepada pemustaka selama Pandemi Covid-19 berlangsung.

- b. **Data Sekunder**, yaitu sumber data yang diperoleh sumber yang sifatnya secara tidak langsung mampu melengkapi data primer. Sumber data sekunder didapat melalui buku-buku, laporan penelitian, jurnal ilmiah, surat kabar, majalah, artikel-artikel di internet dan kajian-kajian pustaka yang relevan dengan permasalahan layanan perpustakaan.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi perilaku/tindakan subjek diantaranya aktivitas dalam interaksi pustakawan dan staf UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang dalam memberikan layanan kepada pemustaka selama Pandemi Covid-19 berlangsung, mencari tahu proses penggunaan teknologi informasi tertentu yang biasanya dijadikan media sumber informasi pemustaka, strategi yang digunakan oleh pustakawan, akses pemustaka terhadap informasi perpustakaan.

2. Wawancara Mendalam

Proses wawancara dengan subyek dalam penelitian ini dilakukan dengan mengajukan 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, persepsi dan tindakan

pustakawan dan staf UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka di masa Pandemi Covid-19.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dengan mempelajari sumber-sumber terkait, seperti buku-buku panduan yang berkaitan dengan fokus penelitian, misalnya buku-buku tentang jasa layanan perpustakaan, metodologi penelitian dan juga buku lainnya yang berhubungan langsung maupun tidak langsung terhadap focus penelitian, serta arsip-arsip pribadi subyek studi kasus dan laporan penelitian yang sudah ada sehingga dapat menunjang pelaksanaan penelitian ini.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan menggambarkan inovasi dan kreatifitas serta pemanfaatan teknologi informasi oleh pustakawan dan staf dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka di era Pandemi Covid-19 di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Habermas melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data.¹²

1. Tahap Reduksi Data

Peneliti pada tahap ini memusatkan pada data lapangan yang telah terkumpul, yaitu data mengenai strategi yang digunakan oleh pustakawan dan staf UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang memberikan akses

¹² Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif* .h.229

informasi kepada pemustaka di masa Pandemi Covid-19. Data lapangan tersebut selanjutnya dipilih dalam arti kata menentukan derajat relevansinya dengan maksud penelitian, data yang cocok dengan maksud 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.

2. Tahap Penyajian Data

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

3. Tahap Kesimpulan

Peneliti pada tahap ini selalu melakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari data mengenai peran pustakawan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka di era pandemi covid-19. Data yang menunjang fokus penelitian akan disesuaikan kembali dengan data-data yang didapat dan juga melalui diskusi dengan teman sejawat.

I. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu adalah pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua menguraikan tentang teori atau konsep yang berhubungan dengan permasalahan penelitian diantaranya strategi, pustakawan, layanan perpustakaan, covid-19.

BAB III GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN

Bab tiga menjelaskan gambaran tentang wilayah penelitian secara umum maupun secara khusus mengenai deskripsi subyek penelitian, diantaranya sejarah perpustakaan, visi dan misi perpustakaan universitas muhammadiyah palembang, struktur organisasi, peran perpustakaan, tugas dan fungsi perpustakaan, sumber daya manusia (SDM), koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana, jenis- jenis layanan perpustakaan, anggaran pusat universitas muhammadiyah palembang.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisikan tentang uraian hasil penelitian serta analisis data. Diantaranya Analisis SWOT di UPT perpustakaan universitas muhammadiyah palembang, strategi pustakawan dalam

memberikan layanan perpustakaan di masa pandemi covid-19, kendala dalam memberikan layanan di masa pandemi covid-19.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir pada akhir tulisan ini akan di kemukakan kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan dan mengusulkan saran-saran.