

Perencanaan Strategis Pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung

Vione Sagita Efendi¹, Moh. Safii^{1, *)}

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Sastra, Universitas Negeri Malang
Jl. Semarang 5, Malang, Indonesia

*) Korespondensi: moh.safii@um.ac.id

Abstract

[Strategic Planning of Services at the Tulungagung Regency Regional Library] Service activities at the Regional Library of Tulungagung Regency have not been able to achieve the goals and expectations of the general public and the transformation of the surrounding conditions. The purpose of this research is to produce an alternative formulation of feasible planning strategies through strategic planning which refers to the strategy formulation technique in a systematic, logical and rational manner by Fred R. David, so as to be able to improve the quality of service at the Regional Library of Tulungagung Regency. The method adapted in this scientific study is mixed methods with a combination of quantitative and qualitative data tabulations. The data collection used is primary data in the form of interviews and questionnaires supported by supporting data in the form of observation and documentation. Sampling was carried out using a saturated sampling technique based on internal information from librarians and external factors from users, each factor was then determined to be 15 with a total of 30 people. The analysis was carried out in three stages. First, the input stage by analyzing the EFE and IFE Matrix. Then the second stage is the matching stage which includes the IE Matrix and the SWOT Matrix. The third stage is decision making that adopts the Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) as an output analysis to improve services at the Regional Library of Tulungagung Regency with implications for intensive or integrative strategies. The results of the study based on the SWOT analysis get 10 alternative strategies. The ten strategies are then prioritized using the QSPM matrix to produce 3 strategies with the highest priority scale including users being involved through the library information system, providing information and active promotion and providing general OPAC access to users by the library's computer institution (IT) staff.

Keywords: strategic planning; services; SWOT; QSPM

Abstrak

Kegiatan pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung belum dapat mencapai tujuan dan harapan khalayak umum serta transformasi kondisi sekitar. Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan perumusan alternatif strategi perencanaan yang layak melalui perencanaan strategis (*strategic planning*) yang mengacu pada teknik formulasi strategi secara sistematis, logis dan rasional oleh Fred R. David, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung. Metode yang diadaptasi pada kajian ilmiah ini adalah *mixed methods* dengan kombinasi tabulasi data secara kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara dan kuesioner ditunjang dengan data pendukung berupa observasi dan dokumentasi. Sampling dilakukan dengan teknik sampling jenuh yang didasari pada informasi internal dari pustakawan dan faktor eksternal dari pemustaka, masing-masing faktor kemudian ditentukan sejumlah 15 dengan total 30 orang. Analisis dilakukan meliputi tiga tahap. Pertama, tahap penginputan dengan melakukan analisis terhadap Matriks EFE dan IFE. Selanjutnya tahap kedua adalah tahap pencocokan yang mencakup Matriks IE dan Matriks SWOT. Tahapan ketiga adalah pengambilan keputusan yang mengadopsi *Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)* sebagai output analisis untuk meningkatkan pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan mengimplikasi strategi intensif atau integratif. Hasil kajian berdasarkan analisis SWOT mendapatkan 10 alternatif strategi. Sepuluh strategi tersebut kemudian ditentukan prioritasnya dengan matriks QSPM menghasilkan 3 strategi dengan skala prioritas tertinggi di antaranya pemustaka dapat dilibatkan melalui sistem informasi perpustakaan, dilakukan pemberian informasi serta promosi secara aktif dan pemberian akses OPAC secara umum kepada pemustaka oleh tenaga pranata komputer (TI) perpustakaan.

Kata kunci: perencanaan strategis; pelayanan; SWOT; QSPM

1. Pendahuluan

Pada masa modern sebagaimana dikatakan Suwarno (2013) perpustakaan bertransformasi dengan kecepatan tinggi yang berlangsung melalui segala lini kehidupan manusia termasuk dalam kemudahan memperoleh informasi. Menurut Nupikso (2015) lembaga masyarakat dituntut dalam menyediakan prasarana serta sarana yang ideal supaya khalayak umum memiliki kemampuan dalam mengakses informasi. Perkembangan informasi era kini mengalami penyebaran signifikan pada sebagian besar golongan khalayak, lembaga, organisasi dan di mana satu di antaranya adalah perpustakaan (Yulinar, 2019). Keberadaan perpustakaan menjadi hal yang wajib untuk diwujudkan dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Perpustakaan menjadi pusat bagi keseluruhan golongan khalayak pada semua umur, suku, religi dan strata sosial agar dapat melakukan aktivitas studi dengan tidak terbatas pada umur serta pengkategorian kelas (Perpustakaan Nasional RI, 2019). Pada hakikatnya, keberadaan perpustakaan berfungsi untuk memberikan pelayanan berbasis informasi melalui penggunaan sumber bacaan serta pusat data yang tersedia dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sebagai lembaga publik, kegiatan pelayanan pada perpustakaan menjadi ujung tombak yang secara langsung berkaitan dengan pemustaka. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas yang disediakan oleh satu golongan kepada golongan lainnya sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan serta tuntutan dalam mencapai kepuasan kepada pemustaka (Kotler & Gary, 2016). Menurut Suzanto (2011) apabila pelayanan yang dirasa telah memenuhi ekspektasi pemustaka, maka dapat diambil sudut pandang bahwa kegiatan pelayanan tersebut memuaskan, namun jika jasa pemberian pelayanan yang dirasa telah melebihi ekspektasi pemustaka, maka dipersepsikan bahwa kegiatan pelayanan tersebut sangat memuaskan. Tetapi sebaliknya, apabila pemberian pelayanan yang dirasakan tidak mampu memenuhi ekspektasi pemustaka, maka aktivitas pelayanan yang diberikan akan dinilai tidak baik serta tidak memuaskan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kegiatan pelayanan perpustakaan diawali pada kebutuhan pemustaka serta berujung pada respon dari pemustaka tersebut.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tulungagung menjadi salah satu sarana penunjang dalam memperoleh informasi, juga sebagai penyedia jasa pelayanan kepada publik. Saat ini, Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung telah memperoleh predikat akreditasi A yang berarti bahwa telah memenuhi kesesuaian terhadap Standar Nasional Perpustakaan Republik Indonesia. Diperolehnya akreditasi A oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa perpustakaan senantiasa berupaya dalam meningkatkan kualitas perpustakaan serta memiliki potensi untuk dapat berkembang lebih maksimal, namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwiwarno (2016) kegiatan pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung tidak selalu berjalan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya beberapa kendala pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka, di antaranya: kurang jelasnya tanda atau papan himbuan, tidak tersedianya layanan fotokopi, belum maksimalnya panduan dalam mencari nomor klasifikasi buku, kebenaran instruksi yang dianggap masih membutuhkan pembenahan, belum adanya website perpustakaan, kinerja OPAC yang dinilai masih belum maksimal dan kurangnya kelancaran akses pada perpustakaan sehingga menghambat pelayanan di perpustakaan.

Hasil wawancara dengan pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung yang menyatakan masih terdapat kekurangan pada faktor internal perpustakaan di antaranya anggaran yang berasal dari APBD terbatas sehingga tidak semua rancangan kegiatan dijalankan dan prosedur pengendalian kualitas buku di perpustakaan kurang karena buku pengganti tidak secepat buku yang diminta, sedangkan pada faktor eksternal berdasarkan wawancara dengan pemustaka juga didapati beberapa kekurangan di antaranya kurangnya fasilitas penunjang bagi pemustaka dan katalog yang terkomputerisasi (OPAC) tidak dapat diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka. Kekurangan dari kedua faktor tersebut mengindikasikan tidak adanya korelasi antara hasil akreditasi dengan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan hal tersebut, menunjukkan perlu adanya strategi perencanaan yang tepat melalui perencanaan strategis (*strategic planning*) yang mengacu pada formulasi strategi secara sistematis, logis dan rasional sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan (David, 2016).

Menurut David (2016) metode penyusunan strategi secara komprehensif dikaitkan pada 3 struktur kerja perumusan kebijakan dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, serta pemilihan opsi strategi alternatif yang layak dan ideal melalui 3 tahapan (*three stage*). Tahapan pertama terdiri dari matriks *External Factor Evaluation (EFE)* dan matriks *Internal Factor Evaluation (IFE)*, yang disebut sebagai tahap input (*input stage*) dikarenakan pada tahap ini dilaksanakan penyederhanaan perolehan data yang selanjutnya dipergunakan untuk memformulasi strategi. Tahapan kedua adalah tahap pencocokkan (*matching stage*) di mana disusun opsi strategi yang ideal melalui penyesuaian faktor eksternal serta internal. Aktivitas pada tahap kedua mencakup penyusunan matriks IE (*Internal-Exsternal*) serta matriks SWOT (*Strength-Weakness-Opportunities-Threats*). Tahapan ketiga merupakan tahap keputusan (*decision stage*) dengan mengadopsi penggunaan QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*). QSPM mempergunakan data masukan mulai dari tahapan pertama dengan objekif melalui evaluasi opsi strategi yang telah teridentifikasi pada tahap kedua. QSPM menunjukkan nilai lebih dari opsi strategi alternatif serta menyajikan dasar yang objektif pada pemilihan strategi dengan spesifik.

Dalam proses perencanaan strategis sebelum melakukan proses analisis dan perumusan strategi, terlebih dahulu dilakukan analisis pada situasi sekitar lembaga atau organisasi dari sisi dalam (faktor internal) maupun sisi luar (faktor eksternal). Menurut David (2016) peluang dan ancaman dari luar (eksternal) dapat digolongkan ke dalam 5 kategori umum, di antaranya: (1) kemampuan ekonomi, (2) kemampuan budaya, demografis, sosial serta kondisi sekitar, (3) kemampuan politis, pemerintahan dan hukum, (4) kemampuan teknologi serta (5) kemampuan dalam bersaing, sedangkan kekuatan dan kelemahan dari dalam (internal) timbul dalam aktivitas (1) tata kelola organisasi, (2) marketing, (3) kondisi finansial, (4) produksi atau operasi, (5) kajian serta pengembangan dan (6) sistem manajemen informasi organisasi.

Berbagai penelitian yang mengkaji perencanaan strategik dengan teknik formulasi strategi oleh Fred R. David (2016), salah satunya dilakukan oleh Purba dan Kusumadmo (2015) dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Metode QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*) Di Nimco Indonesia”. Hasil penelitian tersebut merekomendasikan sepuluh rumusan alternatif strategi pada Nimco

Indonesia melalui analisis SWOT yang dapat dirumuskan, di antaranya: meningkatkan kualitas produk, pengembangan variasi serta gambaran produk, peningkatan kondisi stabil serta kecakapan kinerja lembaga, pembuatan standarisasi yang presisi serta transparan, konsisten dalam pengembangan daya kreatif pekerja, pembuatan berbagai project sebagai pertahanan dan peningkatan rasa loyal, pembuatan strategi promosi yang efisien, relasi dengan distributor, penetapan harga bersaing dan penguatan modal. Adapun tiga prioritas strategi tertinggi melalui hasil matriks QSPM di antaranya peningkatan kualitas, pengembangan variasi dan gambaran produk serta pembuatan strategi penetapan harga yang bersaing.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Maryam et al. (2016) dengan judul “*Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)*”. Hasil penelitian tersebut menyatakan opsi strategi dalam merencanakan kenaikan kualitas layanan administratif penduduk di Kabupaten Sampang melalui analisis SWOT meliputi: *forward integration strategy* (pengintegrasian strategi jangka panjang), *product development strategy* (strategi mengembangkan produksi), *market penetration strategy* (strategi untuk masuk ke pasar). Selanjutnya yang menjadi kepentingan utama berdasarkan pemilihan strategi melalui matriks QSPM adalah strategi pengintegrasian jangka panjang di mana dibutuhkan peningkatan jejaring distribusi layanan administratif penduduk dengan skala meluas sehingga terdapat kemudahan untuk menjangkau khalayak secara umum. Prioritas strategi selanjutnya adalah strategi untuk masuk ke pasar dan strategi mengembangkan produk.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu tersebut, disimpulkan adanya perbedaan perumusan strategi pada kedua lokasi penelitian. *Research Gap* merupakan perbedaan yang ditemukan pada penelitian terdahulu. Perbedaan dalam penelitian Purba dan Kusumadmo (2015) dan Maryam et al. (2016) terletak pada perbedaan faktor internal dan eksternal lokasi yang diteliti sehingga menghasilkan perumusan strategi yang berbeda. Hal tersebut membuat adanya kemungkinan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung juga memiliki faktor eksternal maupun internal yang berbeda sehingga menghasilkan perumusan strategi yang juga berbeda terhadap pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan fenomena permasalahan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji “*Perencanaan Strategis Pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung*” sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Metode Penelitian

Metode yang diadaptasi pada penelitian ini adalah mixed methods di mana terjadi perpaduan input data baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan pendekatan studi kasus (*observational case studies*). Mengacu pada teori Creswell & Clark (2018) terkait *sequential exploratory* yaitu metode penelitian kombinasi secara berurutan dengan melibatkan tahap awal penelitian melalui pengumpulan data kualitatif, selanjutnya analisis berlanjut pada tahapan berikutnya dengan pengumpulan data secara kuantitatif. Pada penelitian ini analisis data kualitatif tersebut akan diolah menjadi data kuantitatif berdasarkan hasil analisis terhadap kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal, di mana hasil analisisnya kemudian disimpulkan kembali melalui penjabaran hasil analisis yang berbentuk kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu suatu metode

yang meneliti status dan objek tertentu, kondisi tertentu, sistem pemikiran atau suatu kejadian tertentu pada saat sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Metode deskriptif digunakan untuk mengkaji sesuatu seperti apa adanya (variabel tunggal) atau pola hubungan (korelasional) antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jalan R.A Kartini Nomor 11, Kampungdalem, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder yang didasari pada observasi lapangan dan tanya jawab kepada narasumber dalam memperoleh faktor internal dan eksternal serta perumusan prioritas strategi melalui teknik QSPM. Model teknik sampling yang digunakan adalah sequential mixing method, yaitu sampling dengan strategi penarikan sampel dasar dengan menggunakan teknik probabilitas dan purposif (non-probabilitas) dengan menggunakan metode gabungan secara berurutan sesuai dengan desain riset gabungan yang digunakan. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah responden yang dapat memberikan informasi dan bersinggungan langsung dengan kegiatan pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung yaitu berdasarkan faktor internal dari pustakawan dan faktor eksternal dari pemustaka, masing-masing faktor ditentukan sejumlah 15 dengan total 30 responden.

Penelitian ini mengacu pada kerangka kerja formulasi strategi (*strategy formulation framework*) oleh David (2016), melalui teknik formulasi strategi yang diintegrasikan ke dalam tiga kerangka kerja pembuatan keputusan meliputi tiga tahap (*three stage*), yaitu:

2.1. Tahap Input (Input Stage)

Pada tahap ini data dibedakan menjadi dua, yaitu data eksternal dan data internal. Data yang teridentifikasi dalam pengamatan lapangan, dirangkum dalam suatu matriks, yaitu: *External Factor Evaluation (EFE)* dan *Internal Factor Evaluation (IFE)* di mana data tersebut merupakan faktor strategis. Matriks EFE digunakan untuk mengetahui peluang terbesar dan terkecil yang dimiliki perpustakaan dan ancaman terbesar maupun ancaman yang tidak mempengaruhi perpustakaan, sedangkan matriks IFE digunakan untuk mengetahui kekuatan paling besar dan terkecil yang dimiliki maupun kelemahan terbesar dan terkecil yang dimiliki perpustakaan. Tahap ini disebut sebagai tahap input (*input stage*) dikarenakan merupakan tahap peringkasan informasi input mendasar yang dibutuhkan untuk memformulasikan strategi.

Menurut David (2016) dalam pengolahan dan analisis data pada tahap input (*input stage*) matriks *External Factor Evaluation (EFE)* dan *Internal Factor Evaluation (IFE)* melalui meliputi beberapa tahap, di antaranya:

a. Matriks EFE (*External Factor Evaluation*)

1. Membuat tabel analisis dengan 4 kolom yaitu kolom faktor, kolom bobot, kolom rating dan kolom skor.
2. Menentukan faktor eksternal peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) pada kolom faktor.

3. Menentukan bobot dengan membagi antara jumlah jawaban tiap responden dengan jumlah total responden. Jumlah semua bobot yang diberikan pada faktor harus sama dengan 1,0.
4. Menentukan rating dengan menjumlah jawaban responden dibagi dengan jumlah total responden.
5. Mengalikan nilai bobot dengan nilai rating-nya untuk mendapatkan skor.
6. Menjumlahkan semua skor untuk mendapatkan skor total bagi faktor yang dinilai.

b. Matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*)

1. Membuat tabel analisis dengan 4 kolom yaitu kolom faktor, kolom bobot, kolom rating dan kolom skor.
2. Menentukan faktor internal yaitu kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*).
3. Menentukan bobot dengan membagi antara jumlah jawaban tiap responden dengan jumlah total responden. Jumlah semua bobot yang diberikan pada faktor harus sama dengan 1,0.
4. Menentukan rating dengan menjumlah jawaban responden dibagi dengan jumlah total responden.
5. Mengalikan nilai bobot dengan nilai rating-nya untuk mendapatkan skor.
6. Menjumlahkan semua skor untuk mendapatkan skor total bagi faktor yang dinilai.

2.2. Tahap Pencocokan (*Matching Stage*)

Pada tahap ini akan dilaksanakan proses analisis untuk merumuskan strategi perpustakaan dengan menyelaraskan faktor internal dan eksternal kunci melalui dua tahap, yang selanjutnya dari hasil matriks tersebut diperoleh strategi pelayanan perpustakaan di tingkat pemerintahan yang lebih detail melalui matriks SWOT sebagai berikut:

a. Matriks Internal-Eksternal (*Internal-External-IE*)

Matriks IE berfungsi untuk memosisikan suatu perpustakaan ke dalam matriks yang terdiri dari sembilan sel. Dari sel-sel tersebut akan dapat diidentifikasi bagaimana posisi pelayanan perpustakaan saat ini, sehingga dapat memudahkan untuk merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Matriks IE didasarkan pada dua dimensi kunci: skor bobot IFE total pada sumbu x dan skor bobot EFE total pada sumbu y. Setiap divisi dalam suatu organisasi harus membuat Matriks IFE dan Matriks EFE dalam kaitannya dengan organisasi. Skor bobot total yang diperoleh dari divisi-divisi tersebut memungkinkan susunan Matriks IE di tingkat perusahaan. Pada sumbu x dari Matriks IE, skor bobot IFE total 1,0 sampai 1,99 menunjukkan posisi internal yang lemah, skor 2,0 sampai 2,99 dianggap sedang dan skor 3,0 sampai 4,0 adalah kuat. Serupa dengannya, pada sumbu y, skor bobot EFE total 1,0 sampai 1,99 dipandang rendah, skor 2,0 sampai 2,99 dianggap sedang dan skor 3,0 hingga 4,0 adalah tinggi.

Matriks IE dapat dibagi menjadi tiga bagian besar dengan implikasi strategi yang berbeda pada sembilan sel berikut (David, 2016):

1. Pertama, untuk divisi yang berada pada sel I, II, atau IV dapat dijelaskan sebagai tumbuh dan membangun (*grow and build*). Strategi yang intensif (penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan

pengembangan produk) atau integrasi (integrasi ke belakang, integrasi ke depan dan integrasi horizontal) bisa menjadi yang paling tepat bagi divisi-divisi ini.

2. Kedua, divisi yang berada pada sel III, V, atau VII dapat ditangani dengan baik melalui strategi menjaga dan mempertahankan (*hold and maintain*), penetrasi pasar dan pengembangan produk adalah dua strategi yang paling banyak digunakan dalam jenis divisi ini.
3. Ketiga, untuk divisi yang berada di sel VI, VIII, atau IX adalah panen atau divestasi (*harvest or divest*).

b. Matriks SWOT (*Strength-Weakness-Opportunity-Threads*)

Matriks SWOT adalah alat pencocokan (*matching tool*) yang penting untuk membantu mengembangkan empat tipe strategi: strategi kekuatan-kesempatan (*strength-opportunities-SO*), strategi kelemahan-kesempatan (*weakness-opportunities-WO*), strategi kekuatan-ancaman (*strength-threads-ST*) dan strategi kelemahan-ancaman (*weakness-threads-WT*) (David, 2016). Strategi SO memanfaatkan kekuatan internal sebuah lembaga atau organisasi untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal. Strategi WO bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan cara mengambil keuntungan dari peluang eksternal. Strategi ST menggunakan kekuatan sebuah lembaga atau organisasi untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal. Strategi WT merupakan taktik defensif yang diarahkan untuk mengurangi kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal.

Terdapat delapan langkah dalam membentuk sebuah Matriks SWOT, yaitu: (1) membuat daftar peluang-peluang eksternal utama perusahaan, (2) membuat daftar ancaman-ancaman eksternal utama perusahaan, (3) membuat daftar kekuatan-kekuatan internal utama perusahaan, (4) membuat daftar kelemahan-kelemahan internal utama perusahaan, (5) mencocokkan kekuatan internal dengan peluang eksternal, dan mencatat hasilnya pada strategi SO, (6) mencocokkan kelemahan internal dengan peluang eksternal, dan mencatat hasilnya pada strategi WO, (7) mencocokkan kekuatan internal dengan ancaman eksternal, dan mencatat hasilnya pada strategi ST, (8) mencocokkan kelemahan internal dengan ancaman eksternal, dan mencatat hasilnya pada strategi WT.

2.3. Tahap Keputusan (Decision Stage)

Pada tahap ini, akan dipilih prioritas strategi utama berdasarkan hasil dari analisis sebelumnya menjadi beberapa alternatif strategi utama untuk perpustakaan. Alat analisis yang digunakan pada tahap akhir ini adalah *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM). Baris teratas QSPM terdiri atas strategi alternatif yang diturunkan dari Matriks IE dan Matriks SWOT (David, 2016). QSPM merupakan matriks tahap akhir dalam kerangka kerja analisis formulasi strategi. Teknik ini secara jelas menunjukkan strategi alternatif yang paling baik untuk dipilih (Purwanto, 2008).

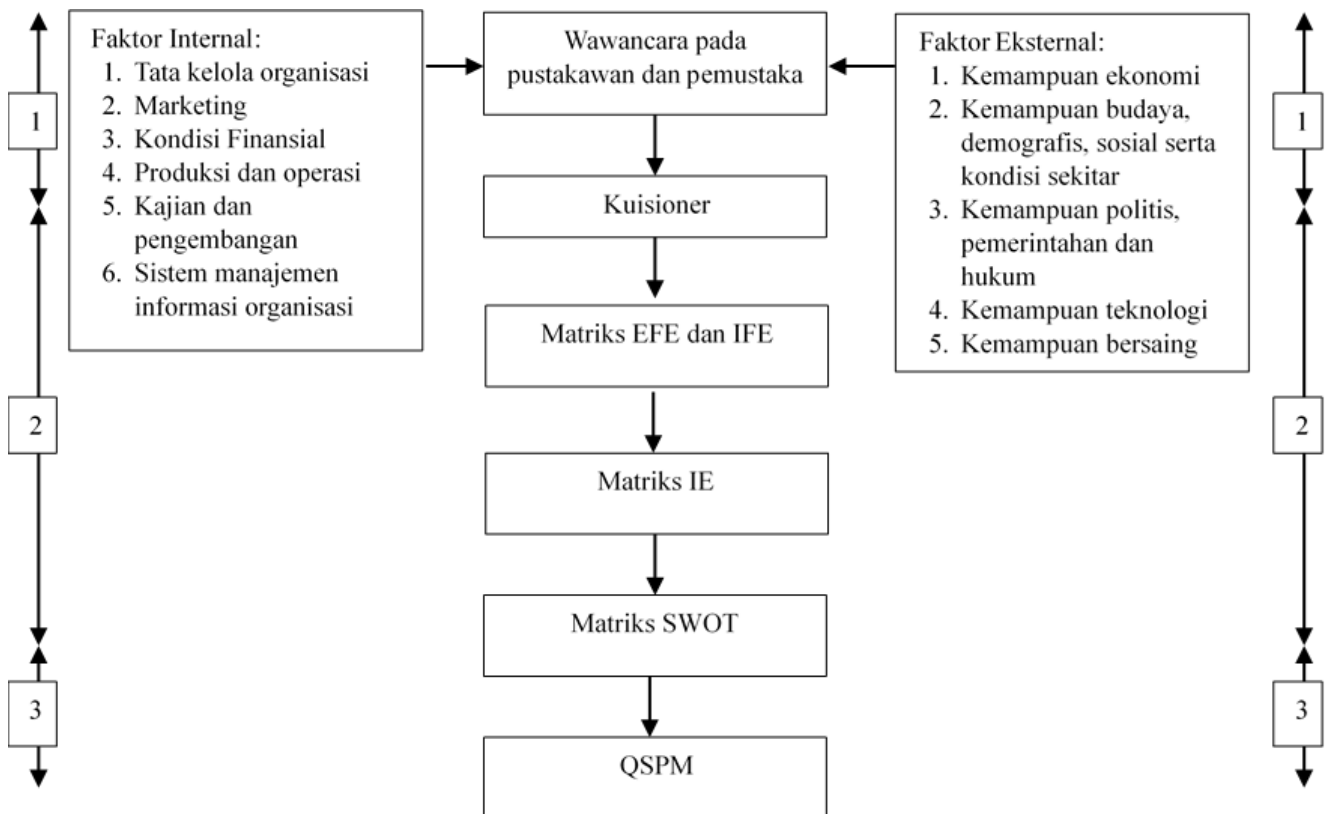
Menurut David (2016) terdapat 6 langkah yang perlu dilakukan untuk membuat matriks QSPM, di antaranya: (1) menyusun daftar kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang sama dengan matriks SWOT, (2) memberikan bobot untuk kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Bobot ini sama dengan bobot yang

diberikan pada matriks IFE dan EF, (3) menyusun alternatif strategi yang akan dievaluasi, (4) menetapkan nilai daya tarik (Attractiveness Scores – AS) yang berkisar antara 1 sampai

Nilai 1 tidak menarik, 2 = agak menarik, 3 = cukup menarik, 4 = sangat menarik, (5) menghitung total nilai daya tarik (Total Attractiveness Scores – TAS), kemudian mengalihkan bobot dengan nilai daya tarik (AS), (6) menghitung jumlah total nilai daya tarik (STAS). Alternatif strategi yang memiliki nilai total terbesar merupakan strategi yang paling baik.

(a) Kerangka Penelitian

Kerangka Penelitian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Keterangan gambar:

1. Tahap pengumpulan data
2. Tahap analisis data
3. Perumusan strategi

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1. Uji Validitas

Untuk dapat mengetahui apakah jawaban responden valid, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur bagaimana hasil perolehan data setelah dilakukannya penelitian, dengan melihat apakah data yang diperoleh valid dengan instrumen pengukuran yang digunakan (kuesioner). Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS (*Statistic Package and Sosial Science*). Menurut Ghazali (2013), dilakukannya uji signifikansi untuk membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka item atau butir pertanyaan sebagai indikator tersebut dapat dinyatakan valid. Terdapat kriteria dalam penentuan validitas, yaitu:

1. Apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Instrumen Validitas (Data Diolah Peneliti, 2023)

Matriks	Item	Bobot		Rating	
		Pearson Corrlation	Keterangan	Pearson Corrlation	Keterangan
Strength	S1	0,721	Valid	0,750	Valid
	S2	0,444	Valid	0,808	Valid
	S3	0,422	Valid	0,844	Valid
	S4	0,624	Valid	0,844	Valid
	S5	0,749	Valid	0,814	Valid
	S6	0,440	Valid	0,836	Valid
	S7	0,748	Valid	0,640	Valid
	S8	0,749	Valid	0,637	Valid
	S9	0,811	Valid	0,859	Valid
	S10	0,827	Valid	0,618	Valid
Weakness	W1	0,541	Valid	0,864	Valid
	W2	0,509	Valid	0,734	Valid
	W3	0,469	Valid	0,576	Valid
	W4	0,719	Valid	0,816	Valid
Opportunity	O1	0,577	Valid	0,822	Valid
	O2	0,725	Valid	0,797	Valid
	O3	0,716	Valid	0,848	Valid
	O4	0,686	Valid	0,859	Valid
	O5	0,599	Valid	0,824	Valid
	O6	0,770	Valid	0,785	Valid
	O7	0,734	Valid	0,940	Valid
	O8	0,786	Valid	0,891	Valid
	O9	0,523	Valid	0,854	Valid
Threat	T1	0,402	Valid	0,770	Valid
	T2	0,670	Valid	0,812	Valid
	T3	0,626	Valid	0,836	Valid
	T4	0,712	Valid	0,824	Valid
	T5	0,691	Valid	0,824	Valid
	T6	0,530	Valid	0,431	Valid

Diketahui bahwa r tabel dengan tingkat signifikansi 5 % untuk sampel berjumlah 30 adalah 0,361. Berdasarkan tingkat signifikansi perhitungan uji validitas 5% oleh Priyatno (2016), instrumen atau item- item

pertanyaan dalam penelitian ini berkorelasi signifikan dengan skor total (tervalidasi) dikarenakan r hitung $\geq r$ tabel.

3.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010) Uji reliabilitas merupakan alat pengumpulan data yang reliabel digunakan untuk mengukur instrumen penelitian. Apabila sebuah alat ukur digunakan dua kali dalam mengukur sebuah fenomena yang sama dengan perolehan hasil secara konsisten, maka alat pengukuran dinyatakan reliabel. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas bobot dan rating pada penelitian yang telah dilakukan:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas (Data Diolah Peneliti, 2023)

Bobot		Rating	
<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,929	Reliabel	0,972	Reliabel

Dari hasil tabel tersebut terlihat bahwa bobot memiliki nilai cronbach's alpha sebesar $0,929 > 0,6$. Rating memiliki nilai cronbach's alpha sebesar $0,972 > 0,6$. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa setiap bobot dan rating dinyatakan reliabel karena memiliki nilai cronbach's alpha di atas 0,60.

3.1.3. Matriks EFE (External Factor Evaluation)

Matriks EFE dalam penelitian diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner yang dilakukan kepada 30 orang pihak eksternal dan pihak internal perpustakaan. Hasil bobot dan rating diperoleh berdasarkan respon terhadap indikator peluang dan ancaman, dengan sajian sebagai berikut:

Tabel 3. Matriks *EFE* (External Factor Evaluation)

No.	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
	Peluang (<i>Opportunity</i>)			
1	Pemustaka tidak pernah mengeluarkan dana ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	0,07	3,47	0,24
2	Letak perpustakaan mudah dijangkau dan nyaman bagi pemustaka	0,08	3,70	0,28
3	Pustakawan memberikan pelayanan dengan baik dari segi sikap kepada pemustaka	0,07	3,50	0,26
4	Koleksi bahan pustaka yang disediakan perpustakaan lengkap dan beragam, dengan kualitas yang baik serta lebih dari 1 eksemplar	0,07	3,23	0,23
5	Regulasi pelayanan berjalan dengan baik	0,07	3,23	0,22
6	Sistem informasi di perpustakaan mudah digunakan oleh pemustaka	0,07	3,33	0,24
7	Ketepatan informasi pada katalog online (<i>OPAC</i>) sesuai dengan rak koleksi	0,07	3,37	0,23
8	Tampilan pada katalog online (<i>OPAC</i>) mudah dipahami oleh pemustaka	0,07	3,43	0,24
9	Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung menjadi rujukan utama bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi bahan pustaka di Wilayah Kabupaten Tulungagung	0,07	3,50	0,25

Ancaman (Threat)				
1	Kurangnya update atau keterbaruan koleksi di perpustakaan	0,06	2,13	0,13
2	Kurangnya fasilitas penunjang bagi pemustaka	0,06	2,60	0,15
3	Pemustaka tidak banyak mengetahui layanan lain di perpustakaan seperti layanan komputer, audio visual, referensi, <i>e-book</i> dan titik baca	0,05	2,53	0,14
4	Tidak adanya penagihan dari pihak perpustakaan apabila pemustaka terlambat mengembalikan koleksi atau bahan pustaka	0,07	2,43	0,16
5	Tidak terdapat panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan	0,06	2,43	0,14
6	Katalog yang terkomputerisasi (<i>OPAC</i>) tidak dapat diakses diluar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka	0,06	2,33	0,14
Total		1,00		3,06

Berdasarkan matriks EFE tersebut dinyatakan faktor peluang terbesar yaitu letak perpustakaan yang mudah dijangkau dan nyaman bagi pemustaka dengan total skor 0,28. Adapun pada faktor ancaman yang perlu diwaspadai yaitu tidak adanya penagihan dari pihak perpustakaan apabila pemustaka terlambat mengembalikan koleksi atau bahan pustaka sehingga menghambat pelayanan di perpustakaan dengan total skor 0,16. Berdasarkan hal tersebut diperoleh total skor penggabungan dari faktor eksternal yaitu 3,06 yang berada di atas standar rata-rata 2,50 dengan kategori baik.

3.1.4. Matriks EFE (External Factor Evaluation)

Matriks IFE dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner yang juga dilakukan kepada 30 orang pihak internal dan pihak eksternal perpustakaan. Hasil bobot dan rating diperoleh berdasarkan respon terhadap indikator kekuatan dan kelemahan, dengan sajian sebagai berikut:

Tabel 4. Matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*)

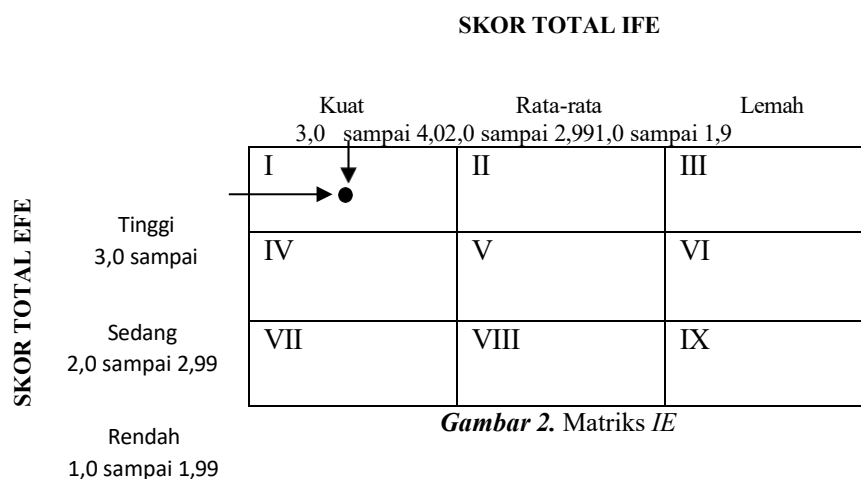
No.	Faktor Internal		Bobot	Rating	Skor
	Kekuatan (<i>Opportunity</i>)				
1	Sasaran dan tujuan pelayanan perpustakaan dapat diukur dan dikomunikasikan dengan baik		0,08	3,37	0,26
2	Deskripsi dan spesifikasi pekerjaan setiap pegawai di perpustakaan tertera dengan jelas		0,07	3,20	0,23
3	Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung menjadi penggerak bagi perpustakaan lain di wilayah Kabupaten Tulungagung		0,08	3,43	0,26
4	Perpustakaan melakukan penelitian pasar terkait pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala		0,07	3,27	0,24
5	Perpustakaan memiliki hubungan baik dengan penerbit		0,07	3,20	0,23
6	Anggaran perpustakaan dimanfaatkan dengan sebaiknya sesuai dengan aturan tata kerja baku atau standar operasional prosedur (SOP) di perpustakaan		0,08	3,40	0,27
7	Proses penganggaran buku dan fasilitas berjalan efektif sesuai dengan kebutuhan pemustaka		0,07	3,37	0,25
8	Sistem informasi di perpustakaan dapat bersaing secara teknologi		0,07	3,27	0,24
9	Terdapat tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) di perpustakaan		0,08	3,40	0,27
10	Setiap pegawai di perpustakaan diberikan pelatihan komputer untuk penggunaan sistem informasi		0,07	3,27	0,24
Kelemahan (Threat)					

1	Belum adanya mekanisme kontrol dalam mengapresiasi prestasi pegawai terbaik dan prestasi perpustakaan	0,06	2,37	0,13
2	Anggaran yang berasal dari APBD terbatas sehingga tidak semua rancangan kegiatan dijalankan	0,06	2,47	0,15
3	Tidak semua tenaga di perpustakaan memiliki ruangan khusus, namun terdapat tempat bagi setiap pegawai dalam melakukan pekerjaannya	0,06	2,03	0,13
4	Prosedur pengendalian kualitas buku di perpustakaan kurang karena buku pengganti tidak sebgus buku yang diminta	0,07	2,23	0,15
Total		1,00		3,06

Berdasarkan hasil dari matriks IFE tersebut, dapat diartikan faktor kekuatan terbesar yaitu anggaran perpustakaan dimanfaatkan dengan sebaiknya sesuai dengan aturan tata kerja baku atau standar operasional prosedur (SOP) di perpustakaan dan terdapat tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) di perpustakaan dengan total skor yang sama yaitu 0,27, sedangkan pada faktor kelemahan yang perlu diperhatikan yaitu anggaran yang terbatas sehingga tidak semua rancangan kegiatan dapat dijalankan dan prosedur pengendalian kualitas buku di perpustakaan yang kurang dikarenakan buku pengganti tidak sebgus buku yang diminta dengan skor sama yaitu 0,15. Berdasarkan hal tersebut diperoleh jumlah skor penggabungan pada faktor internal yaitu 3,06 yang juga berada pada kategori baik di atas standar rata-rata 2,50.

3.1.5. Matriks IE (Internal External)

Berdasarkan atas hasil perhitungan matriks EFE dan IFE diperoleh nilai skor total EFE adalah 3,06 dan skor total IFE adalah 3,06. Hasil tersebut selanjutnya dipetakan dalam matriks IE yang di mana untuk sumbu x berasal dari penjumlahan nilai matriks IFE dan sumbu y berasal dari penjumlahan nilai matriks EFE, jadi dalam matriks IE posisi pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung masuk ke dalam divisi sel I (David, 2016) sebagai berikut:



Menurut David (2016), untuk divisi yang berada di sel I dapat ditangani dengan manajemen yang baik melalui pertumbuhan dan strategi pembangunan. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melakukan strategi intensif (penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk) atau strategi integratif (integrasi ke depan, integrasi ke belakang dan integrasi horizontal) yang paling sesuai untuk divisi ini.

3.1.6. Matriks SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, Threats)

Matriks SWOT akan membangun empat sekatan dalam pemilihan alternatif strategi, yaitu dengan strategi SO (kekuatan-peluang), strategi WO (kelemahan-peluang), strategi ST (kekuatan-ancaman), dan strategi WT (kelemahan-ancaman).

Tabel 5. Matriks *SWOT*

Internal	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
	Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran dan tujuan pelayanan perpustakaan dapat diukur dan dikomunikasikan dengan baik 2. Deskripsi dan spesifikasi pekerjaan setiap pegawai di perpustakaan tertera dengan jelas 3. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung menjadi penggerak bagi perpustakaan lain di wilayah Kabupaten Tulungagung 4. Perpustakaan melakukan penelitian pasar terkait pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala 5. Perpustakaan memiliki hubungan baik dengan penerbit 6. Anggaran perpustakaan dimanfaatkan dengan sebaiknya sesuai dengan aturan tata kerja baku atau standar operasional prosedur (SOP) di perpustakaan 7. Proses penganggaran buku dan fasilitas berjalan efektif sesuai dengan kebutuhan pemustaka 8. Sistem informasi di perpustakaan dapat bersaing secara teknologi 9. Terdapat tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) di perpustakaan 10. Setiap pegawai di perpustakaan diberikan pelatihan komputer untuk penggunaan sistem informasi.
	Peluang (<i>Opportunities</i>)	Strategi S-O
		Strategi W-O

<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka tidak pernah mengeluarkan dana ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung 2. Letak perpustakaan mudah dijangkau dan nyaman bagi pemustaka 3. Pustakawan memberikan pelayanan dengan baik dari segi sikap kepada pemustaka 4. Koleksi bahan pustaka yang disediakan perpustakaan lengkap dan beragam, dengan kualitas yang baik serta lebih dari 1 eksemplar 5. Regulasi pelayanan berjalan dengan baik 6. Sistem informasi di perpustakaan mudah digunakan oleh pemustaka 7. Ketepatan informasi pada katalog online (<i>OPAC</i>) sesuai dengan rak koleksi 8. Tampilan pada katalog online (<i>OPAC</i>) mudah dipahami oleh pemustaka 9. Tampilan pada katalog online (<i>OPAC</i>) mudah dipahami oleh pemustaka 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran, tujuan dan SOP dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dicantumkan di sistem informasi perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mendapatkan pelayanan secara tepat dan efisien (S6, O1 & O2) 2. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melakukan pengembangan program baru seperti "<i>Library Creative Center</i>" berbasis inklusi sosial sebagai koordinatif pusat seluruh perpustakaan dan pendayagunaan masyarakat di Tulungagung untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat melalui berbagai pelatihan (S3, O2, O3) 3. Selain SKM (survei kepuasan masyarakat), dapat dilakukan pula survei terkait jenis buku yang diinginkan pemustaka pada sistem informasi di perpustakaan sehingga Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pengadaan buku dengan tepat sasaran (S4, S6, O4, O5, O7) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain atas kualitas buku yang kurang dapat disampaikan melalui Sistem Informasi Perpustakaan sehingga didapatkan informasi mengenai urgensi penggantian buku dengan permintaan tinggi (W4, O6) 2. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat mengadakan acara <i>fundraising</i> (penghimpunan dana) atau sponsor agar tidak bergantung pada APBD (W2, O1)
Ancaman (<i>Threats</i>)	Strategi S-T	Strategi W-T
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya update atau keterbaruan koleksi di perpustakaan 2. Kurangnya fasilitas penunjang bagi pemustaka 3. Pemustaka tidak banyak mengetahui layanan lain di perpustakaan seperti layanan komputer, audio visual, referensi, <i>e-book</i> dan titik baca 4. Tidak adanya penagihan dari pihak perpustakaan apabila pemustaka terlambat mengembalikan koleksi atau bahan pustaka 5. Tidak terdapat panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan 6. Katalog yang terkomputerisasi (<i>OPAC</i>) tidak dapat diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka dapat dilibatkan melalui Sistem informasi perpustakaan agar mendapat masukan terkait update atau keterbaruan koleksi pustaka (S4, T1) 2. Dapat dilakukan pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi dan mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan (S1, S10, T3 dan T5) 3. Tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) dapat membuat sistem katalog OPAC yang mampu diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka (S9, T6) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustakawan yang tidak memiliki ruangan dapat menjadi ujung tombak informasi terkait layanan lain dan penggunaan sistem informasi di perpustakaan, adapun produktivitas dalam melayani informasi ini dapat menjadi mekanisme kontrol dalam mengapresiasi prestasi pegawai terbaik dan prestasi perpustakaan sehingga mampu meningkatkan kineja (W1, W3, T3 dan T5)

4. Dapat dilakukan kerja sama dengan penerbit untuk pengadaan fasilitas penunjang sekaligus menjadi media promosi penerbit itu sendiri (S5, T2)
-

Berdasarkan matriks SWOT tersebut didapatkan alternatif-alternatif strategi yang dapat dirumuskan, di antaranya sebagai berikut:

1. Sasaran, tujuan dan SOP dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dicantumkan di sistem informasi perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mendapatkan pelayanan secara tepat dan efisien (SO1)
2. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melakukan pengembangan program baru seperti “*Library Creative Center*” berbasis inklusi sosial sebagai koordinatif pusat seluruh perpustakaan dan pendayagunaan masyarakat di Tulungagung untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat melalui berbagai pelatihan (SO2)
3. Selain SKM (survei kepuasan masyarakat), dapat dilakukan pula survei terkait jenis buku yang diinginkan pemustaka pada sistem informasi di perpustakaan sehingga Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pengadaan buku dengan tepat sasaran (SO3)
4. Komplain atas kualitas buku yang kurang dapat disampaikan melalui Sistem Informasi Perpustakaan sehingga didapatkan informasi mengenai urgensi penggantian buku dengan permintaan tinggi (WO1)
5. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat mengadakan acara *fundraising* (penghimpunan dana) atau sponsor agar tidak bergantung pada APBD (WO2)
6. Pemustaka dapat dilibatkan melalui Sistem informasi perpustakaan agar mendapat masukan terkait update atau keterbaruan koleksi pustaka (ST1)
7. Dapat dilakukan pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi dan mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan (ST2)
8. Tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) dapat membuat sistem katalog OPAC yang mampu diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka (ST3)
9. Dapat dilakukan kerja sama dengan penerbit untuk pengadaan fasilitas penunjang sekaligus menjadi media promosi penerbit itu sendiri (ST4)
10. Pustakawan yang tidak memiliki ruangan dapat menjadi ujung tombak informasi terkait layanan lain dan penggunaan sistem informasi di perpustakaan, adapun produktivitas dalam melayani informasi ini dapat menjadi mekanisme kontrol dalam mengapresiasi prestasi pegawai terbaik dan prestasi perpustakaan sehingga mampu meningkatkan kineja (WT).

3.1.7. Matriks Quantitive Strategic Planning Matrix (QSPM)

Setelah dilakukan penentuan strategi perpustakaan, langkah selanjutnya adalah menentukan strategi prioritas dalam penentuan strategi pemasaran. Dalam perhitungan metode QSPM menambahkan bobot (*Total Attractiveness Score-TAS*) dan diletakkan ke dalam tabel QSPM. Sum *Total Attractiveness Scores* (STAS) mewujudkan strategi yang paling menarik di setiap sel alternatif di mana skor yang lebih tinggi berarti strategi tersebut lebih menarik yang nantinya dapat dijalankan oleh perusahaan. Nilai TAS didapatkan berpangkal dari hasil perkalian antara bobot setiap faktor internal dan eksternal dengan skor daya tarik (AS). Skor daya tarik sendiri diperoleh dari hasil *brainstorming* antara peneliti dengan Kepala Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai pihak pengambil keputusan di perpustakaan. Berikut merupakan prioritas strategi pemasaran dengan penentuan *Total Attractiveness Scores (TAS)*:

Tabel 6. Matriks QSPM

No	TAS	Strategi	Kategori Strategi	Deskripsi
1	7,39	ST1	Strategi pengembangan produk	Pemustaka dapat dilibatkan melalui sistem informasi perpustakaan agar mendapat masukan terkait update atau keterbaruan koleksi pustaka
2	7,32	ST2	Strategi penetrasi pasar	Dapat dilakukan pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi dan mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan
3	7,25	ST3	Strategi integrasi ke depan	Tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) dapat membuat sistem katalog OPAC yang mampu diakses diluar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka
4	7,18	WO2	Strategi penetrasi pasar	Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat mengadakan acara fundraising (penghimpunan dana) atau sponsor agar tidak bergantung pada APBD
5	7,17	WO1	Strategi pengembangan produk	Komplain atas kualitas buku yang kurang dapat disampaikan melalui sistem informasi perpustakaan sehingga didapatkan informasi mengenai urgensi penggantian buku dengan permintaan tinggi
6	7,10	ST4	Integrasi ke belakang	Dapat dilakukan kerja sama dengan penerbit untuk pengadaan fasilitas penunjang sekaligus menjadi media promosi penerbit itu sendiri
7	7,02	SO3	Strategi pengembangan produk	Selain SKM (survei kepuasan masyarakat), dapat dilakukan pula survei terkait jenis buku yang diinginkan pemustaka pada sistem informasi di perpustakaan sehingga Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat

melaksanakan pengadaan buku dengan tepat sasaran				
8	6,96	SO2	Strategi penetrasi pasar	Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melakukan pengembangan program baru seperti “Library Creative Center” berbasis inklusi sosial sebagai koordinatif pusat seluruh perpustakaan dan pendayagunaan masyarakat di Tulungagung untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat melalui berbagai pelatihan
9	6,88	SO1	Strategi pengembangan produk	Sasaran, tujuan dan SOP dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dicantumkan di sistem informasi perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mendapatkan pelayanan secara tepat dan efisien
10	6,86	WT	Strategi pengembangan produk	Pustakawan yang tidak memiliki ruangan dapat menjadi ujung tombak informasi terkait layanan lain dan penggunaan sistem informasi di perpustakaan, adapun produktivitas dalam melayani informasi ini dapat menjadi mekanisme kontrol dalam mengapresiasi prestasi pegawai terbaik dan prestasi perpustakaan sehingga mampu meningkatkan kinerja

Berdasarkan prioritas strategi pemasaran dengan penentuan *Total Attractiveness Scores (TAS)*, maka strategi prioritas tertinggi di antaranya adalah pemustaka dapat dilibatkan melalui sistem informasi perpustakaan agar mendapat masukan terkait update atau keterbaruan koleksi pustaka, dapat dilakukan pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi juga mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan dan tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) dapat membuat sistem katalog OPAC yang mampu diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melakukan strategi intensif (penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk) atau strategi integratif (integrasi ke depan, integrasi ke belakang dan integrasi horizontal). Strategi intensif mengacu pada usaha intensif jika letak bersaing organisasi dengan produk yang ada ingin ditingkatkan, sedangkan strategi integratif memungkinkan organisasi untuk mendapatkan kontrol atas distributor, pemasok dan pesaing (David, 2016). Rumusan pemilihan strategi pada hakikatnya bertujuan dalam memudahkan pemilihan alternatif strategi yang disusun oleh peneliti, meskipun tidak seluruh rumusan yang diusulkan dapat digunakan, tetapi disesuaikan dengan tujuan dan situasi lingkungan sesuai dengan hasil kajian

yang telah dilakukan (Sofyan, 2015). Berdasarkan hal tersebut, hasil analisis pada alat pencocokan matriks swot menghasilkan 10 alternatif strategi intensif dan integratif di antaranya:

1. Strategi penetrasi pasar, yaitu strategi yang bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar untuk pelayanan produk dan jasa melalui upaya pemasaran yang lebih intensif (David, 2016). Strategi penetrasi pasar yang dapat dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan pelayanan, di antaranya:
 - a. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melakukan pengembangan program baru seperti “*Library Creative Center*” berbasis inklusi sosial sebagai koordinatif pusat seluruh perpustakaan dan pendayagunaan masyarakat di Tulungagung untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat melalui berbagai pelatihan (S3, O2, O3).
 - b. Dapat dilakukan pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi dan mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan (S1, S10, T3 dan T5).
 - c. Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat mengadakan acara *fundraising* (penghimpunan dana) atau sponsor agar tidak bergantung pada APBD (W2, O1).
2. Strategi pengembangan produk, yaitu strategi yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna dengan cara memperbaiki atau memodifikasi produk atau layanan yang sudah ada (David, 2016). Strategi pengembangan produk yang dapat dilaksanakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan pelayanan, di antaranya:
 - a. Sasaran, tujuan dan SOP dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat dicantumkan di sistem informasi perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mendapatkan pelayanan secara tepat dan efisien (S6, O1 & O2)
 - b. Selain SKM (survei kepuasan masyarakat), dapat dilakukan pula survei terkait jenis buku yang diinginkan pemustaka pada sistem informasi di perpustakaan sehingga Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pengadaan buku dengan tepat sasaran (S4, S6, O4, O5, O7)
 - c. Komplain atas kualitas buku yang kurang dapat disampaikan melalui Sistem Informasi Perpustakaan sehingga didapatkan informasi mengenai urgensi penggantian buku dengan permintaan tinggi (W4, O6)
 - d. Pemustaka dapat dilibatkan melalui Sistem informasi perpustakaan agar mendapat masukan terkait update atau keterbaruan koleksi pustaka (S4, T1)
 - e. Pustakawan yang tidak memiliki ruangan dapat menjadi ujung tombak informasi terkait layanan lain dan penggunaan sistem informasi di perpustakaan, adapun produktivitas dalam melayani informasi ini dapat menjadi mekanisme kontrol dalam mengapresiasi

prestasi pegawai terbaik dan prestasi perpustakaan sehingga mampu meningkatkan kinerja (W1, W3, T3 dan T5).

3. Strategi integrasi ke depan melibatkan hak kepemilikan atau meningkatkan kendali atas distributor (distribusi informasi) atau pengecer dengan membuat situs web untuk secara langsung menjual produk atau layanan langsung ke pengguna (David, 2016). Strategi integrasi ke depan yang dapat dilaksanakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan pelayan yaitu: Tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) dapat membuat sistem katalog OPAC yang mampu diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka (S9, T6)
4. Integrasi ke belakang adalah strategi mencari kepemilikan atau meningkatkan kendali atas pemasok dalam lembaga atau organisasi (David, 2016). Strategi integrasi ke belakang yang dapat diimplementasikan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan pelayan yaitu: Dapat dilakukan kerja sama dengan penerbit untuk pengadaan fasilitas penunjang sekaligus menjadi media promosi penerbit itu sendiri (S5, T2)

Perpustakaan merupakan organisasi nirlaba yang pelaksanaan kegiatan serta program kerjanya tidak berfokus pada keuntungan, namun berorientasi terhadap pelayanan jasa informasi yang diberikan. Hasil penelitian juga sejalan dengan pernyataan (Griffin, 2004) yang menyatakan menjelaskan bahwa analisis SWOT digunakan untuk merumuskan strategi organisasi, baik yang bersifat profit maupun non-profit dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan suatu organisasi secara lebih mendalam. Menurut David (2016) matriks swot sebagai alat pencocokan langkah kedua dimaksudkan untuk menyajikan strategi alternatif yang layak, bukan untuk memilih atau menentukan strategi yang terbaik.

Menurut Sofyan (2015) pemilihan strategi tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional yang didasari pada resep-resep strategi yang ditawarkan oleh banyak pakar seperti hasil di atas, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor subyektif dari penentu strategi sebagaimana pada analisis QSPM yang menunjukkan hasil penelitian di antaranya tiga strategi prioritas tertinggi, meliputi:

1. pemustaka dapat dilibatkan melalui sistem informasi perpustakaan agar mendapat masukan terkait update atau keterbaruan koleksi pustaka. Sesuai dengan pengertian pemustaka yang diungkapkan Negara (2012), pemustaka merupakan individu yang membutuhkan informasi, oleh karenanya dalam memenuhi kebutuhannya dapat ditunjang melalui fasilitas yang memadai di perpustakaan. Dalam kondisi tertentu, pemustaka lebih update mengenai buku-buku terbaru dibandingkan pihak perpustakaan. Oleh karena itu, pembaharuan terkait buku yang terbit akan sangat efektif apabila melibatkan pemustaka. Menurut Irsan (2019) partisipasi pengguna dimaksudkan tidak hanya untuk mendorong masyarakat memanfaatkan informasi, tetapi juga untuk menyempurnakan kebutuhan yang sesuai berdasar dengan keinginan dari pemustaka dalam memperbaiki masalah keperluan bahan koleksi. Pada sudut pandang ini, data yang diperoleh diimplikasikan untuk hal dengan karakteristik praktis. Terlibatkannya khalayak

umum di perpustakaan akan berkontribusi pada masyarakat dalam berbagi informasi serta peningkatan hubungan kerja sama dengan efisien.

Menurut (Suwarno, 2014) perkembangan informasi serta arus teknologi menghasilkan kebutuhan pada khalayak umum untuk mampu mengikuti cepat, presisi serta sederhana. Namun tantangan tersebut mendapatkan berbagai masalah di antaranya ketidaksesuaian informasi yang didapat, tidak tepatnya isi informasi yang disajikan serta rendahnya relevansi dari informasi tersebut. Satu diantara pemenuhan tuntutan informasi tersebut adalah perlunya kesesuaian antara sistem informasi dengan kebutuhan. Purwono (2009) Menyatakan jika sistem informasi yang disajikan hendaknya memiliki nilai, di mana jika informasi yang dimaksud dapat berkontribusi secara efisien serta efektif pada sebuah pelaksanaan aktivitas. Nilai sebuah data bisa dilakukan pengukuran jika data yang diperoleh mengalami penurunan finansial penelitian, aktivitas dan pengembangan, penghematan waktu, sehingga pengaplikasian serta keivnoasian dapat dengan segera dirumuskan keputusan yang efisien, berkontribusi positif pada tujuan serta memberikan pengetahuan dan juga rasa puas pada organisasi serta pengguna.

Berdasarkan hal tersebut dengan dilibatkannya pemustaka dalam merekomendasikan bahan pustaka maka hal ini dapat memotong pengeluaran dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara lebih efisien. Disisi lain, Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung tidak perlu melakukan penelitian pasar secara terpisah terkait dengan bahan pustaka yang sedang populer karena telah mendapatkan masukan langsung dari pemustaka melalui sistem informasi yang tersedia sehingga mampu mendukung acuan kebutuhan yang dipenuhi atau manfaat strategis lembaga dalam memperoleh pengetahuan serta kepuasan dari manajemen juga pemustaka akan kebutuhan koleksi yang dibutuhkan.

2. Strategi lain adalah dapat dilakukan pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi, juga mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan. Terdapat beberapa definisi terkait dengan frekuensi. Shimp (2003) menjelaskan frekuensi merupakan jumlah waktu secara rata-rata dalam periode empat minggu di mana para audiens sasaran diekspos pada suatu media tertentu dalam wujud kegiatan pengamatan, aktivitas baca ataupun memberikan perhatian pada media secara spesifik. Semakin tinggi tingkat paparan media, semakin tinggi pula kesadaran dari pemirsanya. Menurut Engel (2018) menyatakan pembelajaran pesan akan tumbuh dengan tambahan pemaparan media. Media menjadi alat atau sarana komunikasi untuk menyalurkan pesan atau data kepada seseorang ataupun golongan. Untuk tujuan memberikan informasi, media bisa bertukar pesan dengan karakteristik umum agar

dapat meningkatkan minat serta daya tarik guna memanfaatkan layanan, fasilitas dan kegiatan yang telah disediakan oleh perpustakaan (Hambali & Surjono, 2015).

Menurut (Khansa Putri & Suharso, 2023) promosi perpustakaan melalui media dapat dijadikan sebagai program perpustakaan. Pernyataan ini juga dikuatkan oleh pendapat (Anwar & Zhiwei, 2013) yang menyatakan bahwa media dapat dijadikan program perpustakaan dalam melakukan promosi sumber daya maupun layanan. Berdasarkan hal tersebut strategi pemberian informasi dan promosi secara aktif terkait layanan lain melalui pembuatan video informasi terkait seluruh layanan perpustakaan dengan pemutaran berulang pada televisi yang ada di layanan sirkulasi, juga mencantumkan panduan atau tata cara penggunaan sistem informasi di perpustakaan mampu menjadi strategi dalam mempertahankan eksistensi dan membangun kesan positif terhadap perpustakaan di kalangan masyarakat. Melalui strategi tersebut nantinya tidak hanya mengenalkan pelayanan perpustakaan bagi pemustaka atau peserta didik, tetapi juga kepada pihak luar. (Astiko, 2014) juga berpendapat bahwa untuk meyakinkan pengguna lebih banyak mempergunakan produk atau jasa perpustakaan dalam peningkatan pangsa pasar dapat dilakukan melalui pemberian jasa pelayanan dengan memiliki nilai lebih, salah satu di antaranya yaitu meningkatkan usaha publikasi dan informasi.

3. Strategi ketiga yang menjadi prioritas selanjutnya adalah tenaga pranata komputer yang menangani bidang teknologi informasi (TI) dapat membuat sistem katalog OPAC yang mampu diakses di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung secara online oleh pemustaka. Menurut Cahyono, (2017) di era global ini, banyak masyarakat mencari informasi melalui internet secara online.

Pemanfaatan sumber informasi digital sejak tahun 2007 hingga tahun 2010 mengalami peningkatan yang cukup tajam bila dibandingkan dengan penelusuran secara manual. Hal tersebut dilakukan karena penelusuran secara digital lebih mudah didapat, lebih cepat, menghemat waktu serta tidak perlu pergi ke tempat yang lebih jauh untuk mendapatkan informasi. Pemanfaatan OPAC terutama di web ketika dikaitkan dengan temu balik informasi sangat bermanfaat bagi pengguna. Tergantung pada area jaringan OPAC, pemustaka dapat mengakses informasi yang diinginkannya kapan saja, di mana saja tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu. OPAC dengan jaringan yang sangat luas memungkinkan para pengguna informasi dapat mengakses tanpa harus langsung datang ke perpustakaan, pengguna juga dapat mengakses tanpa harus mengantri atau menunggu lama dengan pengguna lain secara bergantian, disamping itu proses pencarian dapat disederhanakan dan dipercepat melalui mesin pencari informasi yang sistem pencarian dan jaringannya menggunakan teknologi database (Wicaksono, 2017).

Menurut Yusufhin (2017) *Online Public Access Catalogue (OPAC)* merupakan sistem katalog terinstal yang dapat diakses oleh publik secara umum yang memungkinkan pemustaka menelusuri basis data dari katalog, untuk mendapatkan kepastian apakah dalam katalog tersebut menyimpan karya tertentu, untuk

memperoleh informasi di mana lokasi penyimpanannya dan apabila sistem dari katalog disambungkan pada sistem sirkulasi, maka pengguna mampu mendapatkan informasi perihal bahan pustaka yang dibutuhkan apakah tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam. Pernyataan tersebut menunjukkan peran OPAC sebagai sarana temu balik informasi dapat diintegrasikan dengan sistem sirkulasi. Selain sebagai mesin pencari, OPAC juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengecek status bahan pustaka. Melalui sistem OPAC, pengguna juga dapat mengetahui letak atau lokasi penyimpanan bahan pustaka, oleh karenanya layanan informasi di perpustakaan harus mudah diakses oleh pengguna dan disesuaikan dengan kebutuhannya. Menurut Hartono (2017) perpustakaan yang handal di masa depan adalah perpustakaan yang memiliki kemampuan akses informasi yang tinggi dengan bantuan teknologi informasi terhadap ilmu pengetahuan dengan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu melalui pengaksesan oleh pemustaka dari mana dan kapan saja. Untuk mendukung terciptanya pelayanan yang prima dan sesuai dengan tuntutan paradigma baru, maka pengelolaan akses sistem katalog OPAC di luar Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung merupakan hal yang dapat direkomendasikan kepada bidang pranata komputer yang menangani teknologi informasi (TI) perpustakaan sebagai upaya meningkatkan kinerja dari sistem informasi *Online Public Access Catalogue (OPAC)* sehingga memberikan pelayanan secara optimal kepada pemustaka.

4. Simpulan

Hasil analisis matriks EFE menempatkan letak perpustakaan yang mudah dijangkau dan nyaman sebagai peluang terbesar (skor 0,28), sementara ancaman utama adalah tidak adanya penagihan atas keterlambatan pengembalian koleksi (skor 0,16), dengan total skor eksternal 3,06 (kategori baik, di atas rata-rata 2,50). Pada matriks IFE, kekuatan terbesar adalah pemanfaatan anggaran sesuai SOP dan keberadaan tenaga pranata komputer bidang TI (masing-masing 0,27), sedangkan kelemahan utama adalah keterbatasan anggaran dan lemahnya pengendalian kualitas buku (masing-masing 0,15), dengan total skor internal 3,06 (kategori baik). Pemetaan kedua skor pada matriks IE menempatkan pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung pada sel I, sehingga sesuai ditangani melalui strategi tumbuh dan membangun, yaitu strategi intensif (penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk) atau integratif (integrasi ke depan, ke belakang, dan horizontal).

Analisis SWOT menghasilkan sepuluh alternatif strategi. Sasaran, tujuan, dan SOP dicantumkan di sistem informasi perpustakaan agar pelayanan lebih tepat dan efisien (SO1). Pengembangan program baru seperti "*Library Creative Center*" berbasis inklusi sosial untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat (SO2). Survei jenis buku yang diinginkan pemustaka melalui sistem informasi agar pengadaan tepat sasaran (SO3). Komplain kualitas buku disampaikan melalui Sistem Informasi Perpustakaan untuk mengetahui urgensi penggantian (WO1). Penyelenggaraan *fundraising* atau sponsor agar tidak bergantung pada APBD (WO2). Pelibatan pemustaka melalui sistem informasi untuk masukan pembaruan koleksi (ST1). Promosi aktif layanan melalui video informasi yang diputar berulang di layanan sirkulasi disertai panduan penggunaan sistem informasi (ST2). Pembuatan katalog OPAC yang dapat diakses secara daring di luar perpustakaan (ST3). Kerja sama dengan penerbit untuk pengadaan fasilitas sekaligus media promosi (ST4).

Pemberdayaan pustakawan tanpa ruangan sebagai ujung tombak layanan informasi, yang produktivitasnya menjadi mekanisme apresiasi kinerja (WT).

Berdasarkan analisis QSPM melalui penentuan Total Attractiveness Scores (TAS), tiga strategi berprioritas tertinggi adalah pelibatan pemustaka melalui sistem informasi untuk masukan pembaruan koleksi (ST1), promosi aktif layanan melalui video informasi yang diputar berulang di layanan sirkulasi disertai panduan penggunaan sistem informasi (ST2), dan pembuatan katalog OPAC yang dapat diakses secara daring di luar perpustakaan (ST3).

Daftar Pustaka

- Anwar, M., & Zhiwei, T. 2013. What is the relationship between marketing of library sources and services and social media? A literature review paper. *Library Hi Tech News*.
- Arikunto, S. 2010. Arikunto, Suharsimi (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astiko. 2014. *Manajemen Strategi*. Malang: Banyumedia Publishing Anggota IKAPI.
- Cahyono, T. Y. 2017. Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi. *Jurnal Perpustakaan*, 1–3.
- Creswell, & Clark, P. 2018. *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). CA: Sage.
- David, Freed R. 2016. *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases*. Pearson Education, Inc.
- Dwiwarno, B. P. 2016. *Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung*. Universitas Airlangga.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. 2004. *Manajemen* (7th ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Hambali, H., & Surjono, H. D. 2015. Pengembangan Multimedia Pembelajaran Interaktif Untuk Belajar Membaca Al-Quran Metode Qira'ati Di Tpq Raudlotut Thalibin. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 2(1), 74–82.
- Hartono. 2017. Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 75–91.
- Irsan. 2019. Transformasi Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Pelibatan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. *Medis Pustakawan*, 26(3).
- Khansa Putri, M., & Suharso, P. 2023. Pemanfaatan Instagram sebagai Media Promosi oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia selama Pandemi Covid-19. *ANUVA*, 7(2), 215–232.
- Kotler, P., & Gary, A. 2016. *Prinsip-prinsip pemasaran* (Damos Sihombing : penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana*, 19(2).
- Mujab, Ahmad Isywarul. 2015. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol. 4, No. 2
- Negara, Surya Pandu. 2012. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat*. Skripsi. Universitas Indoneisa
- Nupikso, D. 2015. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Dalam Website Pemerintah Daerah. *Jurnal Iptekkom: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 17(2), 113. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.17.2.2015.113-128>

- Perpustakaan Nasional RI, I. 2019. Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kab / Kota, Kecamatan, Desa / Kelurahan.
- Priyatno, D. 2016. Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwono. 2009. Kerja Sama dan Jaringan Perpustakaan. Universitas Terbuka.
- Shimp, A, Terence. 2003. Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jilid I (edisi 5). Jakarta: Erlangga
- Sofyan, I. 2015. Manajemen Strategi (Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha). Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (Cet. XI). Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, W. 2013. Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan. Jakarta: Ar-Ruzz Media. Suwarno, W. 2014. Konsep Dasar Jaringan Kerja Sama Perpustakaan dan Informasi. Jakarta: Ar- Ruzz Media.
- Suzanto, B. 2011. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 5(1).
- Wicaksono, D. P. 2017. Efektivitas Sistem Temu Kembali Informasi Pada OPAC Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta (Studi Pricision). Kementrian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Institut Seni Indonesia Yogyakarta.
- Yulinar. 2019. Teknologi Informasi Perpustakaan. Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan, Vol. 3.
- Yusufhin, F. 2017. Katalogisasi di Era Digital. Pustabiblia: Journal of Library and Information Science, 1(1), 49. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v1i1.49-60>