

## Strategi Pelayanan Perpustakaan Pintar Jambangan Kelurahan Jambangan Kota Surabaya

Aprilia Enggar Pratiwi<sup>1</sup>; Ananta Prathama<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia;  
prathama.ananta@gmail.com

\*Correspondence : prathama.ananta@gmail.com

### ABSTRAK

Perpustakaan Pintar Jambangan menjadi perpustakaan kelurahan percontohan di Kota Surabaya karena berhasil mewakili Kota Surabaya dalam lomba perpustakaan tingkat provinsi se-Jawa Timur pada tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan strategi pelayanan Perpustakaan Pintar Jambangan Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melaksanakan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan model analisis strategi SOAR milik terdiri dari kerangka kerja kekuatan (*strengths*), peluang (*opportunities*), aspirasi (*aspirations*), dan hasil (*results*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kekuatan strategi pelayanan yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan sudah sesuai dengan analisis strategi SOAR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Perpustakaan Pintar Jambangan melalui analisis model SOAR antara lain: 1) aspek *strengths* memiliki pelayanan, program dan fasilitas perpustakaan yang unggul dan menarik. 2) aspek *opportunities* dengan memanfaatkan lokasi strategis dan dukungan dari pihak luar terhadap Perpustakaan Pintar Jambangan. 3) aspek *aspirations* dengan meningkatkan minat baca masyarakat sekitar Kelurahan Jambangan. 4) aspek *results* telah dicapai Perpustakaan Pintar Jambangan yaitu sebagai perpustakaan percontohan di Kota Surabaya.

### Kata kunci

*Pelayanan Publik,  
Perpustakaan Kelurahan,  
Strategi Pengelolaan*

### ABSTRACT

Jambangan Smart Library is a pilot village library in Surabaya City because it has successfully represented Surabaya City in provincial library competitions throughout East Java in 2022. This study aims to describe and explain the service strategy of the Jambangan Smart Library of Jambangan Village of Surabaya City. The type of research used is descriptive qualitative. This study used data collection techniques by conducting interviews, observations, and documentation. The focus of research using SOAR's strategy analysis model consists of a framework of strengths, opportunities, aspirations, and results. The results of this study show that the strength of the service strategy carried out by the Jambangan Smart Library is in accordance with the SOAR strategy analysis. The results showed that the service strategy of the Jambangan Smart Library through the analysis of the SOAR model includes: 1) aspects of strengths in having superior and attractive library services, programs and facilities. 2) aspects of opportunities by utilizing strategic location and support from outside parties for the Jambangan Smart Library. 3) aspirations aspect by increasing the reading interest of the community around Jambangan Village. 4) aspects of the results have been achieved by the Jambangan Smart Library, namely as a pilot library in the city of Surabaya.

### Keywords

*Management Strategy,  
Public Service, Village  
Library*

## Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan (Mukarom & Laksana, 2020). Salah satu bidang pelayanan publik yang dekat dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan publik di bidang pendidikan. Pada hakikatnya pendidikan adalah hak dasar bagi setiap warga Negara Indonesia untuk dapat mendapatkannya.

Pendidikan nonformal sebagai salah satu bentuk layanan pendidikan memegang peranan penting dalam menunjang pendidikan formal, sehingga keberadaannya di masyarakat sangat diperlukan. Apalagi dengan masih tingginya angka buta huruf, angka putus sekolah, angka pengangguran, serta kurangnya minat baca warga masyarakat karena berbagai alasan, maka keberadaan pendidikan nonformal dipandang sebagai pendidikan alternatif yang sangat penting untuk mengatasi masalah tersebut (Hermawan, 2020). Salah satu program pelayanan publik di bidang pendidikan nonformal sebagai tindak lanjut dan implementasi program pemerintah yang turut membantu mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan adalah keberadaan perpustakaan.

Perpustakaan kelurahan merupakan lembaga pelayanan kepada masyarakat yang menyediakan berbagai informasi dalam rangka menunjang program pembelajaran sepanjang hayat dan mencerdaskan kehidupan masyarakat di tingkat kelurahan (Rodin, 2020). Di Kota Surabaya terdapat salah satu perpustakaan kelurahan yang mumpuni dan dapat mewujudkan tujuan dari sebuah perpustakaan dengan baik yaitu Perpustakaan Kelurahan Jambangan atau lebih dikenal dengan sebutan Perpustakaan Pintar Jambangan. Perpustakaan tersebut telah berhasil dalam memaksimalkan pengelolaannya. Hal ini terbukti dari terpilihnya Perpustakaan Pintar Jambangan sebagai perwakilan Kota Surabaya dalam lomba perpustakaan tingkat provinsi se-Jawa Timur pada bulan Juli-Agustus 2022 lalu. Dengan begitu, Perpustakaan Pintar Jambangan secara otomatis menjadi perpustakaan kelurahan percontohan bagi perpustakaan lain di Kota Surabaya.

Perpustakaan Pintar Jambangan didirikan pada tahun 2010 didasari dengan keinginan Ketua RW 3 Jambangan untuk memenuhi tingkat minat baca masyarakat khususnya di wilayah Jambangan. Awal mula pendirian perpustakaan dikarenakan adanya keresahan dan kekhawatiran yang dirasakan oleh warga masyarakat dan pemangku wilayah setempat tentang tidak adanya akses bacaan untuk anak-anak dan masyarakat di wilayah Kelurahan Jambangan. Maka dari itu, diusulkan pendirian perpustakaan yang mencakup lingkungan sekitar Kelurahan Jambangan melalui Musrenbang (Musyawarah Rencana Pembangunan) pada tahun 2008 dan bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan bantuan berupa koleksi buku dan sarana prasarana yang menunjang kegiatan. Ruang awal

yang disediakan untuk perpustakaan merupakan ruangan kecil dan sempit serta bercampur dengan kegiatan di Kelurahan Jambangan. Melihat kebermanfaatan dari keberadaan perpustakaan, Lurah Jambangan memberikan gedung ruang khusus untuk perpustakaan dan terpisah dari kegiatan kelurahan. Perpustakaan Kelurahan Jambangan akhirnya memiliki gedung sendiri yang memiliki letak strategis di samping gedung Kelurahan Jambangan, sehingga memudahkan pengunjung untuk datang ke perpustakaan. Di samping itu, Perpustakaan Pintar Jambangan juga memiliki kelebihan lain yang dapat mengantarkannya sehingga bisa menjadi perwakilan dalam lomba, antara lain fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Pintar Jambangan memang lengkap dan mendukung. Mulai dari segi bahan pemustaka maupun fasilitas pendamping yang memadai. Hal tersebut juga dapat menjadi faktor untuk menarik pengunjung perpustakaan. Dengan fasilitas seperti itu tentunya membuat kesan yang nyaman terhadap para pengunjung perpustakaan. Lalu dalam pelaksanaan programnya terdapat kegiatan diskusi bersama, internet gratis, peminjaman buku gratis, pendampingan karya, dan kegiatan perpustakaan lainnya. Fasilitas dan pelayanan tersebut mampu melengkapi kebutuhan keterampilan masyarakat dikarenakan strategi pengelolaannya yang baik pula.

Perpustakaan Pintar Jambangan juga melakukan kerja sama demi tercapainya pemenuhan kebutuhan pemustaka. Kerja sama perpustakaan merupakan sebuah kegiatan berbagi manfaat timbal balik dari sumber daya perpustakaan, dan merupakan pengembangan dari kegiatan yang sudah ada sebelumnya atau sebuah kegiatan baru yang dilaksanakan oleh dua atau lebih perpustakaan atau instansi lain. Oleh karena pentingnya kerjasama, Perpustakaan Pintar Jambangan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak baik di luar maupun di dalam wilayah Kelurahan Jambangan.

Strategi merupakan proses untuk menentukan arah yang dijalani oleh suatu organisasi agar tujuannya dapat tercapai. Selain itu, strategi memengaruhi perkembangan jangka panjang organisasi yang berorientasi ke masa yang akan datang. Dengan strategi, maka suatu organisasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, serta peluang dan ancaman yang akan diterima. Analisis SOAR merupakan salah satu analisis strategi alternatif selain analisis SWOT. Analisis ini terdiri dari kerangka kerja kekuatan (*strengths*), peluang (*opportunities*), aspirasi (*aspirations*), dan hasil (*results*). Melalui analisis SOAR sebuah organisasi bisa menentukan hasil yang ingin dicapai di masa depan.

Penelitian ini memperluas pemahaman strategi pengembangan layanan perpustakaan melalui analisis matriks SOAR, yang berfokus pada kekuatan dan peluang, berbeda dari pendekatan SWOT yang digunakan oleh Windra Kuswara (2015) dalam memajukan layanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah. Kajian ini menyajikan strategi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk kerjasama antarlembaga, peningkatan profesionalisme pustakawan, serta promosi dan pengembangan koleksi. Selanjutnya, studi ini juga

berkolaborasi dengan penelitian Rani Auliawati Rachman et al. (2019) mengenai transformasi Perpustakaan Desa Gampingan Gemar Membaca yang berorientasi pada inklusi sosial, mengungkapkan bagaimana Perpustakaan Pintar Jambangan berhasil menerapkan pendekatan digitalisasi dan menyediakan layanan serta program yang inklusif dan beragam untuk semua segmen masyarakat. Hasilnya, Perpustakaan Pintar Jambangan tidak hanya meningkatkan kesejahteraan komunitas lokal tetapi juga meraih pengakuan melalui prestasi tingkat kota dan provinsi. Penelitian ini menawarkan wawasan strategis terbaru dalam pengembangan layanan perpustakaan yang efektif dan inklusif, menandai kontribusi penting terhadap literatur dan praktek di bidang pelayanan perpustakaan.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan informan sebanyak 7 (tujuh) orang terdiri dari unsur Pemerintah Kelurahan Jambangan, Kepala Perpustakaan Pintar Jambangan, Petugas Unit Layanan Pemustaka Perpustakaan Pintar Jambangan, dan 4 (empat) orang Pengunjung Perpustakaan Pintar Jambangan. Sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer dilakukan dengan metode observasi, wawancara, sementara data sekunder diperoleh melalui studi dokumen. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis SOAR milik Stavros & Cole (2014) yang terdiri dari *Strengths* (Kekuatan), *Opportunities* (Peluang), *Aspirations* (Aspirasi), dan *Results* (Hasil). Matriks SOAR berfungsi untuk menyusun faktor-faktor strategis yang menggambarkan bagaimana kekuatan dan peluang eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan aspirasi dan hasil terukur yang dimilikinya. Keterangan matriks SOAR yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Strategi SA (*Strengths and Aspirations*) adalah strategi yang memanfaatkan seluruh kekuatan yang ada agar dapat meraih maupun mencapai aspirasi yang diharapkan.
2. Strategi OA (*Opportunities and Aspirations*) adalah strategi yang digunakan untuk mengetahui dan memenuhi aspirasi setiap stakeholder dengan mengacu pada peluang potensial yang ada.
3. Strategi SR (*Strengths and Results*) adalah strategi untuk mewujudkan kekuatan yang ada demi mencapai hasil yang terukur.
4. Strategi OR (*Opportunities and Results*) adalah strategi yang berorientasi pada peluang potensial yang ada untuk mendapatkan hasil yang sudah terukur.

## Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui strategi pelayanan Perpustakaan Pintar Jambangan dapat dilihat dari analisis SOAR menurut Stavros & Cole (2014) yang terdapat 4 (empat) analisis yaitu *strengths* (kekuatan), *opportunities* (peluang), *aspirations* (aspirasi), dan *results* (hasil).

### 1. *Strengths* (Kekuatan)

Berdasarkan teori analisis strategi SOAR menurut Stavros & Cole (2014) yang berupa kekuatan (*strengths*) menjelaskan bahwa *strengths* merupakan segala hal yang menjadi kekuatan dan kemampuan terbesar yang dimiliki berupa aset, baik aset yang berwujud maupun aset yang tidak berwujud yang mampu mendukung keberlangsungan usaha. Aspek kekuatan yang dimiliki Perpustakaan Pintar Jambangan yang pertama adalah pelayanan perpustakaan yang sudah bersifat digitalisasi mulai dari pencarian sampai peminjaman buku yang sudah bersifat digital. Selain itu juga tersedia layanan *offline* yaitu layanan baca di tempat, layanan koleksi audio visual, layanan *story telling* dan layanan koleksi anak. Dengan berbagai pelayanan yang cukup lengkap tersebut membuat Perpustakaan Pintar Jambangan lebih menarik. Di mana hal ini selaras dengan pernyataan menurut (Setijaningrum, 2009) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Program kegiatan dari Perpustakaan Pintar Jambangan berupa pembinaan gemar membaca, bimbingan belajar, pelatihan UMKM, ekonomi kreatif sampai dengan kegiatan pelestarian lingkungan. Dengan adanya program-program tersebut telah memberikan nilai tambah serta bermanfaat bagi masyarakat. Fasilitas yang dimiliki oleh Perpustakaan Pintar Jambangan sudah memadai berupa adanya taman Satu Padu sebagai sarana belajar secara praktik, berbagai permainan tradisional untuk anak, fasilitas pendukung seperti *smart TV* dan akses internet gratis. Dengan adanya fasilitas tersebut telah membuat para pengunjung perpustakaan merasa senang dan nyaman sehingga sering berkunjung ke Perpustakaan Pintar Jambangan. Dari kekuatan dan keunggulan yang dimiliki Perpustakaan Pintar Jambangan yang telah disebutkan selaras dengan penelitian (Kuswara, 2015) yang menyatakan bahwa berdasarkan standar layanan perpustakaan menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan publik menurut (Sinambela, 2017) di mana pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk dalam bidang pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dalam kekuatan yang dimiliki oleh Perpustakaan Pintar Jambangan

yaitu pelayanan, program dan fasilitas yang dimiliki telah maksimal. Dengan demikian, maka kekuatan dalam strategi pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Pintar Jambangan bisa dikatakan berhasil.

## **2. Opportunities (Peluang)**

Berdasarkan teori analisis strategi SOAR menurut Stavros & Cole (2014) yang berupa peluang (opportunities) menjelaskan bahwa opportunities merupakan bagian dari lingkungan eksternal yang harus di analisis agar mudah memahami apa yang harus dilakukan agar dapat dimanfaatkan. Sedangkan hal yang sama dijelaskan dalam (Lumbantoruan, 2019) peluang adalah harapan terjadinya suatu kejadian yang akan berlaku atau telah terjadi. Peluang memiliki keterkaitan antara konsep kesempatan (kemungkinan) dengan kejadian. Jika mendapatkan peluang besar maka kesempatan yang terjadi juga akan besar, jika mendapatkan peluang kecil maka kesempatan yang terjadi juga akan kecil. Aspek peluang yang dimiliki yaitu yang pertama dari SDM Perpustakaan Pintar Jambangan yang kreatif dan aktif terkait promosi perpustakaan. Kedua yaitu lokasi perpustakaan yang strategis dan hal tersebut merupakan suatu peluang besar bagi kebermanfaatan perpustakaan. Adapun lokasi strategis yang dimaksud adalah gedung perpustakaan yang menjadi satu kompleks dengan gedung Kelurahan Jambangan, dekat dengan pemukiman warga serta dekat dengan sekolahan, mulai dari paud, MI atau setingkat sekolah dasar, SMP dan SMA. Selanjutnya dukungan untuk perpustakaan dari pihak-pihak luar juga merupakan peluang besar untuk Perpustakaan Pintar Jambangan dalam meningkatkan pelayanannya. Dukungan tersebut antara lain dukungan dari kelurahan secara budgeting kerumah tanggaaan, dukungan dari lembaga kemasyarakatan kelurahan mengenai kerja sama program, dan dukungan dari pihak Kecamatan Jambangan, hingga dukungan dari masyarakat yang ikut berpartisipasi program-program yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Pintar Jambangan serta dalam hal hibah buku.

Hal ini sesuai dengan pengertian strategi menurut (Primadany, 2013) dalam (Syahfuddin & Prathama, 2022) yang menjelaskan bahwa pada dasarnya strategi berhubungan dengan persoalan mengenai cara mencapai suatu tujuan, langkah kebijakan untuk melaksanakan sesuatu, dan penentuan metode untuk mengoperasikan sarana dan prasarana. Tiga hal yang menjadi ciri atau yang berhubungan dengan strategi yaitu tujuan, sarana dan cara. Oleh sebab itu, dalam menjalankan sebuah strategi harus didukung dengan keahlian guna mendapatkan peluang yang ada. Hal yang serupa juga dijelaskan dalam Hambrick & Fiedrickson (2005) yaitu strategi melibatkan penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, serta pengembangan rencana tindakan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi juga melibatkan analisis lingkungan eksternal dan internal organisasi untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman, serta kekuatan dan kelemahan yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dalam peluang yang dimiliki oleh

Perpustakaan Pintar Jambangan yaitu lokasi yang strategis dan dukungan dari pihak luar telah dimanfaatkan dengan maksimal. Dengan demikian, maka dalam memanfaatkan peluang dalam strategi pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Pintar Jambangan bisa dikatakan berhasil.

### **3. Aspirations (Aspirasi)**

Berdasarkan teori analisis strategi SOAR menurut Stavros & Cole (2014) yang berupa aspirasi (aspirations) menjelaskan bahwa aspirations merupakan harapan, visi dan misi yang ingin dicapai guna membentuk kepercayaan diri terhadap produk, pasar dan hal apapun yang dikerjakan demi mencapai visi yang diharapkan sehingga muncullah perasaan positif dan semangat dalam meningkatkan kinerja serta pelayanan. Aspek aspirasi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan untuk meningkatkan minat baca masyarakat sekitar Kelurahan Jambangan telah dilakukan dengan berbagai cara antara lain perpustakaan melakukan berbagai kerja sama dengan sekolah sekitar Kelurahan Jambangan dan juga kerja sama dengan lembaga-lembaga sosial serta pelaku UMKM di Kelurahan Jambangan. Dengan adanya kerja sama tersebut secara teknis Perpustakaan Pintar Jambangan menjadi tempat untuk mencari dan mengembangkan ilmu. Untuk anak-anak sekolah terdekat juga terbantu dengan adanya bimbingan tugas secara gratis dan tidak dipungut biaya. Hal ini selaras dengan pernyataan dari (Lasa, 2013) dalam Kriswibowo & Prathama (2019:65) di mana perpustakaan seharusnya ikut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan pengertian perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan yaitu perpustakaan berfungsi memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa yang sesuai dan telah dilakukan oleh Perpustakaan Pintar Jambangan. Lalu saran dan aspirasi dari para petugas Perpustakaan Pintar Jambangan menginginkan perpustakaan lebih ditingkatkan digitalisasinya dengan cara memiliki web yang aktif untuk perpustakaan digital yang bisa diakses warga masyarakat di manapun mereka berada cukup dengan menggunakan gadget. Terakhir bahwa harapan dari para petugas Perpustakaan Pintar Jambangan untuk ke depannya adalah diharapkan web milik Perpustakaan Pintar Jambangan lebih aktif dan kreatif lagi sehingga dapat banyak dikunjungi. Selain itu diharapkan juga Perpustakaan Pintar Jambangan bisa bermanfaat dan mengubah akhlak masyarakat terutama anak-anak, dengan adanya perpustakaan dapat menyentuh anak-anak sehingga ilmu yang didapatkan bermanfaat bagi mereka. Selaras dengan pendapat Mahardhani (2022) yaitu pelayanan bidang pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Pendidikan merupakan hak mendasar untuk setiap warga negara Indonesia agar mereka dapat melaksanakan, menikmati, dan mengikutinya. Dan pendidikan tersebut tidak hanya didapat melalui pendidikan formal saja melainkan juga dalam pendidikan informal yaitu perpustakaan.

Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan menggunakan aspek aspirasi maka pentingnya melibatkan pengguna dan masyarakat dalam memproduksi layanan publik. Pernyataan tersebut juga sesuai dengan pernyataan Bovaird (2007) tentang konsep co-produksi yang melibatkan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi layanan publik. Dalam konteks ini, strategi pelayanan publik harus berfokus pada partisipasi aktif pengguna dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dalam aspirasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Pintar Jambangan yaitu pemenuhan kebutuhan minat baca dan program kegiatan masyarakat Kelurahan Jambangan telah dilaksanakan dengan maksimal. Dengan demikian, maka dalam melaksanakan aspirasi dalam strategi pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Pintar Jambangan bisa dikatakan berhasil.

#### **4. Results (Hasil)**

Berdasarkan teori analisis strategi SOAR menurut Stavros & Cole (2014) yang berupa hasil (*results*) menjelaskan bahwa *results* merupakan hasil-hasil yang ingin dicapai dalam perencanaan strategis, guna mengetahui sejauh mana pencapaian dari tujuan yang telah disepakati bersama. Sedangkan perencanaan strategis sendiri menurut Rusniati & Haq (2014) merupakan rencana jangka panjang yang bersifat menyeluruh, memberikan rumusan arah organisasi atau perusahaan, dan prosedur pengalokasian sumber daya untuk mencapai tujuan selama jangka waktu tertentu dalam berbagai kemungkinan keadaan lingkungan. Perencanaan strategis juga merupakan proses pemilihan tujuan-tujuan organisasi, penentuan strategi, kebijaksanaan, program-program strategi yang diperlukan untuk tujuan-tujuan tersebut. Aspek hasil yang telah diraih oleh Perpustakaan Pintar Jambangan mulai dari Juara 3 Lomba Perpustakaan Kelurahan tingkat Kota Surabaya, Juara 1 Lomba Perpustakaan Kelurahan tingkat Kota Surabaya, hingga yang terbaru ialah mewakili Kota Surabaya dalam Lomba Perpustakaan tingkat Provinsi se-Jawa Timur dan meraih juara 3. Dikarenakan hal ini secara tidak langsung Perpustakaan Pintar Jambangan dinobatkan sebagai perpustakaan percontohan di Kota Surabaya. Lalu, cara Perpustakaan Pintar Jambangan dilakukan untuk mempertahankan apa yang telah diraih antara lain dengan melaksanakan dan melanjutkan program yang sudah ada serta menjaga jalinan kerja sama dan memberikan pelayanan yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Terakhir, kegiatan *monitoring* dan evaluasi pada Perpustakaan Pintar Jambangan dilakukan oleh pihak Kelurahan Jambangan dan



juga pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. *Monitoring* dan evaluasi dilaksanakan melalui kunjungan secara langsung dengan melihat keadaan perpustakaan maupun secara online melalui *Zoom Meeting*.

Hal ini sesuai dengan pernyataan (Soekarton, 1993) dalam Tjiptono (2015) yang memberikan pengertian strategi sebagai cara untuk mencapai tujuan dengan daya dan sarana yang dihimpun. Begitu juga dengan pendapat dari Hambrick & Fiedrickson (2005) bahwa strategi melibatkan pemilihan tujuan dan langkah-langkah khusus untuk mencapai tujuan tersebut, dengan mempertimbangkan perspektif kompetitif dan keunggulan yang unik bagi organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dalam hasil yang telah diraih oleh Perpustakaan Pintar Jambangan yaitu sebagai perpustakaan kelurahan percontohan di Kota Surabaya sudah sesuai dengan tujuan perpustakaan. Dengan demikian, maka dalam mencapai hasil dalam strategi pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Pintar Jambangan bisa dikatakan berhasil.

Dalam hal ini, hasil penelitian akan mendeskripsikan dan menjelaskan sesuai dengan teori yang digunakan setelah menguraikan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan, maka penulis akan menguraikan analisa data sesuai dengan rencana penelitian mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan Pintar Jambangan Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. Untuk mengetahui strategi apa yang sudah dilakukan oleh Perpustakaan Pintar Jambangan dalam melakukan pengelolaan untuk meningkatkan pelayanannya, penulis menggunakan analisis SOAR yang menghasilkan empat alternatif strategis dan digambarkan dengan matriks SOAR dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.** Matriks SOAR

<b>Faktor internal</b>	<b>Strengths (S)</b>	<b>Opportunities (O)</b>
	Pelayanan perpustakaan yang sudah digitalisasi, layanan baca di tempat, layanan koleksi audio visual, layanan <i>story telling</i> dan layanan koleksi anak. Program pembinaan gemar membaca, bimbingan belajar, pelatihan UMKM, ekonomi kreatif, dan pelestarian lingkungan.	Lokasi Perpustakaan Pintar Jambangan yang strategis, dan dukungan untuk perpustakaan dari pihak-pihak luar.
<b>Faktor Eksternal</b>	Fasilitas berupa taman Satu Padu, permainan tradisional anak, fasilitas pendukung seperti <i>smart TV</i> dan akses internet gratis.	
<b>Aspirations (A)</b>	<b>Strategi SA</b>	<b>Strategi OA</b>
Petugas Perpustakaan Pintar Jambangan mengharapkan web milik Perpustakaan Pintar Jambangan lebih aktif dan	Dengan adanya pelayanan, program dan fasilitas yang telah disediakan Perpustakaan Pintar Jambangan berupa pembinaan gemar membaca, bimbingan belajar, <i>story telling</i> ,	Dengan adanya lokasi Perpustakaan Pintar Jambangan yang strategis yang dekat dan menyentuh masyarakat, salah satunya

<p>kreatif lagi sehingga dapat banyak dikunjungi. Diharapkan Perpustakaan Pintar Jambangan bisa bermanfaat dan mengubah akhlak masyarakat terutama anak-anak, dengan adanya perpustakaan dapat menyentuh anak-anak sehingga ilmu yang didapatkan bermanfaat bagi mereka. Diharapkan juga untuk program kegiatan perpustakaan ditingkatkan agar lebih menarik minat warga masyarakat.</p>	<p>permainan tradisional dan permainan edukatif, taman Satu Padu hal tersebut telah termasuk layanan yang bermanfaat bagi anak-anak untuk menambah ilmu. Lalu dengan adanya pelayanan, program, dan fasilitas yang ada tersebut telah membantu meningkatkan minat baca masyarakat sekitar Kelurahan Jambangan karena melalui program-programnya, telah bekerja sama dengan berbagai pihak.</p>	<p>dekat dengan sekolah membuat Perpustakaan Pintar Jambangan menjadi tempat untuk mencari dan mengembangkan ilmu. Lalu dengan adanya dukungan dari pihak luar untuk Perpustakaan Pintar Jambangan berupa kerja sama program dan partisipasi dari masyarakat secara teknis perpustakaan sudah berhasil dalam meningkatkan minat baca dan bermanfaat bagi masyarakat sekitar Kelurahan Jambangan.</p>
<p><b>Results (R)</b></p>	<p><b>Strategi SR</b></p>	<p><b>Strategi OR</b></p>
<p>Perpustakaan Pintar Jambangan meraih Juara 3 Lomba Perpustakaan Kelurahan tingkat Kota Surabaya, Juara 1 Lomba Perpustakaan Kelurahan tingkat Kota Surabaya, hingga yang terbaru ialah mewakili Kota Surabaya dalam Lomba Perpustakaan tingkat Provinsi se-Jawa Timur dan meraih juara 3. Dikarenakan hal ini secara tidak langsung Perpustakaan Pintar Jambangan dinobatkan sebagai perpustakaan percontohan di Kota Surabaya.</p>	<p>Dengan adanya pelayanan yang sudah bersifat digitalisasi, juga pelayanan offline yang cukup lengkap dan menarik. Lalu program perpustakaan yang beragam mulai dari program untuk anak-anak, remaja, sampai lansia yang bermanfaat bagi masyarakat. Serta fasilitas yang telah disediakan. Dengan adanya keunggulan pelayanan, program, dan fasilitas yang ada tersebutlah yang membuat Perpustakaan Pintar Jambangan dapat meraih pencapaian berupa Juara 3 Lomba Perpustakaan Kelurahan tingkat Kota Surabaya, Juara 1 Lomba Perpustakaan Kelurahan tingkat Kota Surabaya, hingga yang terbaru ialah mewakili Kota Surabaya dalam Lomba Perpustakaan tingkat Provinsi se-Jawa Timur dan meraih juara 3.</p>	<p>Dalam rangka meraih pencapaian yang telah didapatkan Perpustakaan Pintar Jambangan telah memanfaatkan peluang yang ada. Peluang-peluang tersebut berupa adanya dukungan untuk perpustakaan dari pihak-pihak luar. Dukungan tersebut antara lain dukungan dari kelurahan secara budgeting kerumah-tanggaaan, dukungan dari lembaga kemasyarakatan kelurahan mengenai kerja sama program, hingga dukungan dari masyarakat yang ikut berpartisipasi program-program yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Pintar Jambangan serta dalam hal hibah buku. Dengan hal tersebut, perpustakaan berpeluang besar untuk mencapai tujuannya dan memenangkan lomba-lomba yang diikuti. Perpustakaan Pintar</p>

		Jambangan juga dinobatkan sebagai perpustakaan percontohan di Kota Surabaya.
--	--	--

Sumber: Data diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1 di atas, matriks SOAR adalah alat yang digunakan untuk Menyusun faktor-faktor strategis organisasi baik perusahaan maupun instansi. Fungsi matriks SOAR tersebut dalam mendeskripsikan dan menggambarkan secara jelas bagaimana kekuatan dan peluang yang dimiliki organisasi dapat disesuaikan dengan aspirasi dan hasil yang diharapkan. Strategi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan dalam pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan dilihat dengan model analisis Matriks SOAR sudah tercapai sesuai dengan karakteristik yang dimiliki Perpustakaan Pintar Jambangan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan Pintar Jambangan Kelurahan Jambangan Kota Surabaya dengan menggunakan analisis SOAR yang terdapat empat fokus yaitu strengths, opportunities, aspirations, results. Pada fokus kajian strengths (kekuatan) strategi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan dalam pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan adalah keunggulan pelayanan, program kegiatan serta pada fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Pintar Jambangan sudah memadai. Pada fokus kajian opportunities (peluang) strategi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan dalam pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan yaitu lokasi perpustakaan yang strategis serta dukungan untuk perpustakaan dari pihak-pihak luar juga merupakan peluang besar untuk Perpustakaan Pintar Jambangan dalam meningkatkan pelayanannya. Pada fokus kajian aspirations (aspirasi) strategi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan untuk meningkatkan minat baca masyarakat sekitar Kelurahan Jambangan telah dilakukan dengan baik. Pada fokus kajian results (hasil), strategi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan dalam pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat meraih gelar sebagai perpustakaan percontohan di Kota Surabaya. Strategi yang dilakukan Perpustakaan Pintar Jambangan dalam pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan dilihat dengan model analisis SOAR sudah tercapai sesuai dengan karakteristik yang dimiliki Perpustakaan Pintar Jambangan.

### Referensi

- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5). <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Hambrick, D. C., & Fiedrickson, J. W. (2005). Are you sure you have a strategy? In

- Academy of Management Executive* (Vol. 19, Issue 4).  
<https://doi.org/10.5465/AME.2005.19417907>
- Hermawan, A. H., Hidayat, W., & Fajari, I. (2020). MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA PESERTA DIDIK. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 5(1). <https://doi.org/10.15575/isema.v5i1.6151>
- Kriswibowo, A., & Prathama, A. (2019). Kajian Evaluatif atas Penerapan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 7(1). <https://doi.org/10.24252/kah.v7i1a6>
- Kuswara, W. (2015). Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah. *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(4).
- Lumbantoruan, J. H. (2019). *Buku Materi Pembelajaran Teori Peluang dan Kombinatorika*. Universitas Kristen Indonesia.
- Mahardhani, A. J. (2022). Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.3522>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Primadany, S. R., Mardiyono, & Riyanto. (2013). ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA DAERAH (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(4).
- Rodin, R., Khotimah, K., & Aprien, L. (2020). Pemberdayaan Perpustakaan Kelurahan Dalam Menunjang Kegiatan Belajar Mengajar Di PAUD Restu Bunda Kelurahan Dusun Curup. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 11(1). <https://doi.org/10.20885/unilib.vol11.iss1.art7>
- Rusniati, & Haq, A. (2014). Perencanaan Strategis dalam Perspektif Organisasi. *Intekna*, 14(2).
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. In *Medika Aksara Globalindo* (1st ed.). Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Stavros, J. M., & Cole, M. L. (2014). SOARing Towards Positive Transformation and Change. *ABAC ODI JOURNAL*, 1(2). [https://learning.westminster.ac.uk/bbcswebdav/pid-2087436-dt-content-rid-5714243\\_1/courses/7PJMNO01W.1.2017/SOARing\\_towards\\_positive\\_transformation\\_and\\_change.pdf](https://learning.westminster.ac.uk/bbcswebdav/pid-2087436-dt-content-rid-5714243_1/courses/7PJMNO01W.1.2017/SOARing_towards_positive_transformation_and_change.pdf)
- Syahfuddin, M. N., & Prathama, A. (2022). Strategi Pengembangan Objek Wisata Ngopi Bareng Pintu Langit di Desa Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 34. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.1964>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi