

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI KEGIATAN KEHUMASAN PERPUSTAKAAN IPDN JATINANGOR

Penulis :

Auliya Noviyani Sardi¹

Afiliasi :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹

e-Mail :

auliyanoviyanisardi@ipdn.ac.id¹

ABSTRACT

Social media is often used by people as a place for exchanging information. The applicability of social media can be used as a medium for public services, for example publicity and services of a library. The library of IPDN Jatinangor already has social media, but it has not been used optimally. The publicity is still conducted directly or via instant messengers by an individual. The purpose of writing this article is to contribute to the use of social media as a mean of public relations, especially in the field of libraries. The method used in this article is action research modeled by Kemmis and McTaggart. The approach used in this research is a qualitative approach with data collection techniques such as documentation, short interviews, and observations. There are also social media that are used, namely Instagram, Facebook and Youtube. This utilization gets positive feedbacks from actual and potential users, as well as wider community. This result is proven by the increase in social media followers of the IPDN Library Unit. The conclusion of this article is that the use of social media as a mean of public relations for libraries can make them be known more widely, facilitate services for users and general public, as well as form a dynamic image for the libraries.

Keywords: Library Services, Library Public Relations, Public Services

ABSTRAK

Media sosial sering kali menjadi tempat pertukaran informasi bagi masyarakat. Keterpakaian media sosial ini dapat jadi sebagai media bagi pelayanan publik, salah satunya perpustakaan untuk melakukan publikasi dan layanan. Perpustakaan IPDN Jatinangor telah memiliki media sosial, namun belum termanfaat secara optimal. Publikasi masih dilakukan personal secara langsung maupun melalui *instant messenger*. Tujuan dari penulisan artikel ini memberi kontribusi pemanfaatan media sosial sebagai sarana kehumasan khususnya dalam bidang perpustakaan. Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah *action research* dengan model Kemmis dan McTaggart. Pendekatan menggunakan kualitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, wawancara singkat dan observasi. Ada pun media sosial yang dimanfaatkan yaitu Instagram, Facebook dan Youtube. Pemanfaatan ini mendapatkan feedback positif dari pemustaka aktual, potensial dan masyarakat luas. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya pengikut media sosial Unit Perpustakaan IPDN. Kesimpulan dari penulisan artikel ini adalah penggunaan media sosial sebagai sarana kehumasan perpustakaan dapat membantu perpustakaan untuk dikenal lebih luas,

mempermudah pelayanan bagi pemustaka dan masyarakat umum serta membentuk citra perpustakaan yang dinamis.

Kata kunci : Pelayanan Perpustakaan, Humas Perpustakaan, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Perkembangan informasi yang sangat dinamis membuat setiap individu berlomba-lomba untuk mendapatkan informasi. Kedinamisan tersebut memunculkan fenomena *Fear of Missing Out* (FOMO). FOMO adalah suatu fenomena yang membuat individu cemas bahkan takut kehilangan sebuah informasi. Pemenuhan informasi dapat diraih dengan penggunaan media sosial yang seringkali dimanfaatkan sebagai sarana pertukaran informasi.

Teori kegiatan dan Bedny (dalam Yusuf, 2010) mengemukakan bahwa perilaku individu akan dipengaruhi oleh objek-objek di sekelilingnya. Contohnya seseorang yang sering menggunakan komputer, maka akan melibatkan komputer dalam proses pencarian informasi. Jadi, seseorang yang selalu berdekatan dengan media sosial, maka akan cenderung menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi.

Media sosial merupakan sebuah media baru yang memungkinkan individu terhubung secara global dengan individu lain. Salah satu teori media baru (*new media*) datang dari McLuhan yang disebut dengan 'desa global' dan 'media sebagai perpanjangan manusia'. Teori tersebut menyatakan bahwa dengan adanya media baru individu akan terlibat dalam proses komunikasi secara global sehingga memungkinkan mereka terlibat lebih banyak dalam kehidupan orang lain. Adanya teknologi komunikasi tidak hanya mengantarkan informasi tapi juga mendorong individu yang biasa bertemu secara langsung menjadi pertemuan melalui media (Munandar, 2016).

Saat ini masyarakat cenderung menjadikan media sosial sebagai tempat pertukaran informasi. Keterpakaian media sosial oleh masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi dapat dimanfaatkan juga oleh berbagai bidang pelayanan publik. Salah satunya dapat diterapkan dalam pelayanan informasi perpustakaan. Hal ini dikarenakan perpustakaan memiliki peran sebagai sarana pendidikan, pelestarian, rekreasi, penelitian dan sumber informasi. Peran tersebut tertuang pada Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Kemudahan setiap individu dalam mendapatkan informasi menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk mengembangkan pelayanan agar tidak tertinggal di era digital. Hal tersebut selaras dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Pasal 24 yang mengatakan bahwa perpustakaan melakukan pengembangan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Perpustakaan IPDN telah melaksanakan pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi, namun informasi perkembangan tersebut belum terpublikasikan secara luas. Publikasi masih dilakukan personal secara langsung maupun melalui *instant messenger*. Padahal perpustakaan telah melakukan pengembangan layanan seperti adanya *Online Public Access Catalogue (OPAC)*, *e-Journal*, *e-Prints*, *e-Reader* dan yang terbaru adalah perpustakaan digital. Selain pengembangan berbasis teknologi, Perpustakaan IPDN juga beberapa kali mengadakan pembimbingan perpustakaan, terutama untuk mahasiswa tingkat akhir, dan juga pengembangan profesi pustakawan.

Artikel ini bukan penelitian pertama mengenai pemanfaatan media sosial oleh perpustakaan. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas topik mengenai media sosial dan perpustakaan. Ifonilla Yenianti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial di Perpustakaan IAIN Salatiga” menyatakan bahwa ketergunaan media sosial sebagai sarana pertukaran informasi jangan dipandang sebagai pesaing, melainkan dapat dimanfaatkan sebagai sarana promosi dan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sehingga koleksi dapat dimanfaatkan. Pendekatan penelitian menggunakan studi etnografi untuk mendeskripsikan budaya promosi perpustakaan.

Penelitian lain dilakukan oleh Putut Suharso (2020) dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram pada Perpustakaan Perguruan Tinggi”. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dan dokumentasi. Kesimpulan hasil penelitian tersebut adalah media sosial khususnya Instagram oleh perpustakaan dapat digunakan untuk informasi terkait kegiatan dan ucapan serta pengetahuan umum yang bermanfaat bagi pembaca.

Penelitian mengenai media sosial perpustakaan dengan metode kuantitatif ditulis oleh Hary Supriatna (2019) dengan judul “Strategi pemanfaatan media sosial sebagai sarana

promosi perpustakaan: Studi analisis persepsi pemustaka tentang efektifitas pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi layanan Perpustakaan UIN Sunan Ampel”. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa media sosial sangat efektif digunakan sebagai sarana promosi khususnya pada layanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel.

Berbeda dari tiga penelitian sebelumnya, artikel ini menggunakan pendekatan *action research* di mana penulis mencoba untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi dan penyebaran informasi di Unit Perpustakaan IPDN Jatnagor. Sebelumnya media sosial perpustakaan memang sudah terbentuk, namun belum termanfaatkan secara optimal. Media sosial yang penulis coba optimalkan pemanfaatannya adalah Instagram dan Facebook, sementara media yang baru dikembangkan adalah Youtube.

Penulisan artikel ini bertujuan untuk memberi kontribusi pemanfaatan media sosial sebagai sarana kehumasan khususnya dalam bidang perpustakaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *action research* atau penelitian tindakan. Menurut Coghlan dan Brannick (2005), *action research* dapat diartikan sebagai pengembangan pengetahuan secara praktis dengan tujuan memberikan kontribusi berupa manfaat untuk kemaslahatan hidup. Model yang digunakan dalam artikel ini adalah model Kemmis dan McTaggart atau yang dikenal dengan *Participation Action Research* (PAR). Model tersebut memiliki beberapa siklus *plan* (perencanaan), *act & observe* (tindakan) dan *reflect* (refleksi) (Yaumi, 2014).

Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini adalah studi kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, wawancara singkat dan observasi. Observasi dilakukan dengan melihat feedback pengikut media sosial. Wawancara singkat dilakukan kepada 5 orang pengikut media sosial.

HASIL DAN PEMBELAJARAN

Pembahasan mengenai pengembangan media sosial sebagai sarana kehumasan Unit Perpustakaan IPDN akan dibagi menjadi tiga bagian sesuai dengan siklus yaitu perencanaan, tindakan dan refleksi.

a. Perencanaan.

Perancangan pemanfaatan media sosial perpustakaan sebagai sarana kehumasan dilaksanakan selama dua minggu atau setara dengan sepuluh hari kerja. Perancangan dimulai dengan diskusi kepada pustakawan senior dan Kepala Unit Perpustakaan IPDN Jatinangor.

Berdasarkan hasil diskusi bersama Bapak Drs. H. Surtipto, M.Si selaku Kepala Unit Perpustakaan IPDN Jatinangor menyatakan :

“Saya mendukung rancangan ini. Semoga kelak akan berguna berguna bagi kita semua dan dapat dikembangkan sebagai ilmu pengetahuan juga meningkatkan keterampilan”.

Diskusi lain dilakukan dengan Pustakawan Ahli Muda, Bapak Kuncoro G. Pambayun, S.IP, M.Si dan menghasilkan pendapat :

“Dengan adanya kegiatan ini akan memunculkan inovasi dan ide-ide baru berkaitan dengan promosi layanan dan koleksi agar perpustakaan IPDN lebih dikenal di kancah nasional maupun internasional”.

Perancangan pemanfaatan media sosial sebagai kegiatan kehumasan, salah satunya promosi, disambut baik serta mendapat dukungan dari pimpinan dan pustakawan senior. Setelah melaksanakan diskusi, penulis membuat surat permohonan untuk melaksanakan kegiatan di Unit Perpustakaan IPDN. Setelah mendapatkan balasan berupa surat persetujuan dan surat perintah melaksanakan kegiatan selama 30 hari kerja, penulis mulai menyusun desain media sosial perpustakaan.

Media sosial yang akan dimanfaatkan adalah Instagram, Facebook dan Youtube. Instagram digunakan karena merupakan media sosial yang banyak digunakan oleh kalangan muda (generasi milenial dan gen z), sedangkan Facebook lebih banyak digunakan oleh orang dewasa (gen x dan baby boomers). Hal ini dilakukan agar perpustakaan dapat dikenal oleh semua kalangan. Meski telah ada pembagian media untuk setiap generasi, tidak menutup kemungkinan pada pelaksanaannya dimanfaatkan secara terbalik atau satu generasi menggunakan kedua media tersebut. Youtube digunakan sebagai sarana penyebaran dalam bentuk video.

Setelah menentukan media sosial yang akan digunakan, penulis membuat daftar konten publikasi. Setiap layanan yang ada di Unit Perpustakaan IPDN memiliki hak untuk mempublikasikan informasi terkait layanan dan koleksi. Layanan terdiri dari sirkulasi (peminjaman dan pengembalian), referensi, *grey literature*, koleksi digital dan pengolahan bahan pustaka sebagai layanan tidak langsung.

Selain informasi terkait layanan dan koleksi, konten media sosial diisi dengan ucapan hari besar dan informasi terkini layanan perpustakaan secara umum seperti layanan perpustakaan di masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Jadwal posting dibuat setelah semua rencana konten yang tertuang dalam daftar selesai dibuat. Pembuatan jadwal dilakukan untuk menjaga keberlanjutan penyebaran informasi dan menentukan *deadline* pembuatan konten dan kapan mulai berkordinasi dengan kordinator layanan. Kordinasi layanan sangat penting dilakukan untuk mendukung kelancaran pembuatan konten informasi.

b. Tindakan.

Konten informasi dibuat dengan aplikasi Canva. Hal ini dengan mempertimbangkan kemudahan bagi penulis yang belum terbiasa dengan aplikasi desain. Terdapat aplikasi lain yang digunakan selain Canva, seperti PicsArt, video editor dan web penyedia gambar animasi yang dapat mendukung desain.

Setiap bulan warna background dari konten akan berbeda. Selain untuk pembeda dan agar terlihat rapi, penerapan ini diharapkan mempermudah pengikut untuk mencari informasi sesuai dengan bulan upload konten tersebut. Tidak lupa pada bagian bawah disertakan alamat kampus IPDN Jatinangor dan media sosial lainnya.

Selain pembuatan konten informasi yang berupa desain grafis, caption atau deskripsi pada setiap konten juga penting untuk menjelaskan gambar. Apabila dalam gambar sudah memuat penjelasan, maka caption dibuat dengan tidak mengulang semua penjelasan dalam gambar. Penggunaan *hashtag* di akhir caption membuat kemungkinan akun media sosial kita ditemukan oleh pengguna media sosial lainnya.

Sebelum melakukan posting ke media sosial, perlu dilakukan penyempurnaan untuk gambar atau video. Penyempurnaan ini dilakukan untuk memperkecil kesalahan seperti

kesalahan ketik, font yang terlalu kecil sehingga tidak terlihat dan lainnya. Hal ini dikarenakan media sosial juga dapat membentuk citra pemiliknya.

Media sosial Unit Perpustakaan IPDN dapat ditemukan di :

1. Instagram : @perpustakaanipdn
2. Facebook : Perpustakaan IPDN Jatinangor
3. Youtube : Perpustakaan IPDN

Berikut beberapa konten yang dipublikasikan melalui media sosial Instagram, Facebook dan Youtube :

- Informasi layanan.

Konten informasi layanan memuat mengenai pengenalan dan penjelasan layanan yang ada. Contohnya layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman, sedangkan layanan grey literature adalah layanan muatan lokal seperti skripsi, tesis, disertasi, produk hukum dan lain-lain. Adanya publikasi terkait layanan diharapkan membuat pemustaka lebih mengerti mengenai layanan-layanan di perpustakaan sehingga tidak bingung dalam memilih layanan yang sesuai kebutuhan.



Gambar 1 Pengenalan Jam Layanan dan Layanan Digital Terbaru

- Informasi koleksi.

Konten mengenai informasi koleksi terbagi dua menjadi jenis-jenis koleksi dan desminasi informasi dalam koleksi. Konten jenis koleksi membahas apa saja koleksi

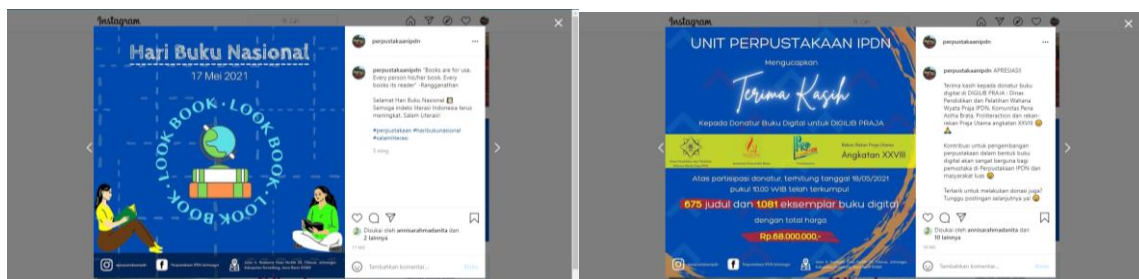
yang ada di Unit Perpustakaan IPDN dan penggunaannya. Diseminasi informasi koleksi dikemas dalam bentuk abstrak indikatif lalu dibuatkan desainnya dan diunggah di media sosial.



Gambar 2 Diseminasi Koleksi Disertai Abstrak

- Ucapan hari besar dan apresiasi.

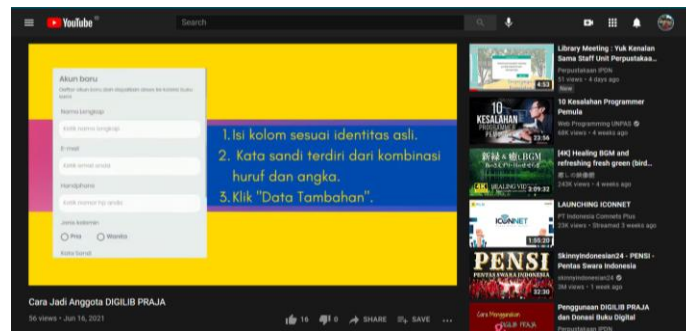
Selain konten mengenai informasi koleksi dan layanan, media sosial menjadi wadah untuk memberikan ucapan pada hari besar nasional dan internasional serta hari jadi dengan mitra perpustakaan. Selain hari besar, terdapat juga ucapan apresiasi untuk donatur buku digital.



Gambar 3 Contoh Ucapan Hari Besar dan Apresiasi

- Tutorial.

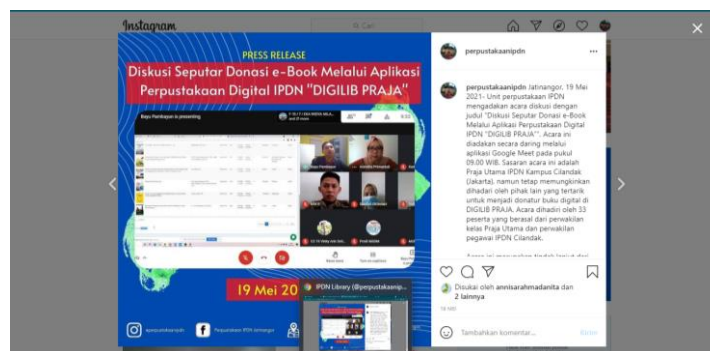
Video dan infografis dibuat untuk memperkenalkan cara pakai aplikasi yang ada di perpustakaan seperti perpustakaan digital yang memuat e-book dan otomasi katalog. Diharapkan dengan adanya video tutorial ini dapat memudahkan pemustaka untuk mengerti cara penggunaan aplikasi sehingga keterpakaianya meningkat.



Gambar 4 Contoh Tutorial Cara Menjadi Anggota Digilib

- Press Release.

Press release adalah media kehumasan yang digunakan untuk menyebarkan informasi kegiatan yang telah dilaksanakan perpustakaan. Konten ini dibuat agar pemustaka mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan perpustakaan untuk mengembangkan kualitas layanan perpustakaan.



Gambar 5 Contoh Press Release

Publikasi dilakukan setelah konten informasi terbentuk dan siap diposting sesuai dengan jadwal. Terkadang konten informasi tertunda karena ada terdapat informasi lain yang lebih penting untuk disampaikan. Selain publikasi dilakukan melalui fitur posting yang bisa dilihat kapan saja selagi konten informasi tersebut tersedia, publikasi juga dilakukan melalui fitur story yang hanya bisa dilihat selama 24 jam.

Media sosial memang membuat semua orang tanpa batasan dapat melihat publikasi, namun tetap dilakukan penyebaran media sosial kepada pemustaka

aktual maupun potensial. Pemustaka aktual adalah pemustaka yang berkunjung langsung ke perpustakaan, sedangkan pemustaka potensial adalah pemustaka yang berpotensi datang ke perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk mendapat perhatian dari pemustaka yang merupakan target publikasi.

c. Refleksi.

Keterpakaian informasi di media sosial dapat terlihat dari *feedback* pengikut. Feedback tersebut dapat dilihat dari like, comment dan peningkatan pengikut media sosial. Pada 31 Maret 2021, akun Instagram Unit Perpustakaan IPDN Jatinangor memiliki kurang lebih 628 pengikut. Setelah dilakukan optimalisasi, jumlah pengikut meningkat menjadi 1.537. Akun Facebook memiliki 3.706 pengikut dan Youtube memiliki 490 pelanggan (data 15 November 2021).

Pemanfaatan media sosial membuat Unit Perpustakaan IPDN dikenal lebih luas. Hal ini dibuktikan dengan beberapa respon dari beberapa universitas lain, bahkan di luar kota, yang menanyakan terkait kesempatan magang dan melakukan wawancara.

Ada pun feedback dalam bentuk komentar :

1. Akun atas nama gatiningsih gatiningsih : “Komplit informasinya... sangat membantu pemustaka... maju terus perpustakaan IPDN”
2. Akun atas nama Suci Rahayu : “Tetap semangaaat melayani dengan hati....super hebat ...”
3. Akun atas nama riandwihapsari : “Keren banget, maju terus yaa perpustakaan IPDN”

Selain feedback melalui akun sosial media, penulis juga menanyakan pendapat pemustaka dari Praja/mahasiswa dan civitas akademika. Praja atas nama Iga Astri Andini (Angkatan 29) berpendapat :

“Oh iya kak? Saya pribadi baru tau kalo perpus ipdn udah punya sosial media, menurut saya kayak nya sosmed nya perpus butuh promosi yang lebih gt kak, terlebih untuk para praja yang regional seperti kami, setelah saya lihat

bagian feeds di ig dan youtube cukup menarik dan kekinian namun yang masih kurang yaitu partisipasi aktif dari para praja nya, mungkin caranya bisa dengan mengadakan lomba sederhana di kalangan praja agar menarik minat praja dalam mengunjungi situs sosial perpustakaan IPDN”.

Selain dari Praja, terdapat pendapat dari civitas akademika IPDN Kampus Jatinangor. Kartika Dina, Ahli Pertama Penerjemah, mengemukakan pendapat :

“Saya hanya pernah mengunjungi halaman media sosial IG Perpustakaan IPDN. Menurut saya media sosial IG tersebut sudah bagus dari sisi konten dan visualnya. Dari sisi konten, IG Perpus IPDN sudah menampilkan info-info penting yang ada di perpustakaan sehingga para pengunjung yg belum pernah mengunjungi perpustakaan menjadi lebih tahu akan informasi2 yg ada di perpustakaan. Selain itu di akun IG tersebut juga terdapat highlights yang memberikan informasi mengenai hal-hal penting seperti jam buka layanan, tata tertib, dll”

Terdapat pendapat dari civitas akademika IPDN Kampus Kalimantan Barat atas nama Mulyani, Verifikator keuangan, yang mendapatkan pelayanan bimbingan cara menjadi anggota perpustakaan digital IPDN melalui video tutorial :

“Terima kasih kepada unit perpustakaan yang telah memperkankan saya dengan DIGILIB PRAJA (nama perpustakaan digital IPDN) dan telah menuntun saya untuk menjadi anggota”

Ada pun harapan dari pustakawan Unit Perpustakaan IPDN Jatinangor yang diungkapkan oleh Ibu Annisa Rahmadanita, S.IP, M.Tr.IP (Pustakawan Ahli Muda) :

“Harapan saya dengan adanya publikasi melalui media sosial dapat memajukan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri dalam promosi, sehingga perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri dapat dikenal oleh masyarakat luas.”

KESIMPULAN

Penggunaan media sosial sebagai sarana kehumasan perpustakaan dapat membantu perpustakaan untuk dikenal lebih luas, mempermudah pelayanan bagi pemustaka dan masyarakat umum serta membentuk citra perpustakaan yang dinamis. Pemustaka merespon baik dan merasa terbantu dengan adanya media sosial perpustakaan ini. Pustakawan Unit Perpustakaan IPDN berharap banyak dengan adanya media sosial perpustakaan ini dapat membantu publikasi, promosi dan diseminasi informasi sehingga meningkatkan pelayanan kepada pemustaka aktual maupun potensial.

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi masih jauh dari sempurna. Masih perlu diadakan beberapa perbaikan untuk publikasi yang lebih baik. Oleh karena itu, penulis memberikan saran :

- a. Akun media sosial lebih banyak disebarakan ke pemustaka agar informasi di dalamnya tersampaikan. Penyebaran dapat dilakukan melalui event perpustakaan seperti saat sosialisasi terkait layanan kepada mahasiswa baru atau kegiatan lainnya.
- b. Pengurus akun mempelajari algoritma media sosial agar lebih banyak informasi sampai ke pemustaka dan masyarakat, selain itu perlu juga untuk meningkatkan skill pembuatan konten seperti desain grafis dan video.

REFERENSI

Buku

Yaumi, M. (2014). *Action Research : Teori, Model dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.

Yusuf, P. M. (2010). *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi : Information Retrieval* . Jakarta: Kencana.

Jurnal

Suharso, P. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *EDULIB Journal of Library and Information Science*, 1-14.

Supriyatno, H. (2019). Strategi Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Promosi Perpustakaan: Studi Analisis Persepsi Pemustaka tentang Efektifitas Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Promosi Layanan Perpustakaan UIN Sunan Ampel. *Indonesian Journal of Academic Librarianship*, 33- 45.

Yenianti, I. (2019). Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial di Perpustakaan IAIN Salatiga.
PUSTABIBLIA: Journal of Library and Information Science, 223-237.

Prosiding

Munandar, H. (2016). Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial.
Prosiding Hubungan Masyarakat (pp. 423-430). Bandung: Prosiding Hubungan Masyarakat.

Peraturan

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang
Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi