



EKSPLORASI MEDIA SOSIAL UPT PERPUSTAKAAN UM: TINJAUAN ASPEK MANAJEMEN DAN MANFAAT

Achmad Qorni Novianto^{1*}

¹ UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, 65111, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: achmad.qorni.novianto@um.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 13 Apr 2023

Accepted: 20 Des 2023

Published: 21 Des 2023

Keyword:

Library, Social Media

ABSTRACT

Media sosial digunakan oleh perpustakaan sebagai alat pemasaran dan komunikasi utama untuk menjembatani proses komunikasi dengan pemustaka. Melalui media sosial, UPT Perpustakaan UM berkomitmen untuk menyajikan konten yang informatif tentang berbagai aspek tentang layanan, koleksi dan fasilitas yang dimiliki dan tersedianya sarana komunikasi bagi pemustaka. Artikel ini memfokuskan pembahasan pada (1) manajemen penggunaan media sosial di UPT Perpustakaan UM, dan (2) manfaat penggunaan media sosial bagi UPT Perpustakaan UM. UPT Perpustakaan UM membentuk tim pengelola media sosial yang bertugas (1) menjawab berbagai pertanyaan pemustaka melalui media sosial, dan (2) publikasi konten tentang: (1) keragaman jenis koleksi; (2) berbagai informasi tentang pelayanan perpustakaan; (3) fasilitas-fasilitas yang tersedia; dan (4) program/kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan dan UM sebagai lembaga induk. Manfaat penggunaan media sosial bagi perpustakaan, diantaranya (1) sarana promosi dan pemasaran perpustakaan, (2) sarana komunikasi perpustakaan dengan pemustaka, dan (3) sarana pengukuran kualitas dan efektivitas layanan perpustakaan.

Social media is used by libraries as the main marketing and communication tool to bridge the communication process with users. Through social media, UPT Perpustakaan UM is committed to presenting informative content about various aspects of services, collections and facilities owned and the availability of communication facilities for users. This article focuses on (1) management of the use of social media at UPT Perpustakaan UM, and (2) the benefits of using social media for UPT Perpustakaan UM. UPT Perpustakaan UM formed a social media management team which is tasked with (1) answering various library questions through social media, and (2) publishing content about: (1) diversity of types of collections; (2) various information about library services; (3) available facilities; and (4) programs / activities organized by the library and UM as the parent institution. The benefits of using social media for libraries include (1) means of library promotion and marketing, (2) means of library communication with users, and (3) means of measuring the quality and effectiveness of library services.

PENDAHULUAN

Pada saat ini, masyarakat dari berbagai generasi baik tua maupun muda sangat familier dengan aplikasi media sosial sebagai media komunikasi masyarakat dalam berbagai aktivitas keseharian. Karakteristik utama media sosial adalah akses komunikasi yang bebas, real time dan tingkat interaktivitas yang tinggi. Penggunaan media sosial saat ini, seperti Facebook, Twitter, WhatsApp, dan We Chat, membantu menghubungkan orang satu sama lain untuk berbagi ide, pemikiran, perasaan, dan emosi (Anwar & Zhiwei, 2020:1). Media sosial (Maretno & Marlina, 2021:61) mampu memberikan kesempatan kepada penggunaannya untuk saling berinteraksi melalui teknologi berbasis web, sehingga terwujud komunikasi dua arah yang interaktif. Kehadiran media sosial mampu melampaui keterbatasan ruang dan waktu sehingga masyarakat dapat saling berkomunikasi dimanapun dan kapan pun. Media sosial telah menjadi komponen penting bagi suatu institusi dan individu saat ini karena berdampak besar terhadap model komunikasi dan berbagai aspek dalam kehidupan (pendidikan, politik, bisnis dan sebagainya).

Di bidang perpustakaan, media sosial mulai marak dimanfaatkan oleh perpustakaan dalam satu dekade terakhir, dimana masyarakat menganggap media sosial adalah bagian tak terpisahkan dalam kehidupan. Dalam konteks bermedia sosial, perpustakaan dapat menampilkan keunggulan yang dimiliki perpustakaan seperti ragam jenis koleksi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan (Fatmawati, 2017:12). Selain itu, media sosial juga dimanfaatkan sebagai sarana untuk mendekatkan perpustakaan dengan pemustaka melalui fitur chat yang menjembatani komunikasi dua arah antara perpustakaan dan pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Okike & Oyeniyi (2019:7) yang menyatakan bahwa media sosial dipandang sebagai demokratisasi informasi, di mana peran individu berubah dari pembaca konten menjadi penerbit. Berdasarkan berbagai fitur yang ada dalam beragam jenis media sosial, peran manajemen perpustakaan, dan kreativitas dalam pengembangan konten media sosial perpustakaan, artikel ini akan memfokuskan pembahasan pada (1) manajemen penggunaan media sosial di UPT Perpustakaan UM, dan (2) manfaat penggunaan media sosial bagi UPT Perpustakaan UM.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, dilakukan pendekatan studi kepustakaan (library research) yang merupakan jenis penelitian yang menggunakan berbagai sumber kepustakaan (buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian) sebagai objek penelitian. Berbagai sumber kepustakaan tersebut dikaitkan dengan pengelolaan media sosial yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UM. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) studi dokumentasi terhadap media sosial UPT Perpustakaan UM dan berbagai literatur yang membahas pemanfaatan media sosial di perpustakaan, dan (2) wawancara pada pengelola akun media sosial UPT Perpustakaan UM. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis konten (content analysis) untuk menjelaskan bagaimana manajemen penggunaan media sosial di UPT Perpustakaan UM, dan manfaat penggunaan media sosial bagi UPT Perpustakaan UM.

PEMBAHASAN

Media Sosial dan Perpustakaan

Media sosial menggunakan teknologi berbasis web, komputer desktop, dan teknologi seluler, di mana individu, komunitas, dan organisasi dapat berbagi, membuat, dan mendiskusikan konten yang diunggah secara online (Pashootanizadeh & Rafie, 2019:3).

Dengan munculnya media sosial dalam dekade terakhir, banyak perpustakaan menggunakan aplikasi media sosial sebagai alat pemasaran dan komunikasi utama untuk menjembatani proses komunikasi dengan pemustaka. Hal tersebut adalah salah satu keunggulan media sosial yang menawarkan fitur komunikasi real-time, berbagi informasi, dan dialog interaktif kapan saja yang dapat dilakukan melalui perangkat seluler (AlWadhi & Al-Daihani, 2018:1). Pemustaka dapat berkomunikasi dengan pustakawan melalui media sosial, tanpa harus datang ke perpustakaan secara fisik untuk sekedar bertanya tentang aspek layanan, ketersediaan koleksi dan lain sebagainya.

Dari beberapa hasil penelitian yang membahas tentang pemanfaatan media sosial di bidang perpustakaan, sebagian besar membahas tentang peran media sosial pada kegiatan promosi dan pemasaran perpustakaan. Media sosial membantu perpustakaan membangun zona belajar virtual untuk mempromosikan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan (Anwar & Zhiwei, 2020:4). Terlepas dari semua problematika pemanfaatan media sosial pada aspek manajemen, keterlibatan secara aktif dengan sivitas akademika dan masyarakat luas melalui media sosial merupakan langkah untuk mempromosikan koleksi, menyediakan layanan yang dibutuhkan, dan menyajikan sarana komunikasi untuk mendekatkan perpustakaan dengan pemustaka (Swan, 2019:35). Satu aspek penting yang merupakan kelebihan dari media sosial kaitannya dengan bidang promosi adalah pemustaka yang mengikuti media sosial perpustakaan akan secara terus menerus dijejali dengan beragam konten yang dibuat oleh perpustakaan sehingga perpustakaan tidak perlu lagi menginformasikan konten yang dibuat kepada satu per satu orang atau kelompok (menyebarkan informasi dari satu orang ke banyak orang).

Selain berguna dalam hal promosi perpustakaan, penggunaan media sosial secara tidak langsung juga berkaitan dengan pendidikan pengguna perpustakaan. Berdasarkan pengamatan penulis pada beberapa akun media sosial perpustakaan perguruan tinggi, sebagian besar perpustakaan menyajikan konten prosedur peminjaman dan pengembalian buku, ragam koleksi yang dimiliki perpustakaan, tata cara akses database e-journal yang dilanggan, tata cara penggunaan fasilitas yang tersedia di perpustakaan, jenis layanan yang tersedia di perpustakaan dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut tentu menjadi elemen pelaksanaan kegiatan pendidikan pengguna perpustakaan bagi calon pengguna perpustakaan atau pengguna yang belum mengetahui koleksi dan fasilitas yang disajikan oleh perpustakaan secara menyeluruh.

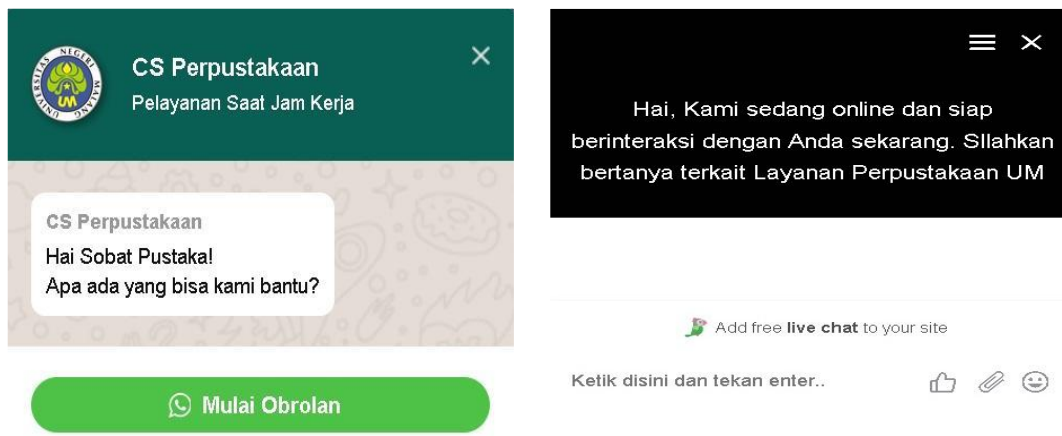
Manajemen Media Sosial Perpustakaan

Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang melayani puluhan ribu pemustaka yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat, UPT Perpustakaan UM memanfaatkan beberapa jenis media sosial sebagai sarana komunikasi dengan pemustaka. Sampai dengan saat ini, tercatat UPT Perpustakaan memiliki enam akun media sosial, diantaranya Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, WhatsApp, dan TikTok. Penggunaan beberapa jenis media sosial tersebut didasari menggaliatnya penggunaan media sosial pada para pemustaka yang sebagian besar adalah para millennial yang hidup berdampingan dengan berbagai jenis media sosial tersebut. Selain itu, tersedia fitur WebChat yang tersedia pada laman lib.um.ac.id bagi mahasiswa yang sedang mengakses website UPT Perpustakaan UM. Melalui akun-akun media sosial yang telah dibuat, UPT Perpustakaan UM berkomitmen untuk menyajikan konten yang informatif tentang berbagai aspek tentang layanan, koleksi dan fasilitas yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UM. Selain itu, UPT Perpustakaan juga berkomitmen untuk menyediakan

sarana komunikasi yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja oleh pemustaka untuk bertanya dan berdiskusi tentang beragam keperluan yang berhubungan dengan pemanfaatan UPT Perpustakaan UM sebagai sumber belajar dan sumber informasi.



Gambar 1. Akun Media Sosial UPT Perpustakaan UM
(Sumber: <http://lib.um.ac.id/>)

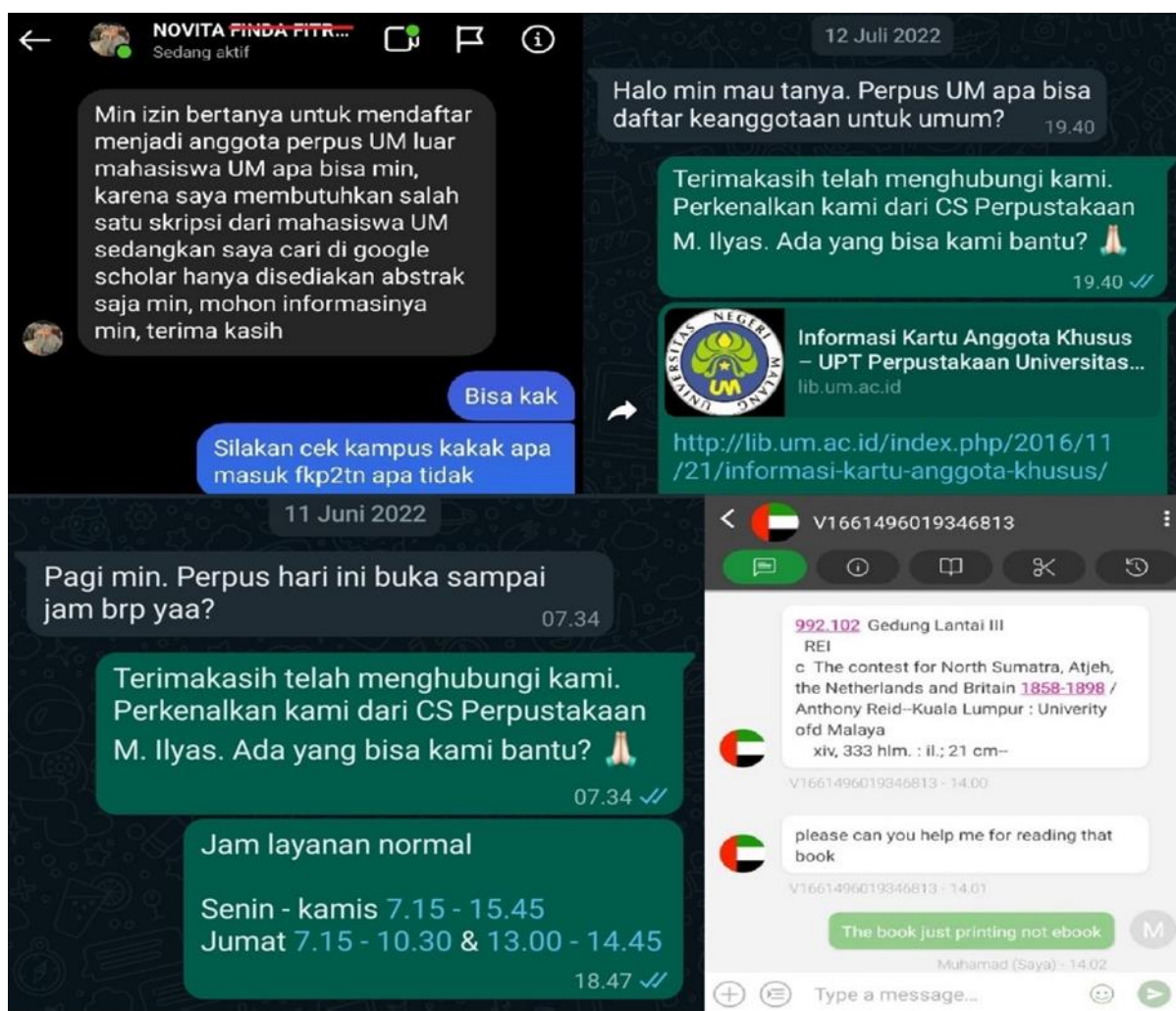


Gambar 2. Akun WhatsApp dan WebChat UPT Perpustakaan UM
(Sumber: <http://lib.um.ac.id/>)

Dalam rangka pemanfaatan media sosial perpustakaan secara optimal, UPT Perpustakaan UM membentuk tim Customer Service (CS) yang bertugas (1) menjawab berbagai pertanyaan pemustaka melalui media sosial dan website perpustakaan, dan (2) publikasi konten tentang beragam aktivitas, layanan, dan koleksi perpustakaan. Tim CS UPT Perpustakaan UM terdiri atas Subkoordinator Tata Usaha, pustakawan, tim teknologi informasi, dan staf layanan tata usaha. Tim tersebut dibentuk untuk menjawab berbagai pertanyaan dan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan berbagai aspek sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing anggota tim. Selain itu, tim tersebut dibentuk untuk mendiskusikan dan mempertimbangkan konten-konten yang akan

dipublikasikan pada media sosial perpustakaan, sehingga konten yang diunggah telah melalui berbagai masukan dan revisi sebelum diinformasikan kepada pemustaka.

Tim CS UPT Perpustakaan UM bekerja sesuai dengan jam kerja layanan fisik UPT Perpustakaan UM. Sehingga, berbagai pertanyaan dari pemustaka baik dari sivitas akademik UM maupun masyarakat luar baru akan direspon pada jam kerja layanan fisik UPT Perpustakaan. Namun, dengan keterbatasan sumberdaya manusia yang tersedia di UPT Perpustakaan UM, tim CS harus menjalankan kegiatan pengelolaan media sosial perpustakaan sembari melaksanakan tugas utama di unitnya masing-masing, karena belum ada staf khusus yang fokus untuk menangani media sosial perpustakaan. Keadaan tersebut membuat tim CS harus bekerja secara ekstra karena harus mengerjakan tugas utamanya yang tidak berkaitan dengan pengelolaan media sosial. Dengan segala keterbatasan, tim CS selalu saling membantu untuk dapat menyajikan sarana komunikasi yang efektif dan efisien serta menyajikan konten yang informatif dan menarik bagi pemustaka.



Gambar 3. Percakapan Pemustaka dengan CS UPT Perpustakaan UM (Sumber: Dokumentasi Akun Media Sosial UPT Perpustakaan UM)

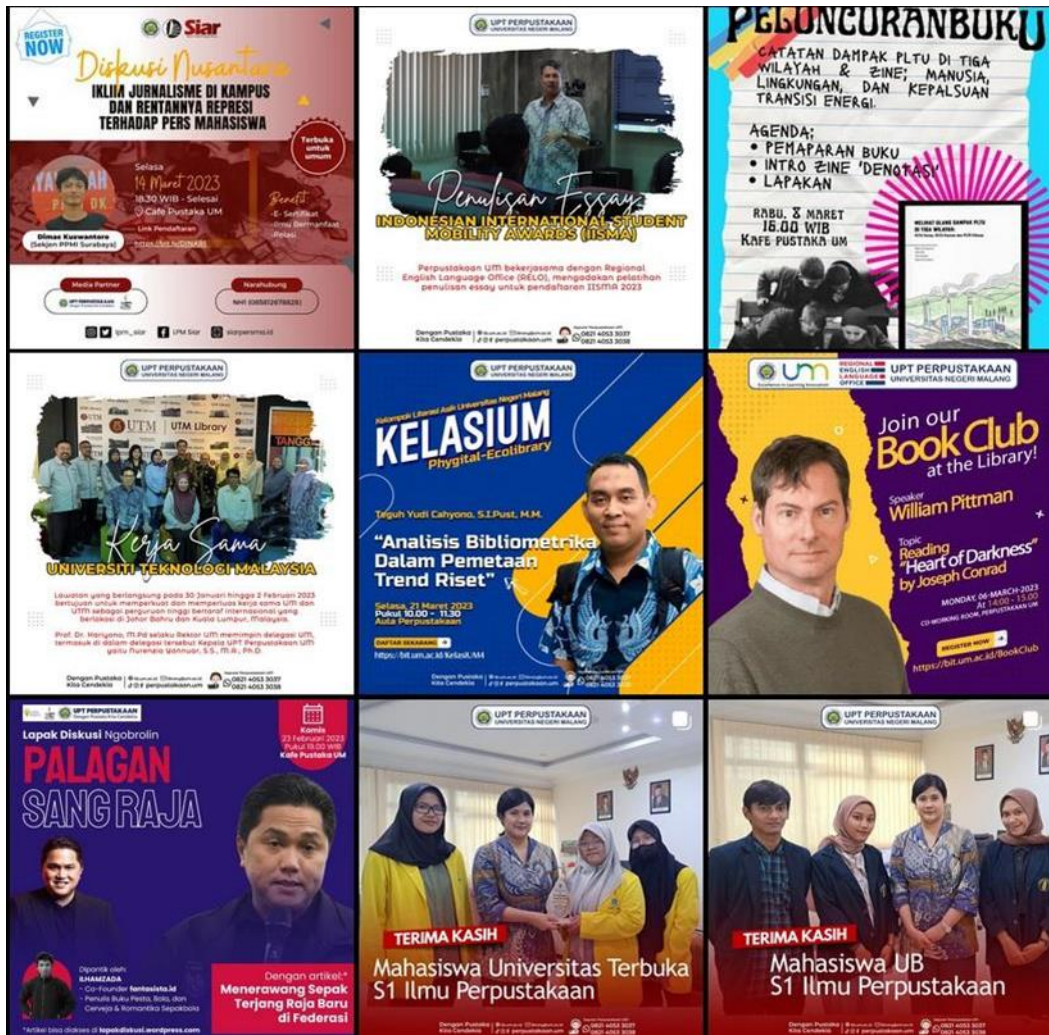
Dalam mengelola media sosial perpustakaan, diperlukan kompetensi tertentu yang harus dimiliki oleh pustakawan dan staf pengelola media sosial perpustakaan agar pemanfaatan media sosial memberikan dampak positif secara maksimal pada perpustakaan. Menurut Maretno & Marlina (2021:68), dalam mengelola media sosial perpustakaan, diperlukan kemampuan sebagai berikut: (1) mampu mengunggah informasi

atau konten yang sesuai dengan jenis media sosial yang akan digunakan; (2) ketanggapan dalam berinteraksi dengan pemustaka dalam rangka memberikan pelayanan yang prima; dan (3) menjaga citra dan nama baik perpustakaan dengan menyajikan dan menyebarluaskan informasi yang kredibel dan tidak menyinggung hak cipta. Tim CS UPT Perpustakaan UM telah mengikuti beberapa bimbingan teknis kehumasan dan pengelolaan media sosial (fotografi dan jurnalistik) yang sudah diselenggarakan oleh pihak universitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (AlWadhi & Al-Daihani, 2018:10) yang menyatakan bahwa diperlukan kesempatan pelatihan kepada pustakawan dan mendorong mereka untuk mengikuti kegiatan peningkatan keterampilan pemasaran yang terkait dengan penggunaan media sosial untuk mempromosikan sumber daya perpustakaan.

Dari sudut pandang jabatan fungsional pustakawan, dalam Permenpan No. 55 Tahun 2022 tentang jabatan fungsional pustakawan terdapat butir kegiatan mengelola konten website dan media sosial kepustakawanan yang termasuk pada unsur pelayanan perpustakaan dan sub unsur promosi perpustakaan pada jenjang jabatan pustakawan ahli pertama. Butir kegiatan tersebut adalah salah satu butir kegiatan baru yang belum tersedia pada peraturan sebelumnya (Permenpan No. 9 Tahun 2014) yang mewadahi keragaman tugas pustakawan seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Adanya butir kegiatan tersebut merupakan bukti bahwa pengelolaan media sosial perpustakaan perlu mendapatkan perhatian penuh karena sudah masuk dalam regulasi yang mengatur kegiatan jabatan fungsional pustakawan.

Pustakawan sebagai pengelola media sosial harus dapat mengembangkan perpustakaan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi di abad 21 ini, sesuai pendapat Ranganathan bahwa 'library is follow user', dimana perpustakaan akan berkembang mengikuti karakteristik pemustakanya. Pemanfaatan media sosial di bidang perpustakaan juga harus terus dikembangkan seiring dengan pengembangan fitur media sosial dan kebutuhan perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Noprianto, 2018:9) bahwa penggunaan media sosial di perpustakaan harus terus dikembangkan dalam berbagai keperluan pada ruang lingkup perpustakaan, diantaranya: (1) media untuk information sharing (berbagi informasi); (2) media komunikasi dengan pemustaka; dan (3) pemanfaatan media sosial yang digunakan untuk mempermudah proses peminjaman koleksi perpustakaan/pemesanan koleksi.

Selain pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi secara interaktif dengan pemustaka melalui fitur chat, UPT Perpustakaan UM juga secara intens membuat konten yang diunggah pada media sosial perpustakaan tentang: (1) keragaman koleksi; (2) berbagai informasi tentang pelayanan perpustakaan; (3) fasilitas-fasilitas yang tersedia; dan (4) program/kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan dan UM sebagai lembaga induk. Dalam kaitannya dengan pembuatan konten media sosial, pada tim CS UPT Perpustakaan ditentukan pembagian tugasnya, mulai dari siapa yang mengambil gambar, siapa yang mengedit gambar menjadi postingan yang menarik dan siapa yang bertugas untuk membuat narasi tentang konten yang dibuat. Meski begitu, berbagai tahapan pembuatan konten akan mendapatkan masukan dari para anggota Tim CS sehingga konten yang dibuat sudah dibuat berdasarkan semua anggota tim.



Gambar 4. Berbagai Konten yang Dipublikasikan pada Media Sosial UPT Perpustakaan UM. (sumber: <https://www.instagram.com/perpustakaan.um/?hl=en>)

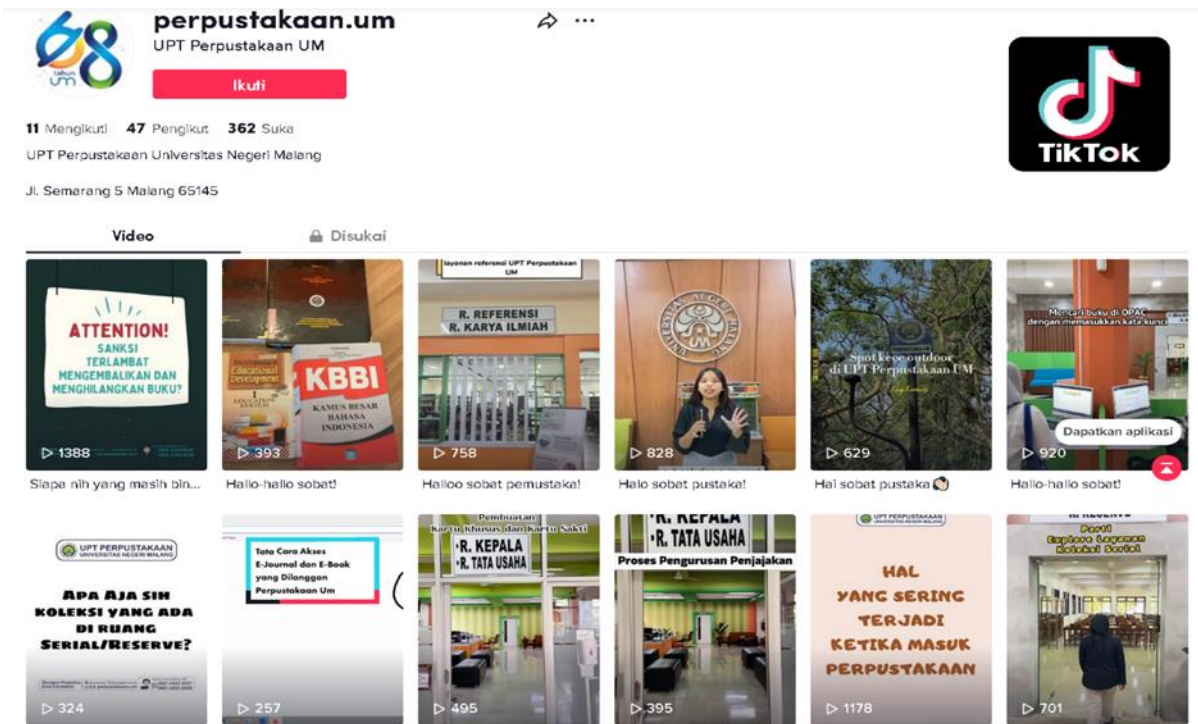
UPT Perpustakaan UM mempublikasikan berbagai konten tentang layanan, koleksi dan kegiatan yang diselenggarakan di perpustakaan secara konsisten pada Instagram, facebook, twitter, dan website perpustakaan. Hal tersebut terus dilakukan dalam rangka memfungsikan media sosial secara optimal sebagai media informasi untuk menunjukkan apa yang dimiliki perpustakaan dan kegiatan apa saja yang diselenggarakan di perpustakaan. Dalam rangka mewujudkan standarisasi tampilan konten yang diunggah, pimpinan dan tim CS sepakat untuk menggunakan template-template khusus yang digunakan pada setiap jenis postingan yang akan diunggah di media sosial perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Okike & Oyenyi, 2019:7) yang menyatakan bahwa sangat penting untuk menciptakan kehadiran yang konsisten di semua platform media sosial yang digunakan oleh perpustakaan seperti menggunakan logo dan skema warna yang sama untuk memantapkan branding perpustakaan.



Gambar 5. Penggunaan Hashtag (#) Pada Setiap Postingan
 (sumber: <https://www.instagram.com/p/CpcE7zJJokz/?hl=en>)

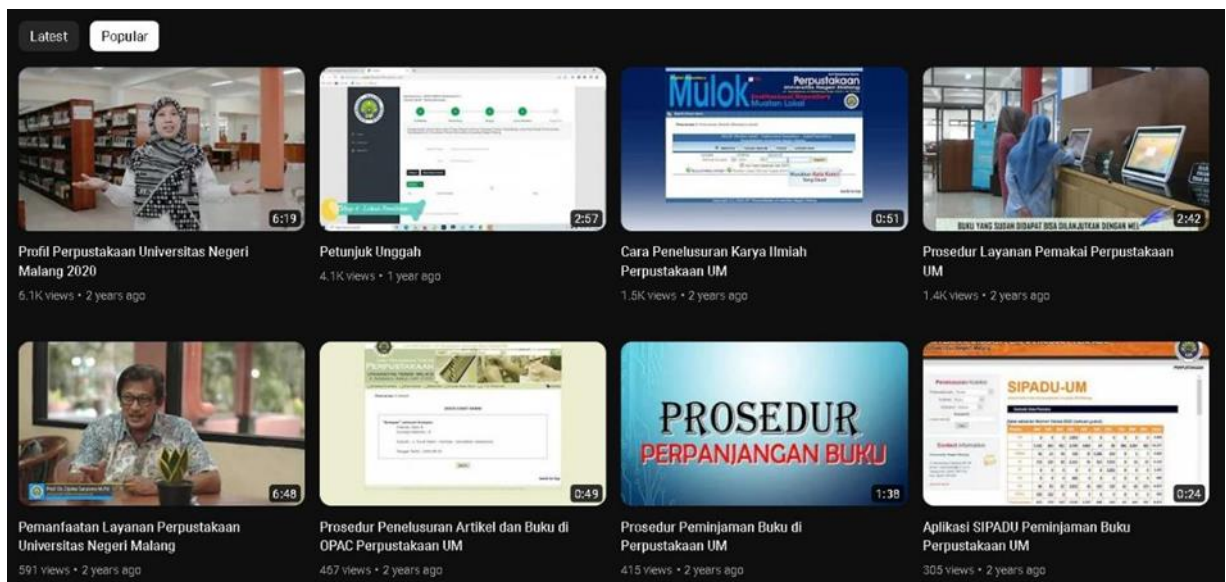
Selain secara konsisten dalam membuat postingan di media sosial, tim CS juga memberikan tanda tagar/hashtag pada setiap postingan untuk menandai konten sesuai dengan jenis kegiatan yang diunggah. Misalnya saja, kegiatan kelas literasi yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan UM (KelasiUM) selalu diberi tagar #KelasiUM untuk memudahkan pencarian saat dibutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Potnis & Tahamtan, 2021:5) yang menyatakan bahwa menentukan dan menetapkan tagar(#) pada teks, foto, video, dan segala jenis objek digital lainnya dapat menciptakan sistem penandaan kolaboratif, sehingga individu yang memiliki kesamaan minat dapat berkumpul bersama dengan mengelompokkan tag dan sumber daya yang sama. Penandaan sosial yang diaktifkan dengan hashtag juga dapat meningkatkan komunikasi antarpribadi dan kesadaran terhadap topik atau acara penting.

Lebih lanjut, menurut Kliever (2018:177), sebagian besar akun media sosial institusi hanya berperan sebagai ruang untuk menyebarkan informasi. Sebenarnya diperlukan pembuatan konten yang sekiranya dapat menarik perhatian pengguna (misalnya membuat konten yang mengandung unsur humor, video durasi pendek tentang jenis koleksi atau layanan) yang sebenarnya bertujuan untuk menghubungkan pemustaka pada koleksi perpustakaan dan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. UPT Perpustakaan UM juga membuat konten yang berupa video pendek tentang jenis layanan dan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan yang dikemas secara menarik, sehingga konten yang diunggah tidak hanya berupa gambar. Khusus untuk media sosial TikTok, konten video pendek yang dihasilkan memang belum begitu banyak, dikarenakan UPT Perpustakaan UM baru membuat akun TikTok di tahun 2022.



Gambar 6. TikTok UPT Perpustakaan UM
(sumber: <https://www.tiktok.com/@perpustakaan.um>)

Pembuatan konten media sosial yang berupa video dirasa lebih membutuhkan banyak waktu, tenaga, dan kreativitas, karena video yang dihasilkan harus singkat, menarik dan informatif. Oleh karena itu, beberapa mahasiswa program studi perpustakaan yang magang di UPT Perpustakaan UM, banyak membantu tim CS untuk membuat konten-konten video tersebut. Kegiatan pengelolaan media sosial juga diajarkan kepada mahasiswa magang karena keberadaan media sosial dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam rangka mendekatkan perpustakaan dengan penggunanya.



Gambar 7. Konten YouTube UPT Perpustakaan UM
(sumber: <https://www.youtube.com/@perpustakaanum/videos>)

Selain itu, UPT Perpustakaan UM juga memiliki akun YouTube yang kontennya berisi tentang video profil perpustakaan dan petunjuk penggunaan layanan perpustakaan.

Konten-konten yang telah diunggah pada akun YouTube UPT Perpustakaan UM banyak dimanfaatkan oleh para mahasiswa baru sebagai media pendidikan pemakai perpustakaan pada saat kegiatan pelaksanaan kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru (PKKMB) UM.

Dalam konteks bermedia sosial maka pustakawan dapat memperlihatkan keunggulan dan keunikan perpustakaan baik melalui status, upload foto kegiatan perpustakaan, maupun hanya sekedar data bibliografi untuk memperlihatkan 'identitas' perpustakaan (Fatmawati, 2017:12). Beberapa konten tentang penguatan identitas UPT Perpustakaan UM sebagai blended-eco library dan perpustakaan hijau terbuka telah diunggah pada media sosial perpustakaan dengan menunjukkan kepuasan pemustaka menggunakan perpustakaan fasilitas belajar yang nyaman dan menyenangkan. Penguatan identitas UPT Perpustakaan UM sebagai blended-eco library dan perpustakaan terbuka hijau ditunjukkan melalui berbagai konten tentang kegiatan kemahasiswaan yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan dan banyaknya wisudawan UM yang berfoto di area UPT Perpustakaan berikut ini.



Gambar 8. Berbagai Aktivitas Kemahasiswaan yang Dilakukan di UPT Perpustakaan UM
(sumber: <https://www.instagram.com/perpustakaan.um/?hl=en>)



Gambar 9. Spot Foto Para Wisudawan UM di Area UPT Perpustakaan UM
(sumber: https://www.instagram.com/p/Cp_iziyPvT3/?hl=en)

Gambar 8 dan 9 diatas, menunjukkan bahwa pemustaka nyaman dalam belajar dan beraktivitas di UPT Perpustakaan. Momen-momen tersebut diabadikan oleh tim CS untuk mendokumentasikan berbagai kegiatan yang dapat dilakukan di perpustakaan. Hal tersebut juga membuktikan bahwa keberadaan perpustakaan memberikan kontribusi yang signifikan pada kegiatan edukatif dankemahasiswaan yang dilakukan oleh pemustaka. Praktik tersebut sesuai dengan pendapat (Fatmawati, 2017:12) bahwa perpustakaan dapat mengabadikan best moment, promosi, maupun share foto kegiatan yang telah dilakukan. Selain itu, salah satu indikator yang menunjukkan keterlibatan pemustaka dengan akun media sosial perpustakaan dapat diukur dari semakin banyaknya komentar, like, jempol maupun follower yang menunjukkan semakin bagus respon pemustaka.



Gambar 10. Spot Foto di UPT Perpustakaan UM
(sumber: <https://www.instagram.com/perpustakaan.um/?hl=en>)

Keberhasilan konsep pengembangan UPT Perpustakaan UM sebagai perpustakaan hijau terbuka tidak hanya diunggah oleh pihak perpustakaan saja. Banyak diantara pemustaka yang sebagian besar adalah mahasiswa mengabadikan momen belajar dan beraktivitasnya di UPT Perpustakaan UM pada akun media sosial mereka sebagaimana ditampilkan pada gambar 10. Beberapa area UPT Perpustakaan UM dikembangkan dalam rangka menyajikan ruang beraktivitas yang nyaman dan menarik untuk memberikan kesan perpustakaan sebagai sarana pembelajaran yang menyenangkan bagi sivitas akademika.

Manfaat Media Sosial bagi Perpustakaan

Terdapat beberapa manfaat penggunaan media sosial bagi perpustakaan, diantaranya sebagai berikut.

1. Sarana promosi dan pemasaran perpustakaan, keberadaan media sosial dapat dimanfaatkan oleh pihak perpustakaan untuk mengenalkan dan menunjukkan kepada pemustaka tentang berbagai sumberdaya yang dimiliki oleh perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Okike & Oyeniyi (2019:8) yang menyatakan bahwa perpustakaan dapat memasarkan layanan dan produk mereka secara efektif menggunakan berbagai platform media sosial untuk berbagai tujuan. AlWadhi & Al-Daihani, (2018:10) menambahkan bahwa hal ini juga berpotensi untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan, sumber daya, aktivitas, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan.
2. Sarana komunikasi perpustakaan dengan pemustaka, AlWadhi & Al-Daihani (2018:10) berpendapat bahwa media sosial memungkinkan perpustakaan untuk mengembangkan sarana komunikasi yang digunakan perpustakaan untuk berinteraksi dengan pemustaka dan mengkomunikasikan kebutuhan informasi mereka. Keberadaan media sosial mampu menjembatani adanya keterbatasan jarak dan waktu yang menjadi penghalang pemustaka berkomunikasi dengan pengelola perpustakaan tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan. Media sosial membantu pemustaka berinteraksi dengan pustakawan baik menggunakan Bahasa Indonesia maupun bahasa lainnya (bagi orang yang berasal dari luar negeri) yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi dengan cepat (Anwar & Zhiwei, 2020:3). Selain pertanyaan tentang layanan dan ketersediaan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, media sosial juga menyajikan sarana komunikasi untuk tentang koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Selanjutnya, usulan-usulan judul buku atau jurnal tersebut akan dikompilasi sebagai usulan pengadaan koleksi perpustakaan tahun berikutnya.
3. Sarana pengukuran kualitas dan efektivitas layanan perpustakaan, keberadaan media sosial dapat digunakan oleh pemustaka untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan yang sudah diberikan. Hal tersebut dapat digunakan oleh perpustakaan sebagai salah satu cara penilaian tentang layanan yang sudah diberikan sebagai upaya penjaminan mutu layanan perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Agostino dan Arnaboldi (2016:3) yang menyatakan bahwa media sosial dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang keefektifan layanan yang biasanya hanya mengandalkan survei mahasiswa dan staf. Agostino dan Arnaboldi (2016:6) menambahkan bahwa terdapat tiga fitur khas media sosial yang berperan dalam mengukur efektivitas layanan yaitu: (a) media sosial memastikan bahwa penggunanya memiliki akses yang bebas dalam pemanfaatannya sebagai sarana komunikasi, (b) data media sosial dihasilkan secara real time, sehingga pengguna bisa memberikan komentar dan opini mereka, dan (c) media sosial memastikan interaktivitas partisipasi publik.

KESIMPULAN

Simpulan

Di bidang perpustakaan, media sosial mulai marak dimanfaatkan oleh perpustakaan dalam satu dekade terakhir, dimana masyarakat menganggap media sosial adalah bagian tak terpisahkan dalam kehidupan. Banyak perpustakaan menggunakan aplikasi media sosial sebagai alat pemasaran dan komunikasi utama untuk menjembatani proses komunikasi dengan pemustaka.

UPT Perpustakaan UM memiliki beberapa akun media sosial, diantaranya Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, WhatsApp, dan TikTok. Melalui akun-akun media sosial yang telah dibuat, UPT Perpustakaan UM berkomitmen untuk menyajikan konten yang informatif

tentang berbagai aspek tentang layanan, koleksi dan fasilitas yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UM dan tersedianya sarana komunikasi yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja oleh pemustaka untuk bertanya dan berdiskusi tentang beragam keperluan yang berhubungan dengan pemanfaatan UPT Perpustakaan UM sebagai sumber belajar dan sumber informasi. UPT Perpustakaan UM membentuk tim Customer Service (CS) yang bertugas (1) menjawab berbagai pertanyaan pemustaka melalui media sosial dan website perpustakaan, dan (2) publikasi konten tentang beragam aktivitas, layanan, dan koleksi perpustakaan. Tim CS UPT Perpustakaan UM terdiri atas Subkoordinator Tata Usaha, pustakawan, tim teknologi informasi, dan staf layanan tata usaha. Konten yang diunggah pada media sosial UPT Perpustakaan UM meliputi: (1) keragaman jenis koleksi; (2) berbagai informasi tentang pelayanan perpustakaan; (3) fasilitas-fasilitas yang tersedia; dan (4) program/kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan dan UM sebagai lembaga induk.

Manfaat penggunaan media sosial bagi perpustakaan, diantaranya (1) sarana promosi dan pemasaran perpustakaan, (2) sarana komunikasi perpustakaan dengan pemustaka, dan (3) sarana pengukuran kualitas dan efektivitas layanan perpustakaan.

Saran

Pengelolaan media sosial UPT Perpustakaan UM akan lebih optimal dengan adanya penambahan sumberdaya manusia untuk masuk dalam tim CS UPT Perpustakaan UM. Dengan penambahan tenaga baru dengan berlatar belakang pendidikan teknologi informasi dan komunikasi dan ilmu perpustakaan, diharapkan tugas pengelolaan media sosial perpustakaan tidak hanya bertumpu pada Tim CS yang ada saat ini yang telah merangkap beberapa pekerjaan sekaligus. Dengan adanya penambahan tenaga baru, diharapkan publikasi konten media sosial perpustakaan dapat lebih beragam dan menarik sebagai upaya memperkuat peran dan fungsi UPT Perpustakaan UM sebagai sumber informasi ilmiah bagi sivitas akademika dan masyarakat luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Agostino, D. and Arnaboldi, M. (2016) Social media data used in the measurement of public services effectiveness: Empirical evidence from Twitter in higher education institutions. *Public Policy and Administration* 32(4), 296-322.
- AlAwadhi, S., & Al-Daihani, S. M. (2019). Marketing academic library information services using social media. *Library Management*, 40(3/4), 228-239.
- Ambarwati, D., & Handayani, N. S. (2022). Strategi promosi dalam meningkatkan layanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar pada masa pandemi. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 2(2), 129-139.
- Anggraeni, G. S. P. N. (2021). Promosi Perpustakaan Menggunakan Media Sosial Instagram Oleh Perpustakaan Muhammadiyah Purwokerto. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(2), 25-36.
- Anwar, M., & Zhiwei, T. (2020). What is the relationship between marketing of library sources and services and social media? A literature review paper. *Library Hi Tech News*.
- Ardiansyah, A. (2023). Optimalisasi Media Sosial Tiktok Sebagai Media Promosi UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Madura. *Tibannbaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(1), 15-23.
- Fatmawati, E. (2017). Dampak media sosial terhadap perpustakaan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 5(1), 1-28.

- Islamy, M. A. N., & Laksmiwati, I. (2020). Pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi layanan perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 3(1), 75-87.
- Kaplan, A and Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons* 53(1): 59–68.
- Kliewer, C. (2018) Library Social Media Needs to be Evaluated Ethically, *Public Services Quarterly*, 14(2), 170-182
- Kumalasari, R. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Promosi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- Kurnia, N. D., Johan, R. C., & Rullyana, G. (2018). Hubungan pemanfaatan media sosial instagram dengan kemampuan literasi media di UPT Perpustakaan Itenas. *EduLib*, 8(1), 1-17.
- Maretno, S., & Marlini, M. (2021). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Promosi Perpustakaan. *Baitul'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(1), 58-71.
- Noprianto, E. (2018). Pemanfaatan media sosial dan penerapan social media analytics (SMA) untuk perpustakaan di Indonesia. *Jurnal Pustaka Budaya*, 5(2), 1-10.
- Okike, B.I. and Oyeniyi, E.W. (2019), "Marketing library and information resources and services using social media platforms: the security question", *Library Hi Tech News*, 36(5), pp. 7-10.
- Pashootanzadeh, M., & Rafie, Z. (2020). Social media marketing: determining and comparing view of public library directors and users. *Public Library Quarterly*, 39(3), 212-228.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan.
- Potnis, D., & Tahamtan, I. (2021). Hashtags for gatekeeping of information on social media. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 72(10), 1234-124
- Puspitasari, D. (2021). Strategi Promosi UPT Perpustakaan UMM pada Masa Pandemi Covid-19. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 1(1), 10-19.
- Swan, M. (2019). The right social media platform for your library. In *Social media* (pp. 35-44). Chandos Publishing.