

## **Pengembangan Media Sosial dalam Pelayanan *Library 2.0* di Perpustakaan Akademi Keperawatan Notokusumo Yogyakarta**

**Ahmad Anwar**

Pustakawan Akademi Keperawatan Notokusumo, Yogyakarta

Email :aan\_wnh@yahoo.com

### **Abstrak**

Kajian ini memaparkan tentang pengembangan media sosial dalam pelayanan *library 2.0* berdasarkan pengalaman yang dilakukan di Perpustakaan Akademi Keperawatan Notokusumo Yogyakarta. Pengembangan layanan *library 2.0* bertujuan untuk menghadapi hambatan jarak dalam pelayanan perpustakaan. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan penelitian tindakan. Dari beberapa strategi yang dilakukan, menunjukkan bahwa pemustaka lebih mudah terhubung melalui media sosial *instagram* dari pada media sosial lainnya. Adapun kendala pokok yang dihadapi dalam pengembangan layanan ini adalah kurangnya pengalaman pustakawan dalam mengelola akun media sosial yang dimiliki perpustakaan. Solusi terbaik adalah dengan adanya pelatihan dalam tata cara pengelolaan media sosial serta pelatihan komunikasi di media sosial.

**Kata Kunci:** Library 2.0, Media Sosial, Layanan Perpustakaan

### **Abstract**

This study explains about social media development in the *library 2.0* service based on Akademi Keperawatan Notokusumo Yogyakarta Library experience. The development of *library 2.0* service aims to resolve the distance problem of library service. This study uses qualitative method with action research approach. From the research strategy, it shows that people are easier to be connected with social media *Instagram* rather than the others. However, the obstacle of this development comes from the librarians who are less experience to deal with social media owned by the library. The best solution is by holding some training in advance of social media management and social media communication.

**Keywords:** Library 2.0, Social Media, Library Service

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan dalam pandangan tradisional sering dianggap hanya sebagai pusat informasi dan layanan. Tetapi dengan adanya perkembangan teknologi, perpustakaan telah berevolusi menjadi sarana untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan secara luas ilmu pengetahuan yang lebih efektif guna melayani pengguna perpustakaan secara lebih baik. Implikasi perkembangan teknologi tersebut sangat terasa ketika dikembangkan Web 2.0, sehingga menuntut perpustakaan untuk beradaptasi dan mampu mengoptimalkan teknologi ini dalam setiap layanannya. Konsep Web 2.0 telah mempengaruhi ke disiplin lainnya dan berakibat dengan berubahnya praktek-praktek pelayanan yang ada di perpustakaan dan mulai dari itu konsep *library 2.0* mulai diperkenalkan (Rehman, 2011).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana fungsinya yaitu mendorong terciptanya nilai-nilai Tri Dharma Perguruan Tinggi harus senantiasa berinovasi dan memperbaiki layanan

yang ada. untuk itu perpustakaan harus mampu menghadirkan layanan menggunakan teknologi web 2.0. Dalam hubungannya dengan pengembangan layanan library 2.0, mulai tahun 2016 perpustakaan AKPER Notokusumo telah mencoba merintis konsep layanan tersebut. Hal ini disebabkan layanan perpustakaan dihadapkan pada masalah jarak. Fakta yang dapat dilihat adalah tempat pembelajaran AKPER Notokusumo berada di kampus 2 yang beralamat di Jl. Bener No. 26, Bener, Tegalrejo, Kota Yogyakarta sedangkan lokasi perpustakaan berada di kampus 1 yang beralamat di Jl. Masjid No. 5, Purwokinanti, Pakualaman, Kota Yogyakarta. Jarak yang terpaut 5 KM antara pusat pembelajaran dengan perpustakaan sangat terasa dalam penyebaran informasi yang akan disampaikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

Berdasarkan atas fenomena diatas dalam kajian ini akan dipaparkan mengenai upaya dari Perpustakaan AKPER Notokusumo dalam pengembangan layanan berbasis *library 2.0*. Istilah *library 2.0* menurut Michael E. Casey (2010) adalah dampak dari perkembangan web 2.0 dimana perpustakaan dituntut bersaing dengan perubahan kebutuhan pengguna perpustakaan. Melihat konsep dari Casey maka pengembangan layanan *library 2.0* dipilih untuk mengatasi hambatan jarak dalam layannan perpustakaan. Adapun strategi yang dilakukan adalah dengan melakukan mengembangkan *library 2.0* menggunakan media sosial. Adapun pemilihan *library 2.0* berbasis media sosial dikarenakan media sosial merupakan teknologi yang menjanjikan dan memungkinkan pustakawan dan pemustaka tidak hanya berinteraksi tetapi memungkinkan untuk berbagi dan mengubah sumber informasi secara dinamis (Jack M. Maness, 2006). Pemanfaatan media sosial di perpustakaan memiliki potensi untuk memfasilitasi hubungan lebih dekat antara perpustakaan dengan pemustaka. Dalam arti lain dengan menggunakan media sosial diharapkan mampu mendekatkan layanan perpustakaan dengan pemustakanya.

## **METODE**

Dalam kajian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian tindakan. Penelitian tindakan merupakan penelitian tentang hal-hal yang terjadi di masyarakat atau kelompok yang sasaran dimana hasilnya langsung dapat dikenakan pada masyarakat yang bersangkutan (Arikunto, 2010:129). Pendekatan ini dipilih karena mampu memecahkan masalah dengan tindakan nyata dalam bentuk proses pengembanagn inovatif yang “dicoba sambil jalan” dalam mendukung dan mendeteksi masalah (Arikunto, 2010:129). Adapun model yang digunakan adalah model Kurt Lewin yang terdiri atas empat komponen yaitu : perencanaan, perlakuan, pengamatan dan refleksi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di perguruan tinggi, badan bawahan, dan atau lembaga yang berafiliasi pada perguruan tinggi dengan tugas utama membantu Tri Dharma perguruan tinggi (Sulityo-Basuki, 1993:51). Perpustakaan perguruan tinggi dianggap sebagai jantung dari perguruan tinggi, hal ini disebabkan perpustakaan adalah sarana dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian (Laksmi, 2011:61). Dengan perpustakaan yang baik maka perguruan tinggi akan mampu mencapai misinya dengan baik, karena kualitas dari perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pendidikan dan riset yang dilakukan oleh perguruan tinggi.

Laksmi (2011:61) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki empat misi penting yaitu: fungsi pelestarian ilmu, fungsi belajar, fungsi pengajaran, dan fungsi penyebaran informasi. Tolok ukur dari keberhasilan keempat misi tersebut adalah apabila perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi pemakai melalui layanan yang diberikan.

### *Library 2.0*

*Library 2.0* menurut Michael E. Casey (2010) adalah dampak dari perkembangan web 2.0 dimana perpustakaan dituntut bersaing dengan perubahan kebutuhan pengguna perpustakaan. Kemajuan teknologi telah memungkinkan perpustakaan untuk menciptakan layanan baru seperti referensi virtual, OPAC, dan media lain yang memungkinkan pemustaka dapat mengakses informasi perpustakaan dimanapun. Peningkatan layanan berbasis teknologi ini memberikan peluang untuk peningkatan layanan kepada pemustaka. Dalam pandangan Michael Stephens sebagaimana dikutip Casey (2007:xvii) *library 2.0 is human*, yang dapat diartikan bahwa pengguna akan melihat wajah perpustakaan, tidak peduli bagaimana mereka mengakses layanan. Pustakawan dalam menggunakan *library 2.0* bertugas membimbing pengguna melalui metode elektronik. Dalam konsep tersebut pustakawan di fungsikan sebagai pendidik.

Notess (2006) mengemukakan bahwa *library 2.0* merupakan pengembangan konsep Web 2.0 dimana tujuannya adalah memikirkan kembali sekaligus melengkapi layanan perpustakaan. *Library 2.0* berusaha menggabungkan blog, wiki, instant messaging, RSS, dan media sosial ke dalam layanan perpustakaan. Usaha paling nyata dalam mengembangkan layanan ini adalah menemukan cara baru yang melibatkan pengguna untuk berkontribusi dalam komentar, menambahkan tag, dan kegiatan interaktif lainnya yang melibatkan kolaborasi antara perpustakaan dan pengguna.

Casey (2007: 5) menyatakan bahwa terdapat 3 komponen dalam mendefinisikan *library 2.0* yaitu : pertama *library 2.0* merupakan model untuk perubahan secara konstan dan terarah, kedua *library 2.0* berupaya memberdayakan pengguna perpustakaan secara partisipatif, ketiga *library 2.0* berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan saat ini sekaligus menjangkau pengguna perpustakaan potensial (Casey, 2007:5). Lebih lanjut lagi Casey dalam buku “Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries” memaparkan beberapa sarana yang dapat digunakan untuk optimalisasi layanan *library 2.0* melalui fasilitas web 2.0, beberapa sarana yang disebutkan antara lain : blog, wiki, Instant Messaging, Podcasting, dan Media Sosial.

### **Media Sosial**

Kaplan dan Haenlein (2010) mendefinisikan bahwa media sosial merupakan aplikasi berbasis internet yang dibangun berdasarkan ideologi dan teknologi Web 2.0 , dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Taylor & Francis (2014:4) terdapat beberapa manfaat yang diperoleh saat perpustakaan menggunakan media sosial diantaranya adalah :

1. Penggunaan biaya yang rendah.
2. Membutuhkan sedikit pelatihan.
3. Dapat mempromosikan layanan perpustakaan dan menyebarkan berita secara cepat. Dimana informasi ini lebih langsung dapat diakses oleh pengguna perpustakaan.
4. Meningkatkan keterlibatan dan interaksi dengan pengguna perpustakaan.
5. Membantu mengumpulkan umpan balik untuk meningkatkan layanan pengguna.
6. Promosi koleksi perpustakaan melalui media sosial dapat membantu meningkatkan penggunaan koleksi.
7. Meningkatkan komunikasi baik di dalam perpustakaan maupun dengan bagian lain.
8. Dapat membangun koneksi antar lembaga sekaligus meningkatkan reputasi lembaga.

Terdapat sepuluh media sosial yang banyak digunakan oleh perpustakaan berdasarkan data statistik yang dirilis dalam [www.statista.com](http://www.statista.com), yaitu : Facebook, WhatsApp, QQ, Facebook Messenger, Qzone, WeChat, Instagram, Twitter, Baidu Teiba, dan Skype. Dari kesepuluh media sosial tersebut hanya ada lima yang aktif digunakan oleh perpustakaan di Indonesia yaitu Facebook, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, dan Twitter (Anwar, 2016: 61).

## Strategi Optimalisasi Media Sosial dalam Layanan *Library 2.0*

Dalam menjalankan layanan *library 2.0* perpustakaan AKPER Notokusumo menggunakan tiga strategi yaitu :

### 1. Pembuatan Akun Media Sosial

Perkembangan platform media sosial saat ini sangatlah banyak sekali. Hal ini merupakan tantangan sekaligus peluang bagi perpustakaan untuk bisa memilih platform media sosial apa yang akan di kembangkan untuk layanan *library 2.0*. Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis melalui pemerinkatan media sosial pada website [www.statista.com](http://www.statista.com), dimana untuk mengetahui trend media sosial yang banyak di gunakan, maka dipilihlah empat media sosial yang dianggap penulis banyak digunakan di Indonesia. Media sosial tersebut terdiri dari:

- a. Facebook, akun media sosial ini dipilih dikarenakan pengguna dari facebook adalah banyak digunakan di Indonesia. Media sosial facebook mempunyai fitur yang lengkap dari pembuatan profil, informasi profil, dan fitur posting. Adapun model komunikasi yang digunakan bisa melalui pesan pribadi atau komentar pada postingan. Keunggulan lain dapat dilihat dari fitur facebook yang memungkinkan untuk membuat grup dan fans page. Selain itu konten dapat bervariasi dari mulai text, gambar dan video.
- b. Instagram, merupakan media sosial yang banyak dimanfaatkan karena kekhususannya yang hanya memungkinkan untuk pembuatan konten dalam format gambar dan video dengan bentuk persegi dan rasio 4:3 dengan durasi video maksimal 1 menit. Media sosial ini sangat efektif untuk melakukan promosi. Selain itu instagram memiliki keunggulan dengan fasilitas berbagi ke akun media sosial lain seperti Facebook, Twitter, Tumblr, dan Flickr. Fasilitas tersebut akan memberikan efisiensi waktu dalam pembuatan konten
- c. Twitter, merupakan layanan jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan membaca pesan dengan panjang maksimal 140 karakter yang disebut "tweets". Pengguna twitter harus membuat konten sesingkat mungkin karena keterbatasan jumlah karakter yang diijinkan. Selain itu tweets memungkinkan untuk dibagikan pada media sosial facebook
- d. Whatsapps, merupakan media sosial yang dapat dimanfaatkan melalui *smartphone* hanya dengan menggunakan nomer *handphone*. WhatApps mempunyai keunggulan diantaranya : aplikasi sederhana, tidak memerlukan pin, efiseinsi biaya dari pada sms, mendukung untuk *telephone* dan *video call*. Platform ini

digunakan oleh perpustakaan untuk melayani pertanyaan dari pemustaka sekaligus perpanjangan peminjaman buku.

Berdasarkan penjabaran keempat media sosial tersebut maka dapat dirumuskan kegunaan masing-masing media sosial dalam pelayanan *library 2.0* yang dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1 Rencana Pemanfaatan

| <b>Media Sosial</b> | <b>Rencana Pemanfaatan</b>  |
|---------------------|---|
| Facebook            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyebarkan informasi dan berita tentang layanan perpustakaan</li> <li>2. Memposting buku baru</li> <li>3. Berbagi foto</li> <li>4. Berbagi video petunjuk penelusuran dan evaluasi informasi</li> <li>5. Mengatur acara dan update event</li> <li>6. Membangun keterlibatan dengan pengguna</li> <li>7. Menjawab pertanyaan pengguna melalui kolom komentar</li> </ol> |
| WhatsApp            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani perpanjangan buku</li> <li>2. Menjawab pertanyaan pengguna melalui pesan</li> <li>3. Melakukan penyebaran kegiatan melalui pesan broadcast</li> </ol>  |
| Instagram           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempromosikan koleksi perpustakaan melalui foto</li> <li>2. Mempromosikan koleksi perpustakaan melalui video singkat</li> <li>3. Menjawab pertanyaan pengguna melalui kolom komentar</li> </ol>   |
| Twitter             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyebarkan informasi dan berita tentang perpustakaan melalui tweets</li> <li>2. Menyediakan layanan customer service</li> <li>3. Menjalani hubungan interaktif dengan pengguna</li> </ol>  |

Sumber : Dikembangkan dari Anwar (2016)

## 2. Pembuatan Konten

Pembuatan konten pada masing-masing akun media sosial sangat diusahakan untuk disertai dengan gambar atau pun video. Hal ini berdasarkan beberapa penelusuran penelitian yang menunjukkan bahwa konten dalam bentuk grafis atau gambar lebih menarik mata dari pada konten yang hanya dalam bentuk teks saja. Untuk efisiensi waktu karena harus mengelola empat media sosial sekaligus maka dibuatlah suatu alur yang memungkinkan agar dalam satu kali pembuatan konten dapat

mencakup keseluruhan media sosial yang ada di perpustakaan. Berdasarkan hasil pengamatan dari setiap media sosial yang digunakan perpustakaan maka ditentukan bahwa instagram adalah kunci utama dari pembuatan konten. Hal ini disebabkan fitur dari Instagram yang memungkinkan untuk membagikan konten kedalam dua media sosial lain yakni twitter dan facebook. Adapun alurnya dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1 Alur Penyebaran Konten



Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa konten pertama kali dibuat dengan akun instagram. Konten haruslah dalam bentuk grafis bisa foto, gambar ataupun video. Dalam pembuatan konten setelah deskripsi maka digunakanlah tag standar yaitu #perpusnokus #akpernotokusumo #notokusumo. Adapun tag tambahan yang digunakan sesuai dengan isi dari deskripsi seperti #newbooks untuk konten mengenai buku baru. Fungsi tag ini adalah untuk mempermudah dalam penelusuran pada waktu mendatang. Selain itu tag juga menjadi ciri khas dari setiap postingan yang dibuat.

### 3. Promosi

Promosi tentang media sosial perpustakaan dilakukan melalui beberapa cara. Cara pertama dengan menambahkan pertemanan pada jejaring facebook, memfollow akun media sosial twitter dan instagram dari para pemustaka AKPER Notokusumo. Strategi pencarian akun pada ketiga media sosial ini hampir serupa yaitu menggunakan #notokusumo #akpernotokusumo dan pencarian berdasarkan lokasi yaitu Akademi Keperawatan Notokusumo maupun Kampus 1 Akademi Keperawatan Notokusumo.

Cara kedua adalah dengan membuat konten yang menunjukkan alamat media sosial yang dimiliki oleh perpustakaan. Konten yang dibuat menggunakan gambar dan animasi video. Dalam pembuatan animasi video ini penulis menggunakan aplikasi Powtoon. Powtoon Merupakan aplikasi berbasis web yang memungkinkan seseorang dengan mudah untuk membuat video dalam bentuk animasi yang menarik. Aplikasi ini bersifat gratis dengan terlebih dahulu mendaftar sebagai *user* dari powtoon. Penggunaan powtoon terbilang mudah karena terdapat template-template yang telah disediakan, sehingga *user* hanya perlu melakukan editing.

Cara ketiga adalah dengan menampilkan akun media sosial yang dimiliki perpustakaan dalam kartu anggota. Selama ini yang dicantumkan baru sekedar nomor hp, alamat OPAC, dan alamat email. Untuk itu penulis melakukan editing kode program yang ada dalam aplikasi SLiMS agar nomor WA perpustakaan dapat tercetak di kartu anggota. Adapun cara keempat adalah melalui cara lisan, yaitu dengan memberitahu media sosial apa saja yang dimiliki serta mempromosikan layanan perpanjangan buku melalui WA secara langsung kepada pemustaka.

Dari keempat cara diatas dapat dievaluasi bahwa cara pertama masih menjadi cara yang paling baik. Hal ini dibuktikan dengan *follback* yang dilakukan oleh pemustaka yang telah di follow terlebih dahulu.

### **Kendala Pengembangan Layanan *Library 2.0***

Pengembangan layanan *library 2.0* di Perpustakaan AKPER Notokusumo dalam praktiknya mengalami beberapa kendala dari berbagai aspek yang meliputi

1. Aspek Sarana Prasarana

Saat ini perpustakaan AKPER Notokusumo belum memiliki sarana *smartphone* sehingga menyulitkan admin untuk selalu terhubung dengan media sosial yang dimiliki. Solusi sementara yang diambil adalah dengan menggunakan *smartphone* pribadi untuk membuat konten serta memantau feedback dari pemustaka.

2. Aspek Sumber Daya Manusia

Pustakawan di perpustakaan AKPER Notokusumo dalam pembuatan konten masih terbatas otodidak, “*trial and erorr*”. Sehingga belum terlatih serta berpengalaman untuk membuat konten yang menarik, baik dari segi isi maupun tampilan. Untuk itu pustakawan yang ada sangat disarankan diberikan atau diikuti dalam pelatihan komunikasi melalui media sosial.

3. Aspek Pengguna

Respon dari pemustaka di perpustakaan AKPER Notokusumo masih jauh dari harapan konsep *library 2.0*. Dalam kenyataanya sangat sulit untuk membangun komunikasi serta feedback dari pemustaka. Feedback yang terjadi saat ini masih sebatas likes pada konten ataupun postingan perpustakaan. Asumsi yang muncul adalah konten yang di buat kurang menarik karena hanya sebatas informasi, hal ini dimungkinkan implikasi dari pengalaman dan kemampuan komunikasi media sosial pustakawan yang masih kurang.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Layanan *library 2.0* sangat penting untuk bisa dikembangkan di perpustakaan AKPER Notokusumo guna mengatasi keterbatasan jarak pelayanan. Ada beberapa strategi yang dilakukan untuk membangun layanan tersebut mulai dari pemilihan dan pembuatan akun media sosial, pembuatan konten, dan promosi. Dari sekian banyak media sosial yang ada perpustakaan hanya menggunakan empat Facebook, WhatsApps, , Instagram, dan Twitter Media. Dari empat media sosial tersebut baru Instagram yang mampu menunjukkan peningkatan yang positif.

Pengembangan *library 2.0* dalam prakteknya mengalami beberapa kendala mulai dari sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan pengguna. Dari kendala tersebut kendala kunci yang nyata adalah kurangnya pengalaman dan kemampuan komunikasi media yang dimiliki oleh pustakawan.

### **Saran**

Dalam menghadapi kendala-kendala yang dialami perpustakaan dalam pengembangan layanan *library 2.0* maka disarankan untuk bisa menambah sarana berupa smartphone sehingga admin bisa selalu melakukan update media sosial yang dimiliki perpustakaan. Dari segi sumber daya manusia diperlukan pelatihan dalam tata cara pengelolaan media sosial serta pelatihan komunikasi di media sosial.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anwar, Ahmad. 2016. "Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan referensi 2.0 di Indonesia." *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*. Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab & Humaniora, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin. Volume 4, Nomer 1.
- Casey, Michael E. dan Laura C. Savastinuk. "Library 2.0". <http://lj.libraryjournal.com/2010/05/technology/library-2-0/>. Diakses 25 November 2016.
- Casey, Michael E. dan Laura C. Savastinuk. 2007. *Library 2.0 : a guide to participatory library service*. Medford: Information Today, Inc.

- Kaplan, Andreas M., Michael Haenlein. 2010. "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media". *Business Horizons*. Volume 53.
- Laksmi, Tamara Andriani Sosetyo-Salim dan Ari Imansyah. 2011. *Manajemen Lembaga Informasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Penaku.
- Maness, Jack M. 2006. "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries". *Webology*. Webology Center. Volume 3, Number 2, June.
- Notess, Greg R. "The Terrible Twos: Web 2.0, Library 2.0, and More". <http://www.infotoday.com/Online/may06/OnTheNet.shtml>. Diakses 22 Desember 2016.
- Rehman, Ata ur and Shafique, Farzana. 2011. "Use of Web 2.0 and Its Implications for Libraries: Perceptions of Information Professionals in Pakistan." *Library Philosophy and Practice*. University of Nebraska--Lincoln Libraries. Paper 623.
- Taylor dan Francis. 2014 *Use of social media by the library current practices and future opportunities*. New York: Taylor & Francis Group.