PENGEMBANGAN STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN USU MELALUI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL

Juli Purnawati[1], Rahmanita Ginting[2]
[1]Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara
[2] Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
juli.purnawati@usu.ac.id[1], rahmanita_ginting@umsu.ac.id[2]

Abstract

Social media has become a phenomenon that dominates modern communication and is adopted by various sectors, including public services in libraries. The aim of this research is to analyze the use of social media as a means of communicating public services in the University of North Sumatra (USU) library. The theory used is public service communication, digital media and the use of social media. The research method used is a case study with a qualitative approach. Data was collected through interviews with library staff involved in social media management and content analysis from the library's official social media platforms as well as users. The research results show that social media has opened up new opportunities in increasing engagement and providing effective communication channels between libraries and library social media users. USU. The use of social media in USU's public library services has had positive impacts, such as increasing access to information, promotion of collections, and user participation in library activities. However, challenges such as consistent content management and protecting user privacy also need to be addressed. Therefore, libraries need to continue to develop innovative communication strategies and strengthen their presence on social media to ensure efficient and responsive public service provision.

Keywords *: social media; public service; communication efficiency; community participation, communication strategies*

Abstrak

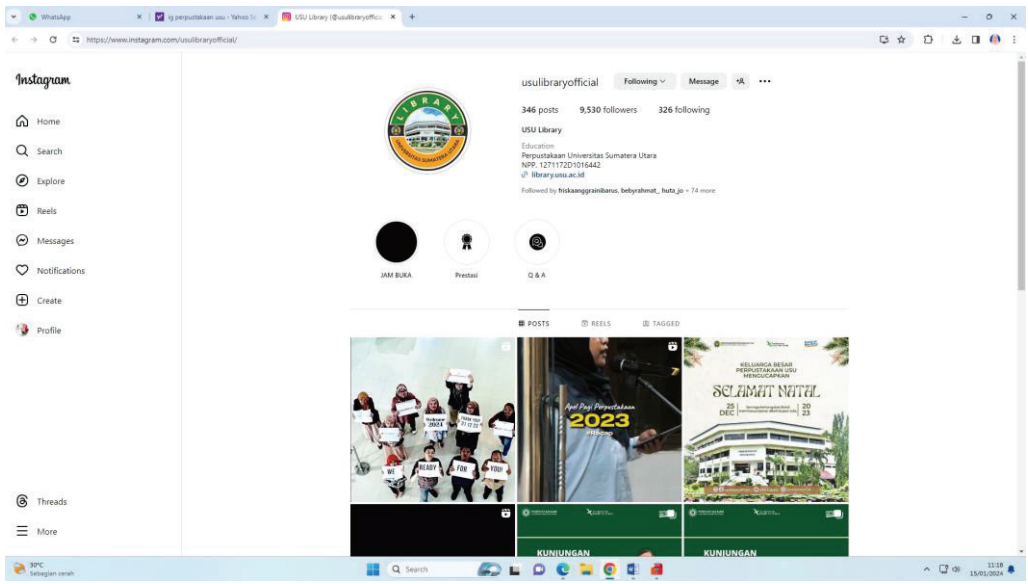
Media sosial telah menjadi fenomena yang mendominasi komunikasi modern dan telah diadopsi oleh berbagai sektor, termasuk pelayanan publik di perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi pelayanan publik di perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU). Teori yang digunakan komunikasi pelayanan publik, media digital dan pemanafaatan media sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan staf perpustakaan yang terlibat dalam manajemen media sosial dan analisis konten dari platform media sosial resmi perpustakaan serta pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial telah membuka peluang baru dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dan menyediakan kanal komunikasi yang efektif antara perpustakaan dan pengguna media sosial perpustakaan USU. Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik perpustakaan USU telah membawa dampak positif, seperti peningkatan akses informasi, promosi

koleksi, dan partisipasi pengguna dalam kegiatan perpustakaan. Namun, tantangan seperti manajemen konten yang konsisten dan perlindungan privasi pengguna juga perlu diperhatikan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu terus mengembangkan strategi komunikasi yang inovatif dan memperkuat kehadiran mereka di media sosial untuk memastikan penyediaan pelayanan publik yang efisien dan responsif.

Kata kunci : media sosial, pelayanan publik, efisiensi komunikasi, partisipasi masyarakat, strategi komunikasi

Pendahuluan

Komunikasi pelayanan publik sangat diperlukan dalam aktivitas pelayanan publik yang efektif. Pentingnya pelayanan publik yang efektif dalam dunia pendidikan menyangkut peran integral perpustakaan dalam lembaga pendidikan. Sejalan dengan kemajuan teknologi, penelitian ini menyoroti peran media sosial sebagai alat komunikasi efektif di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU). Komunikasi pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara terkait barang, jasa, dan pelayanan administratif. Transformasi era digital telah mengubah paradigma komunikasi pelayanan publik yang kini mengadopsi media sosial dan menciptakan dinamika baru, terutama di Perpustakaan USU.



Gambar 1. IG Perpustakaan USU

Sumber : Dokumen Penulis

Media sosial adalah platform digital yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi, membagi konten, dan terhubung secara daring. Jenis platform ini mencakup jejaring sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, serta situs berbagi video seperti YouTube dan TikTok. Prinsip dasarnya adalah untuk memfasilitasi komunikasi dan pertukaran informasi antar pengguna, membentuk jaringan sosial di dunia maya (Nugroho, 2023). Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) telah memanfaatkan media sosial instagram sebagai salah satu cara untuk meningkatkan komunikasi pelayanan publik, dalam Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Sedangkan menurut Nabila et al. (2020), media sosial adalah sebuah media *online* yang beroperasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi berbasis web. Sehingga memudahkan terjadinya proses komunikasi yang dahulu bersifat satu arah berubah menjadi dua arah dan berlangsung secara interaktif.

Peran utama media sosial dalam komunikasi *online* yaitu memungkinkan komunikasi antar individu. Media sosial memungkinkan individu untuk berkomunikasi satu sama lain secara langsung atau melalui pesan pribadi. Ini mencakup berbicara dengan teman, keluarga, rekan kerja, dan bahkan orang-orang yang belum dikenal secara langsung. Media sosial memungkinkan pengguna untuk berbagi berbagai jenis konten seperti teks, gambar, video, tautan, dan dokumen. Hal tersebut memfasilitasi penyebaran informasi, ide, dan cerita kepada khalayak yang lebih luas.

Media sosial memiliki fitur kelompok atau komunitas yang memungkinkan pengguna dengan minat atau tujuan yang sama untuk berinteraksi dan berbagi pengetahuan dalam lingkungan yang terfokus. Media sosial adalah alat yang kuat untuk membangun dan memelihara jaringan sosial dan hubungan pribadi ataupun profesional. Pengguna dapat terhubung dengan teman-teman lama, rekan bisnis, atau calon mitra. Media sosial telah menjadi alat penting dalam menggalang dukungan untuk berbagai kampanye sosial, gerakan politik, dan inisiatif kemanusiaan. Media sosial digunakan oleh berbagai organisasi berita, pemerintah, dan individu untuk menyebarkan berita, informasi terkini, serta peristiwa penting dalam waktu nyata.

Banyak perusahaan dan merek menggunakan media sosial sebagai alat untuk membangun kesadaran merek, mempromosikan produk dan layanan, serta berinteraksi dengan pelanggan. Media sosial juga berperan sebagai sarana hiburan, seperti melihat konten lucu, memainkan permainan *online*, dan mengikuti konten kreatif dari pengguna lain. Beberapa contoh pemanfaatan

media sosial di Perpustakaan USU yaitu: *USULib Mobile*. Ini merupakan aplikasi mobile yang memungkinkan pengguna untuk mengakses e-sumber daya, OPAC, intisari perpustakaan, berita, dan materi pembelajaran. Perpustakaan USU juga memanfaatkan Instagram untuk mempromosikan kegiatan dan layanan perpustakaan, seperti pengumuman acara, koleksi buku baru, dan informasi terkait Perpustakaan. Perpustakaan USU juga memiliki akun Facebook yang digunakan untuk mempromosikan kegiatan dan layanan Perpustakaan. Pemanfaatan media sosial ini bertujuan untuk memudahkan akses informasi bagi pengguna perpustakaan dan meningkatkan interaksi antara perpustakaan dan pengguna. Selain itu, media sosial juga dapat digunakan sebagai sarana promosi untuk menarik minat pengguna perpustakaan.

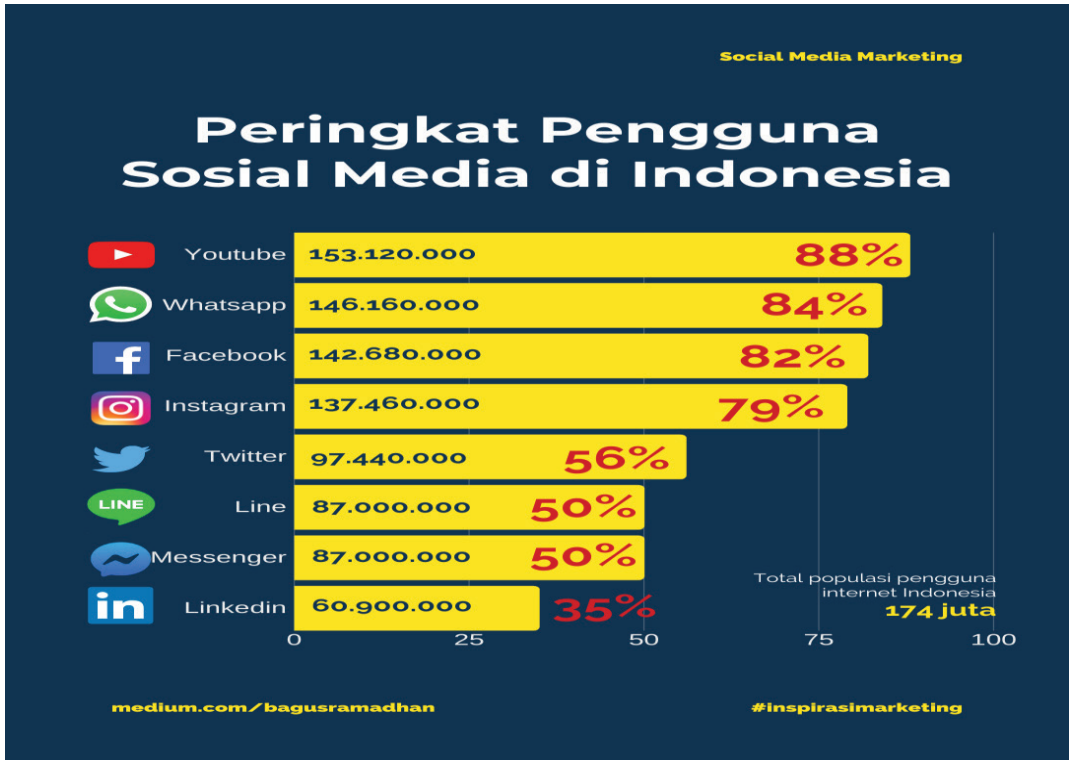
Perkembangan teknologi informasi, terutama dalam bentuk media sosial, telah membawa perubahan besar dalam cara orang berkomunikasi dan berinteraksi. Media sosial telah menjadi media yang sangat populer dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Perpustakaan sebagai salah satu institusi pelayanan publik juga tidak terlepas dari dampak positif yang bisa diperoleh dari pemanfaatan media sosial.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu pertama: bagaimana Perpustakaan USU memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dalam pelayanan publik; kedua: apa kendala yang dihadapi oleh Perpustakaan USU dalam memanfaatkan media sosial untuk pelayanan publik; dan ketiga bagaimana meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik di Perpustakaan USU.

Penelitian ini bertujuan untuk yaitu: 1) Menganalisis pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dalam pelayanan publik di Perpustakaan USU; 2) Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan media sosial di Perpustakaan USU; 3) Merumuskan strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik di Perpustakaan USU.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut, pertama: memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana media sosial dapat digunakan sebagai sarana komunikasi dalam pelayanan publik di perpustakaan; kedua: membantu Perpustakaan USU dalam mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi dalam pemanfaatan media sosial; dan ketiga: memberikan rekomendasi strategi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik di Perpustakaan USU.

Tinjauan Pustaka



Gambar 2 : Peringkat Pengguna Sosial Media di Indonesia

https://teknoia.com/perkembangan-media-sosial-inspirasi-marketing-3179f5a0c282

Konsep Media Sosial dalam Pelayanan Publik

Media sosial adalah platform daring atau situs web yang memungkinkan individu dan organisasi untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan berkomunikasi dengan cepat dengan orang lain secara *online*. Pengguna media sosial dapat membuat profil pribadi, mengirim pesan, membagikan foto, video, atau artikel, serta berinteraksi dengan pengguna lain dalam bentuk komentar, like, atau reaksi lainnya. Media sosial telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari banyak orang dan berperan sebagai wadah untuk berkomunikasi, berinteraksi, dan berbagi informasi dalam format yang beragam. Dalam konteks pelayanan publik, media sosial dapat digunakan untuk memfasilitasi komunikasi antara pihak penyedia layanan dan penerima layanan. Perpustakaan USU telah memanfaatkan platform seperti Facebook, Twitter, Instagram YouTube untuk berkomunikasi dengan pengguna.

Dengan beragam peran ini, media sosial telah mengubah cara manusia berkomunikasi, menjadikan dunia lebih terhubung, dan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam dialog global dan lokal.

Pemanfaatan Media Sosial

Media, informasi dan teknologi komunikasi telah menjadi kebutuhan primer bagi publik untuk mulai mengembangkan literasi media. Intensitas terpaan media dan informasi yang tinggi menjadi alasan bahwa literasi media perlu menjadi isu penting bagi publik (Ginting, 2020). Pemanfaatan media sosial dalam komunikasi pelayanan publik di Perpustakaan USU membawa sejumlah manfaat signifikan. Media sosial memungkinkan perpustakaan untuk mencapai pemustaka secara lebih luas dan efisien. Informasi terkait jam operasional, koleksi terbaru, acara, dan layanan dapat dengan mudah dibagikan melalui berbagai platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan LinkedIn. Selain itu, interaksi langsung, sebagaimana dijelaskan oleh Puspitarini & Nuraeni (2019), memungkinkan hubungan yang lebih dekat antara perpustakaan dan pemustaka. Pengguna dapat mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan melalui komentar atau pesan langsung, dan perpustakaan dapat merespons dengan cepat. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih erat antara perpustakaan dan pemustaka.

Perpustakaan dapat menggunakan media sosial untuk mempromosikan acara, lokakarya, dan program-program khusus. Pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang acara yang akan datang, yang dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan, pemantauan kepuasan pemustaka.

Menurut Watie (2016) media sosial memungkinkan perpustakaan untuk memantau umpan balik pemustaka dengan lebih baik. Melalui survei *online* atau evaluasi yang dibagikan melalui media sosial, perpustakaan dapat menilai tingkat kepuasan pemustaka dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Melalui media sosial, pemustaka juga dapat dengan mudah memberikan saran tentang perpustakaan, demikian sebaliknya perpustakaan dapat memberikan informasi yang bermanfaat tentang sumber daya, penelitian, dan layanan yang tersedia.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono, D. (2013), penelitian deskriptif kualitatif melibatkan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif guna menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Selain itu, analisis *SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) juga akan digunakan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang dalam pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik di Perpustakaan USU.

Hasil dan Pembahasan

Strategi Pemanfaatan Media Sosial

Perpustakaan harus memiliki rencana konten yang terstruktur untuk memastikan konsistensi dalam pesan yang disampaikan dan konten yang dibagikan. Staf perpustakaan perlu diberikan pelatihan tentang penggunaan media sosial, etika dalam berkomunikasi *online*, serta cara menangani situasi yang mungkin muncul. Selain itu perpustakaan harus aktif memantau aktivitas media sosial, mengukur efektivitas pesan dan respons terhadap postingan, serta menganalisis data untuk memahami preferensi dan kebutuhan pengguna. Perpustakaan dalam memanfaatkan media sosial perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu: a) konten yang disajikan harus menarik dan relevan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, b) perpustakaan harus memperhatikan interaksi dengan pengguna, seperti menjawab pertanyaan dan memberikan respon terhadap masukan dari pengguna, c) perpustakaan harus konsisten dalam memperbarui konten dan mempromosikan kegiatan dan layanan perpustakaan.

Pengukuran Keberhasilan

Untuk mengukur keberhasilan pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi dalam pelayanan publik di Perpustakaan USU, dibutuhkan sejumlah indikator kinerja dan metrik yang relevan. Penting untuk memantau dan mengukur sejumlah metrik ini secara teratur, kemudian menganalisis data untuk menilai efektivitas penggunaan media sosial dalam mencapai tujuan pelayanan publik perpustakaan. Hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan untuk membuat perbaikan dan mengoptimalkan strategi media sosial di masa mendatang.

Tantangan dan Upaya Pengelolaan Media Sosial

Meskipun penggunaan media sosial memiliki banyak manfaat, ada juga beberapa tantangan yang harus dihadapi yaitu:

1. Manajemen waktu: mengelola berbagai platform media sosial memerlukan waktu dan upaya yang signifikan. Perpustakaan perlu memiliki tim yang kompeten untuk memastikan konsistensi dan efektivitas dalam berkomunikasi melalui media sosial.
2. Respon cepat: media sosial mengharuskan perpustakaan untuk merespons dengan cepat terhadap komentar dan pesan dari pemustaka. Perpustakaan harus memiliki strategi yang baik untuk mengatasi pertanyaan dan keluhan dengan cepat dan efektif.
3. Konten yang menarik: agar media sosial efektif, perpustakaan perlu menghasilkan konten yang menarik dan relevan. Ini melibatkan pengembangan ide, desain grafis, dan penulisan yang baik.

Tantangan dan Solusi

Memanfaatkan media sosial dalam pelayanan publik di perpustakaan dapat menghadapi berbagai tantangan (Kaplan & Haenlein, 2010). Berikut adalah beberapa tantangan yang mungkin dihadapi pemanfaatan media sosial serta solusi untuk mengatasinya mulai dari manajemen konten yang tepat, dan memastikan konten yang dibagikan di media sosial relevan, akurat, dan bermanfaat. Sedangkan solusi yang bisa dilakukan yaitu dengan membuat rencana konten yang terstruktur, dengan jadwal dan topik yang telah direncanakan sebelumnya. Pastikan konten disusun dan diperiksa dengan baik sebelum dibagikan.

Menerapkan privasi dan keamanan data pengguna merupakan hal yang utama. Untuk solusi implementasikan kebijakan privasi, perpustakaan perlu memberikan pelatihan kepada staf tentang kebijakan dan praktik yang aman. Menerapkan manajemen waktu yang efektif**,** sehingga waktu dan sumber daya cukup untuk mengelola platform media sosial ini. Solusi yang dapat dilakukan yaitu menentukan prioritas dan alokasi sumber daya dengan bijak. Gunakan alat manajemen media sosial untuk mengatur jadwal posting dan mengukur kinerja.

Lebih lanjut tanggapan negatif atau komentar buruk, pengguna media sosial dapat mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan. Perpustakaan wajib menanggapi dengan profesionalisme dan kesabaran. Hindari konflik, dan membantu pengguna jika mereka memiliki masalah yang perlu diatasi. Fluktuasi perubahan algoritma platform merupakan bagian dari media sosial yang dapat berubah, memengaruhi jangkauan postingan dan keterlibatan. Solusinya, terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan. Pemustaka dapat melakukan riset dan mengikuti perkembangan terbaru di platform yang digunakan.

Media sosial memiliki kebijakan yang harus diikuti dan jika terjadi pelanggaran dapat mengakibatkan akun dinonaktifkan. Solusinya yaitu pastikan untuk mematuhi kebijakan platform. Jangan melanggar aturan, dan jika ada perubahan kebijakan, pastikan untuk memahaminya dan mengikuti pedoman yang berlaku. Membuat konten visual yang menarik dapat menjadi tantangan. Solusinya, pelajari cara membuat konten visual yang baik atau pertimbangkan untuk menyewa seorang desainer grafis. Gunakan alat penyunting gambar atau video yang tersedia secara *online* untuk meningkatkan kualitas konten visual.

Untuk mengukur dan menganalisis data kinerja di media sosial diperlukan pemahaman analytics. Solusinya yaitu perlu mempelajari dasar-dasar analisis media sosial atau mempertimbangkan untuk mengadakan pelatihan bagi pengelola. Untuk memudahkan

pemantauan kinerja, pengelola dapat menggunakan alat analitik bawaan dari platform media sosial. Perpustakaan USU mengenali tantangan ini dan menerapkan solusi yang sesuai untuk dapat memanfaatkan media sosial dengan lebih efektif dalam pelayanan publik serta meminimalkan potensi risiko dan masalah yang mungkin muncul.

Penutup

Pemanfaatan media sosial dalam komunikasi pelayanan publik di Perpustakaan USU merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa pemustaka tetap terhubung dengan perpustakaan. Dengan manfaat seperti keterjangkauan yang lebih luas, interaksi langsung, promosi acara, pemantauan kepuasan pemustaka, dan pemberian sarana informasi.

Media sosial merupan alat yang efektif dalam mendukung misi perpustakaan. Tantangan seperti manajemen waktu, respon cepat, dan pengembangan konten yang menarik dapat diatasi dengan strategi yang baik. Untuk itu Perpustakaan USU harus menginvestasikan sumber daya yang cukup dalam memanfaatkan media sosial untuk memaksimalkan manfaatnya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

Ginting, R. (2020, February). Kemampuan Literasi Media pada Era Informasi Digital di Kalangan Mahasiswa Kota Medan. In Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA) (Vol. 3, No. 1).

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizons, 53(1), 59-68.

Mutiah, T., La Ode, Y. M., Raharjo, A., Fitriyanto, F., & Suratriadi, P. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Instagram@ Ridwankamil Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, *7*(2), 271-282.

Nugroho, Ari, Dian & Suyardi Nanang. (2023) Dasar-Dasar *Digital Marketing*: Teknologi, Media Sosial, dan Strategi, Unipersitas Brawijaya Press, Malang.

Puspitarini, D. S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan media sosial sebagai media promosi. *Jurnal Common*, *3*(1), 71-80.

Rafiq, A. (2020). Dampak media sosial terhadap perubahan sosial suatu masyarakat. *Global Komunika: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *3*(1), 18-29.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.

Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial: Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, *3*(1), 12-22.

Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan media sosial (communications and social media). *Jurnal The Messenger*, *3*(2), 69-74.