

## KAJIAN LITERATUR: PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MASA PANDEMI

RESTY KIANTINI

Pustakawan Kementerian Kesehatan

Email : [resty\\_setiaji@yahoo.com](mailto:resty_setiaji@yahoo.com)

### ABSTRAK

Pandemi COVID-19 menyerang seluruh dunia termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merubah perilaku masyarakat dalam penggunaan internet. Gadget menjadi bagian hidup dan sarana dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Perpustakaan sebagai sumber ilmu dan pusat informasi bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi.. Pelayanan sebagai *front office* perpustakaan dituntut harus dapat berkomunikasi dengan pemustaka melalui sarana digital. Media sosial merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan sebagai sarana layanan perpustakaan di masa pandemi. Tujuan penelitian ini untuk mereview beberapa artikel terhadap pemanfaatan akun media sosial sebagai sarana efektif layanan perpustakaan dimasa pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan adalah kajian literatur dengan langkah awal memformulasikan masalah dan dilanjutkan pencarian literatur, evaluasi data dan penganalisisan. Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan 6 artikel yang terbit semasa pandemi COVID-19 (tahun 2020 s.d sekarang). Dari hasil kajian literatur diperoleh bahwa media sosial merupakan media yang efektif dimanfaatkan sebagai sarana layanan perpustakaan dimasa pandemi COVID-19. Penyebaranluasan infomasi perpustakaan melalui media sosial dapat diterima pemustaka seluruh Indonesia tanpa mengenal batas dengan cepat dan serentak melalui dunia maya. Pemanfaatan media sosial pada layanan perpustakaan juga memudahkan interaksi antara pemustaka dan antar pustakawan sehingga meningkatkan interaksi, jaringan informasi dan kerjasama antar perpustakaan. Dengan pemanfaatan media sosial sebagai media layanan perpustakaan di masa pandemi terjadi peningkatan jumlah pengunjung dan jumlah koleksi bahan perpustakaan. Pemanfaatan layanan perpustakaan dengan menggunakan media sosial harus dikelola dengan baik. Konten media sosial harus selalu diupdate dan informasi dari pemustaka harus segera direspon oleh pustakawan. Tidak kalah penting Perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Dengan perkembangan TIK maka layanan perpustakaan juga harus bertransformasi sesuai dengan perkembangan jaman. Untuk itu pustakawan perpustakaan diharuskan selalu meningkatkan wawasan dan skill dalam bidang teknologi dan informasi.

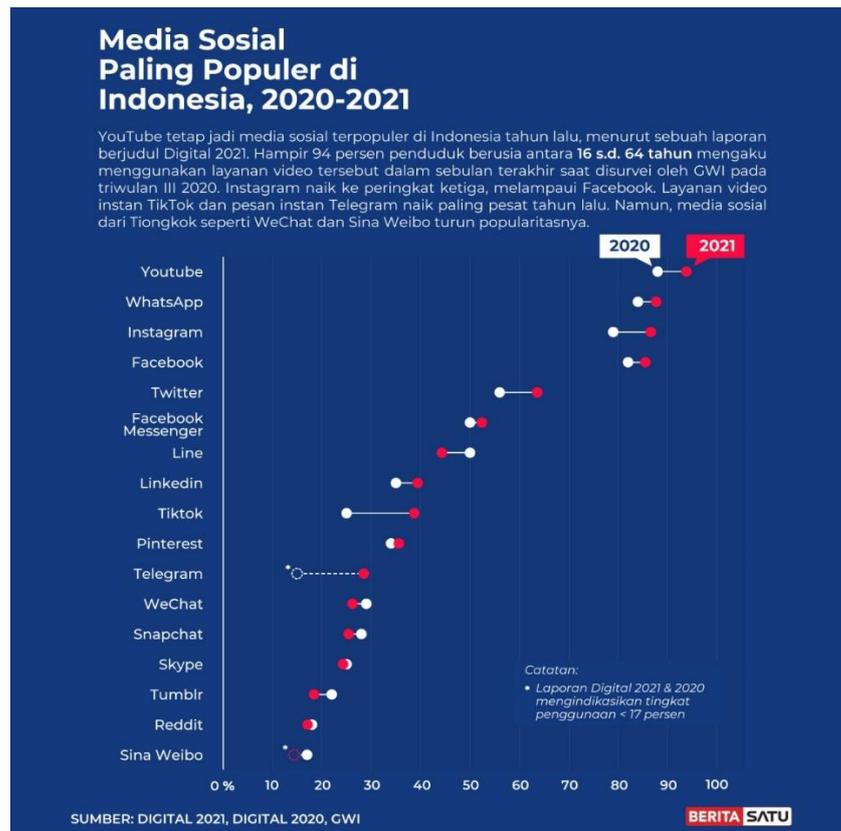
**Kata Kunci:** media sosial, layanan perpustakaan, pandemi, COVID-19

### PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) memberi dampak pemakaian internet di Indonesia. Internet berkembang pesat dan meningkat setiap tahunnya. Dunia internet telah mempengaruhi gaya hidup masyarakat dalam pencarian informasi. Keberadaan gadget seperti laptop, handphone, tablet saat ini telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat. Menurut Islamy M.A.N dan Laksmiwati I (2020) sebagian besar masyarakat memakai gadget hampir dua pertiga waktu yang dimilikinya karena gadget adalah sarana yang dipakai setiap hari untuk beraktifitas dan berkomunikasi.

Beritasatu.com mengutip data survey yang dilakukan GWI (Global Webindex) pada triwulan III tahun 2020. Hingga Januari 2021 diperoleh bahwa pengguna internet di Indonesia sebanyak 202,6 juta jiwa. Jumlah tersebut meningkat sebanyak 27 juta atau 16 persen dibandingkan tahun sebelumnya (beritasatu.com, 2021). Peningkatan pengguna internet ternyata signifikan dengan peningkatan eksistensi media sosial. Media sosial yang paling populer di Indonesia tahun 2020-2021 ditempati oleh Youtube. Angka pengguna Youtube di Indonesia mencapai 94% dengan rentang usia 16 sampai 64 tahun. Peringkat kedua ditempati aplikasi Whatsapp, dilanjutkan dengan Instagram dan Facebook. Selain itu aplikasi TikTok dan

Telegram juga menunjukkan kenaikan yang cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Berikut data survey GWI yang dikutip oleh beritasatu.com:



**Gambar 1. Data Survey Pengguna Internet di Indonesia**  
 Sumber: beritasatu.com (2021)

Tahun 2020 COVID-19 telah menyerang seluruh dunia termasuk Indonesia. Pandemi tidak hanya berdampak pada sektor kesehatan saja, tetapi juga pada aktivitas masyarakat. Untuk mencegah dan mengendalikan penularan yang lebih luas, Pemerintah menginstruksikan masyarakat untuk melakukan aktifitas #dirumahsaja dengan memberlakukan kerja di rumah (*Work Form Home*) dan belajar di rumah (*Study From Home*). Semua kegiatan pelayanan jasa yang sifatnya kunjungan dibatasi dan sementara diberhentikan termasuk pelayanan perpustakaan. Perpustakaan Nasional sebagai pembina perpustakaan di Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran (SE) Nomor: 3497/3/KPG.10.00/VI.2020 tentang Layanan Perpustakaan dalam Tatanan Normal Baru ([www.perpusnas.go.id,2020](http://www.perpusnas.go.id,2020)). SE tersebut menjadi acuan bagi semua perpustakaan dalam pemberian pelayanan di masa pandemi.

Seiring dengan perkembangan TIK maka perpustakaanpun harus siap menghadapi perubahan. UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyatakan bahwa “Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi”. Oleh karena itu di era digital seperti sekarang ini hendaknya perpustakaan harus mampu bertransformasi mengikuti perkembangan jaman.

Menurut Maisonah (2020) Di era digital konsep perpustakaan berubah dari konvensional ke arah perpustakaan modern. Perpustakaan modern lebih menekankan layanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan informasi kepada pemustaka. Layanan untuk perpustakaan modern diantaranya dengan memanfaatkan media sosial menjadi sarana efektif bagi pustakawan untuk mempromosikan layanan dan koleksi perpustakaan.

Sedangkan Yenianti, I (2019) menyatakan bahwa promosi merupakan bagian layanan perpustakaan yang bertujuan untuk mengkomunikasikan aneka sumber belajar yang tersedia di perpustakaan seperti koleksi digital dan non digital. Selain itu promosi perpustakaan berfungsi mengajak pemustaka (pengguna perpustakaan) untuk dekat dengan perpustakaan. Sehingga

perpustakaan mengerti apa saja layanan yang tersedia di perpustakaan, koleksi yang tersedia, dan informasi yang dapat diperoleh. Dalam menentukan keberhasilan promosi, perpustakaan berorientasi pada pemustaka.

Media sosial merupakan media komunikasi baru berbasis TIK. Kehadiran *smartphone* menjadikan media ini menjadi bagian kehidupan masyarakat. Perpustakaan di era digital seperti sekarang ini sangatlah penting karena perpustakaan terus berkembang dan menjadi pusat peradaban menuju masyarakat yang cerdas. Dalam hal promosi perpustakaan, media sosial dapat menjadi salah satu alternatif untuk membangun komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka. Terutama di era pandemi seperti saat ini yang membatasi komunikasi melalui tatap muka dan hanya diperbolehkan melalui sarana online (Endang Fatmawati, 2020)

Seperti yang dikatakan Islamy M.A.N dan Laksmiwati I (2020) bahwa intensitas tinggi penggunaan media sosial di masyarakat dapat menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perpustakaan dalam menjalankan perannya sebagai sumber informasi masyarakat. Beberapa perpustakaan telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana layanan yang efektif. Youtube, Whatsapp, Instagram dan Facebook merupakan media sosial yang mampu mengkomunikasikan informasi antara pustakawan dan pemustaka.. Jangkauan media sosial yang tidak mengenal batas dan dapat diakses kapan saja menjadi keunggulan tersendiri bagi masyarakat untuk memanfaatkannya.

Islamy M.A.N dan Laksmiwati I (2020) juga menuturkan bahwa Media sosial juga mampu memberikan kemudahan dalam pemberian informasi. Dengan adanya internet segala informasi dapat diberikan melalui daring baik melalui web perpustakaan maupun media sosial. Desiminasi informasi dengan menggunakan media sosial efektif disampaikan kepada pemustaka melalui dunia maya.

Maisonah, M (2020) menyampaikan bahwa wabah COVID-19 bukanlah suatu penghambat dalam pelayanan perpustakaan. Sebagai pustakawan perlu menambah wawasan dan skill dalam bidang teknologi dan informasi. Karena dengan teknologi dan informasi seluruh kegiatan termasuk layanan perpustakaan dapat dibuat efektif tanpa memandang jarak dan waktu.

Berdasarkan hal tersebut penulis ingin membuat artikel ilmiah tentang pemanfaatan media sosial sebagai sarana layanan perpustakaan di masa pandemi. Diharapkan hasil penulisan ini dapat menjadi masukan bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan khususnya di masa pandemi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode studi literatur melalui konsep keilmuan yang membahas mengenai ilmu perpustakaan. Dengan menganalisis beberapa jurnal tentang layanan perpustakaan yang menggunakan media sosial di masa pandemi. Selanjutnya didukung data yang diperoleh dengan cara observasi dari beberapa karya ilmiah yang membahas tentang layanan perpustakaan di masa pandemi. Data diolah dan disajikan secara deskriptif. Studi penelitian menggunakan analisis komparasi. Analisis studi komparasi adalah penelitian yang sifatnya membandingkan antar variable sampel mandiri dan lebih dari satu dalam waktu yang berbeda.

Intervensi utama yang diteliti pada penelusuran artikel ini adalah penggunaan media sosial yang digunakan dalam promosi perpustakaan di era pandemi dengan melihat pada jenis medianya dan cara penggunaannya. Hasil ukur yang ingin dicapai adalah berbagai macam jenis media sosial yang digunakan sebagai sarana layanan perpustakaan dan bagaimana media sosial digunakan dalam mempromosikan perpustakaan di masa pandemi.

Penelusuran bahan rujukan dengan menggunakan *google cendekia/google scholar* dan beberapa artikel dari internet yang dijamin kevalidannya (*google search*). Kata kunci yang digunakan untuk mencari artikel adalah: media sosial, layanan perpustakaan dan pandemi. Artikel yang sesuai dengan hasil ukur yang dicapai selanjutnya diambil untuk dianalisis. Kajian literatur ini menggunakan artikel yang terbit di masa pandemi yaitu tahun 2020 sampai saat ini.

Kriteria artikel yang direview adalah artikel jurnal penelitian berbahasa Indonesia dengan subyek media sosial dalam bentuk kajian penelitian dengan tema layanan perpustakaan di masa pandemi. Berikut kriteria inklusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Kriteria Inklusi Penelitian**

Kriteria	Inklusi
Jangka Waktu	Artikel jurnal terbitan tahun 2020 sd sekarang
Subjek	Media Sosial
Bahasa	Bahasa Indonesia
Jenis Jurnal	Artikel penelitian, fulltext/pdf
Tema	Media sosial sebagai sarana layanan Perpustakaan di Masa Pandemi

Kemudian dilakukan penelusuran artikel di *google search* dan *google scholar* dengan kata kunci media sosial, layanan perpustakaan dan pandemi. Ditemukan total 146 artikel dengan rincian ditemukan artikel dari Google Scholar sebanyak 109 artikel, sedangkan Google Search diperoleh 37 artikel. Kemudian dilakukan skrining dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Daftar Artikel dari Google Scholar**

Skrining	Jumlah Artikel		Keterangan
	Google Scholar	Google Search	
Penelusuran kata kunci medsos, layanan perpustakaan, pandemi (full text PDF)	109	37	82 Artikel yang dikeluarkan
Skrining layanan perpustakaan (full text PDF)	53	11	49 Artikel yang dikeluarkan
Skrining kesesuaian layanan perpustakaan dengan jenis media sosial yang digunakan sebagai sarana layanan perpustakaan tahun 2020 – sekarang (full text PDF)	12	3	9 Artikel yang dikeluarkan
Kesesuaian artikel untuk direview pemanfaatan media sosial digunakan dalam layanan perpustakaan (full text PDF)	5	1	6 Artikel yang siap direview

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelusuran pencarian artikel, diperoleh 6 artikel penelitian yang siap diolah dan dianalisis. Pada tabel 1 berikut diuraikan judul artikel penelitian, sampel penelitian dan hasil penelitian. Selanjutnya dilakukan *analysed and compared* terhadap artikel yang terpilih.

**Tabel 3. Hasil Karakteristik 6 Artikel Terpilih**

No	Judul Artikel	Hasil
1.	Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Promosi Layanan Perpustakaan Institut Seni	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tiga orang pustakawan ISI Surakarta menjadi informan penelitian yang

	<p>Indonesia Surakarta (Islamy, NAM, 2020)</p>	<p>dipilih dengan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti (puspositive). Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, study literatur, dokumentasi dan wawancara. Analisis yang dilakukan menggunakan model analisis interaktif. Kegiatan analisisnya yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi.</p>
<p>2.</p>	<p>Pemanfaatan Media Sosial Instagram pada Perpustakaan PT (Suharso, P, 2020)</p>	<p>Penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Kajian dilakukan dengan melakukan studi dokumentasi pada akun medsos dan pengamatan pada 3 laman IG perpustakaan PT di Indonesia, yaitu UI, UGM dan ITB. Data akun IG yang diambil dibatasi dari tahun 2017 sd 2019. Pengumpulan data dengan melihat langsung pada akun IG perpustakaan. Data yang diambil yaitu frekuensi penggunaan IG, konten IG dan respon pengguna dalam konten IG. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunities dan Threats</i>)</p>
<p>3.</p>	<p>Auto Whatsapp Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan pada Masa Pandemi COVID-19 di IAIN Curup (Maisonah, M, 2020)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah <i>Research and Development</i> yaitu metode yang digunakan untuk mmenghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut. Produk yang diuji mengandung 4 pengertian pokok yaitu produk meliputi perangkat keras dan lunak; produk baru atatu memodifikasi produk yang sudah ada; produk bermanfaat bagi dunia pendidikan dan perpustakaan; produk dapat dipertanggungjawabkan baik secara praktis maupun keilmuan</p>
<p>4.</p>	<p>Pemanfaatan Bot Telegram untuk Pemenuhan Kebutuhan Informasi Sivitas Akademia UIN Imam Bonjol Padang selama Pandemi Korona (Sa'adiyah, H, 2020)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode <i>Research and Development</i> dengan cara membuat produk baru dan menguji keefektifan dari pemakaian ataupun kegunaan produk tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada sivitas akademika UIN Imam Bonjol Padang. Setelah data diperoleh dilakukan perancangan produk. Rancangan produk dibuat dalam bentuk <i>flow chart</i> yang menggambarkan pola kerja bot. Setelah rancangan produk selesai dilakukan validasi. Selanjutnya dilakukan penilaian oleh validator dengan cara wawancara. Setelah rancangan dinyatakan valid baru dilanjutkan dengan pembuatan produk. Pembuatan produk dilakukan dengan perangkat lunak pihak ketiga yaitu <i>many bots</i>. Setelah produk jadi dinilai kembali validitasnya oleh validator. Setelah itu produk diujicobakan kepada sivitas akademika UIN Imam Bonjol Padang.</p>

5.	Pemanfaatan Instagram oleh Perpustakaan PTKIN Di Jawa Timur (Mafar, F, 2020)	Metode penelitian menggunakan studi kasus dengan melakukan analisis akun IG Perpustakaan PTKIN di Jatim. Data yang digunakan adalah seluruh konten yang diunggah melalui postingan 7 akun IG Perpustakaan PTKIN di Jatim dari mulai postingan pertama sampai 5 Desember 2020. Keabsahan data dilakukan dengan cara pengambilan data diambil pada waktu yang sama. Analisis dilakukan dengan metode <i>Cham, Lam dan Chiu</i> (2020) yaitu pengelompokkan konten kedalam 4 katagori yaitu penyebaran informasi, pamasaran atau promosi, <i>information/knowledge sharing</i> dan permintaan masukan kepada pemustaka
6	Inovasi dan Pemanfaaan Perpustakaan Sekolah SD Menggunakan Media Sosial Masa Pandemi (Fitriyanti, D.F, 2021)	Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan cara wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan 2 orang guru SDN Pasirtamiang yang bertugas di sekolah. Sedangkan observasi dilakukan terhadap bangunan dan tata letak perpustakaan. Penelitian dilakukan selama 13 hari dimuali dari awal November. Kajiannya menggunakan studi literatur yang terkait dalam kajian pengembangan inovasi serta pelayanan perpustakaan dengan mencari data yang tercantum di artikel dalam website.

Persamaan dari kajian literatur ini adalah semua artikel meneliti mengenai pemanfaatan media sosial untuk layanan perpustakaan di masa pandemi (tahun 2020 sd sekarang). Beragam jenis media sosial yang dimanfaatkan untuk layanan perpustakaan di masa pandemic COVID-19. Islamy, NAM (2020) meneliti media social facebook sebagai sarana layanan perpustakaan di ISI Surakarta. Suharso, P (2020) meneliti akun Instagram di tiga PT terkenal di Indonesia (UI, UGM dan ITB). Maisonah, M (2020) mengembangkan aplikasi Auto Whatsapp yang dihubungkan dengan Whatsapp Business di perpustakaan IAIN Curup. Sa'adiyah, H (2020) mengembangkan Bot Telegram untuk perpustakaan UIN Imam Bonjol. Mafar, F (2020) meneliti postingan akun IG yang dimiliki 7 perpustakaan PTKIN di Jawa Timur Instagram. Fitriyanti, D.F (2021) mengembangkan whatsapp untuk fasilitasi peminjaman buku pada murid SDN Pasirtamiang.

Metoda penelitian yang dilakukan artikel terpilih tidak semua menggunakan tehnik yang sama. Ada beberapa artikel menggunakan metode penelitian yang berbeda. Pada artikel Islamy, NAM (2020), Suharso, P (2020, dan Fitriyanti, D.F (2021) menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif. Perbedaan hanya pada pengumpulan data. Islamy, NAM (2020) mengambil 3 orang pustakawan di ISI Surakarta sebagai informan, Suharso, P (2020) mengamati 3 akun Instagram milik 3 Perguruan Tinggi terkenal di Indonesia yaitu Universitas Indonesia (UI), Institut Teknologi Bandung (ITB) dan Universitas Gajah Mada (UGM). Informan penelitian Fitriyanti, D.F (2021) adalah 2 orang guru di SDN Pasirtamiang. Maisonah, M (2020) dan Sa'adiyah, H (2020) dalam artikelnya menggunakan metode penelitian yang sama yaitu *Research dan Development*. peneliti mengembangkan aplikasi media sosial baru yang digunakan sebagai sarana layanan perpustakaan. Maisonah, M (2020) mengembangkan auto whatsapp dan Sa'adiyah, H (2020) mengembangkan Bot Telegram. Mafar, F (2020) dalam artikelnya menggunakan metode penelitian berbeda dengan artikel lainnya. Peneliti menggunakan metode studi kasus dengan meneliti akun media sosial Instagram milik perpustakaan PTKIN di Jawa Timur

Hasil yang diperoleh dari kajian literatur semua artikel menyatakan bahwa media sosial efektif digunakan sebagai sarana layanan perpustakaan di masa pandemic. Pada artikelnya, Islamy, NAM (2020) meneliti facebook milik UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta. Facebook UPT Perpustakaan ISI Surakarta diresmikan tanggal 2 Januari. Facebook mudah digunakan oleh informan. Tidak ada kesulitan dalam pengoperasian, membuat status, menciptakan informasi dan merespon tanggapan. Hasil observasi pada kompetensi manajemen informasi, pustakawan mampu mencari informasi dari facebook dan mengidentifikasi kebutuhan informasi pengguna. Pustakawan mampu menelusuri informasi dari berbagai sumber, menemukan keyword dari sebuah sumber, mampu menciptakan informasi dari facebook, menyampaikan informasi kepada pengguna dan mengevaluasi informasi yang diperoleh dari pengguna facebook. Hasil kompetensi interpersonal pustakawan yaitu mampu berkomunikasi baik dengan sesama pengguna facebook dan mendengarkan pendapat orang lain. Pustakawan mampu merespon dan memberikan umpan balik kepada pengguna facebook. Informan mengatakan bahwa pustakawan menggunakan facebook karena menarik dan mudah pengoperasiannya. Informasi disampaikan berbentuk softcopy atau online dan menjangkau dunia maya tanpa batas. Informasi disampaikan beragam dapat berupa hiburan, berita, pengumuman, informasi penting, dokumentasi kegiatan dan info perpustakaan. Pustakawan ISI melakukan promosi dan publikasi perpustakaan melalui facebook yang direspon dan ditanggapi oleh pemustaka. Perpustakaan mempromosikan layanan perpustakaan berupa nama perpustakaan, logo, poster, pamphlet, pameran, media dan video, ceramah serta iklan. Sarana promosi perpustakaan dalam bentuk tercetak antara lain brosur, poster, map khusus perpustakaan, pembatas buku dan buku panduan perpustakaan.

Pada artikel Suharso, P (2020) ditemukan hasil bahwa postingan Instagram (IG) UGM memiliki frekuensi yang lebih banyak dibandingkan UI dan ITB. Selama periode 2017 – 2019 IG UGM telah memposting sebanyak 709, IG UI 709 dan IG ITB 82. Konten yang diposting pada ketiga akun IG tersebut meliputi event, internal, ucapan hari besar, informasi perpustakaan dan pengetahuan. Follower IG UI sebanyak 9.485, IG UGM sebanyak 1.909 dan IG ITB 1.909. Untuk konten jumlah likes terbanyak pada IG UI dan UGM adalah dokumentasi acara dan promosi event, sedangkan IG ITB adalah event. Efektifitas penggunaan IG perpustakaan dilakukan dengan SWOT (Strength, Weakness, Opportunities dan Threats).

Pada artikel Maisonah, M (2020) telah mengembangkan AutoWhatsapp sebagai layanan perpustakaan di IAIN Curup di masa pandemi COVID-19. Auto Whatsaap ini merupakan inovasi layanan perpustakaan berbasis daring yang dikembangkan oleh pustakawan IAIN Curup guna mengantisipasi pandemi COVID-19 agar pelayanan perpustakaan tetap berjalan efektif dan optimal. Aplikasi platform whatsapp (WA) terdiri dari beberapa jenis. Adapun inovasi layanan perpustakaan yang dikembangkan Perpustakaan IAIN Curup adalah Auto Whatsapp yang dihubungkan dengan Whatsapp Business. Sebelum menggunakan kedua palikasi tersebut, database pemustaka dikelola terlebih dahulu dengan menggunakan google spreadsheets. Setelah dikelola di google spreadsheets database tersebut kemudian disinkronkan dengan AutoWhatsApp dan WhatsApp Bussines. Penggunaan aplikasi AutoWhatsApp yang disinkronkan dengan database pemustaka dapat mempermudah pustakawan dalam melayani pemustaka. Layanan perpustakaan yang menggunakan aplikasi platform AutoWhatsapp diantaranya adalah untuk mendapatkan Surat Keterangan Bebas Pinjaman Perpustakaan (SKBPP).

Pada artikel Sa'adiyah, H (2020) juga mengembangkan inovasi platform media sosial. Diawali dengan penyebaran angket ke 7 fakultas dan 1 program pasca sarjana di sivitas akademika UIN Imam Bonjol diperoleh bahwa kebutuhan sumber informasi pemustaka selama pandemi COVID-19 adalah buku teks, jurnal dan prosiding. Setelah diperoleh kebutuhan informasi dilakukan pendaftaran Bot Telegram melalui *Bot Father*. Setelah bot berhasil dibuat akan diperoleh token yang akan dipergunakan untuk membangun bot di *many bot*. Bot telegram bisa menerima beberapa perintah yang dapat digunakan untuk berinteraksi dengan pemustaka.

Pada artikel Mafar, F (2020) dilakukan penelusuran informasi terhadap 7 akun IG yang di miliki perpustakaan PTKIN di Jawa Timur. Ada 7 perpustakaan PTKIN di Jawa Timur, 2 PTKIN berstatus UIN dan 5 PTKIN berstatus IAIN. Seluruh perpustakaan PTKIN di Jawa Timur telah memiliki dan memanfaatkan IG sebagai sarana komunikasi dengan pemustaka. Analisis dilakukan terhadap aktifitas posting masing-masing akun IG. Dari hasil penelusuran diperoleh bahwa jumlah total post untuk seluruh akun IG perpustakaan PTKIN Jatim berjumlah 912 post dengan rerata masing-masing post akun Instagram adalah 130,28. Katagori pemanfaatan IG oleh perpustakaan PTKIN di Jatim dilakukan dengan mengelompokkan jenis konten yang telah diposting oleh masing-masing akun. Selanjutnya dilakukan analisis konten dengan mengelompokkan berdasarkan pendapat katagori penyebaran informasi, pemasaran atau promosi, information/knowledge sharing dan permintaan masuka. kepada pemustaka (metode Cham, Lam dan Chiu, 2020). Dari hasil penelusuran informasi terhadap pemanfaatan Instagram perpustakaan PTKIN di Jawa Timur diperoleh bahwa konten marketing atau promosi sebanyak 560 post (61,40%), konten informasi 215 post (23,57%), penyebaran informasi perpustakaan 132 post (14,47%).

Pada artikel Fitriyanti, D.F (2021) diteliti tentang pemanfaatan media sosial sebagai pengembangan inovasi SDN Pasirtamiang yang bertujuan untuk memberikan layanan perpustakaan selama masa pandemi COVID-19. Media sosial yang dikembangkan adalah Whatsapp (WA). Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan guru diperoleh bahwa WA merupakan aplikasi chat yang dapat dipergunakan oleh semua golongan. Aman digunakan untuk anak usia 7-13 tahun dan mudah digunakan untuk layanan koleksi bahan perpustakaan yang dapat dikmati oleh siswa. Wa juga tidak mengandung konten yang membahayakan. Penggunaan WA dapat memaksimalkan layanan perpustakaan dengan cara memaksimalkan fitur chat yang ada di WA. Setiap siswa mendapatkan nomor khusus untuk layanan perpustakaan, kemudian mereka menuliskan judul buku yang ingin dibacanya, setelah itu buku yang dibutuhkan oleh siswa akan dikirim dalam bentuk pdf. Dengan menggunakan aplikasi WA ini jam operasional layanan perpustakaan lebih lama yaitu jam 7.00 sampai dengan 17.00. Siswa dapat meminjam buku lebih fleksibel dibandingkan sebelum COVID-19. Selama penggunaan WA pemanfaatan layanan perpustakaan lebih efektif dan membuat jumlah pengunjung perpustakaan serta jumlah siswa yang meminjam buku terjadi peningkatan.

Berdasarkan kajian literatur tentang pemanfaatan media sosial sebagai sarana layanan perpustakaan di masa pandemi diperoleh hasil bahwa media sosial merupakan media yang efektif dimanfaatkan sebagai sarana layanan perpustakaan dimasa pandemi COVID-19. Penyebaranluasan infomasi perpustakaan melalui media sosial dapat diterima pemustaka seluruh Indonesia tanpa mengenal batas dengan cepat dan serentak melalui dunia maya. Pemanfaatan media sosial pada layanan perpustakaan juga memudahkan interaksi antara pemustaka dan antar pustakawan. Sehingga meningkatkan interaksi, jaringan informasi dan kerjasama antar perpustakaan. Setelah penggunaan media sosial sebagai media layanan perpustakaan di masa pandemic COVID-19 terjadi peningkatan jumlah pengunjung dan jumlah koleksi bahan perpustakaan. Pemanfaatan layanan perpustakaan dengan menggunakan media sosial harus dikelola dengan baik. Konten media sosial harus selalu diupdate dan informasi dari pemustaka harus segera direspon oleh pustakawan. Selain itu Perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Dengan perkembangan TIK maka layanan perpustakaan juga harus bertransformasi sesuai dengan perkembangan jaman. Untuk itu pustakawan perpustakaan harus selalu meningkatkan wawasan dan *skill* dalam bidang teknologi dan informasi.

## KESIMPULAN

Media sosial merupakan media promosi layanan perpustakaan yang efektif dimasa pandemi COVID-19. Media sosial baik Facebook, Whatsapp, Instagram dan Telegram memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi dan mengenalkan berbagai layanan perpustakaan kepada pengguna melalui dunia.maya tanpa batas. Informasi yang di sampaikan

berupa hiburan, berita, pengumuman, konten event, kegiatan internal, ucapan hari besar nasional, informasi perpustakaan dan pengetahuan.

Media sosial yang digunakan dapat menggunakan akun perpustakaan yang telah ada atau dapat mengembangkan *platform* media sosial sendiri Dengan media sosial, pustakawan dapat menjalin interaksi dengan pemustaka maupun sesama pustakawan yang bermanfaat dalam penyebarluasan informasi perpustakaan dan meningkatkan kerjasama layanan, komunikasi ilmiah dan membentuk jaringan sesama pustakawan di Indonesia. Media sosial memberikan informasi kepada pemustaka dengan gaya kekinian yang diminati oleh pemustaka. Media sosial juga secara cepat, serentak dan dalam jumlah yang banyak tersebar ke pemustaka.. Pustakawan harus mengelola media sosial dengan baik yaitu dengan cara selalu mengupdate informasi dan cepat merespon kebutuhan pemustaka.

Memasuki perkembangan perpustakaan kearah digital, pustakawan perpustakaan harus dapat meningkatkan wawasan dan skill dalam bidang TIK. Sehingga dapat menciptakan dan mengembangkan inovasi sesuai dengan perkembangan jaman.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chan, T.T.W., Lam, A.H.C., & Chiu, D.K.W. (2020). From Facebook to Instagram: Exploring User Engagement in an Academic Library. *Journal of Academic Librarianship*, 46 (6), 102229, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102229>.
- Fitriyanti, D. F. (2021). Inovasi Dan Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Dasar Menggunakan Media Sosial Masa Pandemi. *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)*, 15(1), 76-98.
- 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.
- Mafar, F. (2020). PEMANFAATAN INSTAGRAM OLEH PERPUSTAKAAN PTKIN DI JAWA TIMUR. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(2), 167-180.
- Maisonah, M. (2020). Auto Whatsapp Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19 di IAIN Curup. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 195-210.
- Sa'adiyah, H., Doni, S., & Syamsir, S. (2020). Pemanfaatan Telegram Bot Untuk Pemenuhan Kebutuhan Informasi Sivitas Akademika UIN Imam Bonjol Padang Selama Pandemi Korona. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 32-43.
- Suharso, P., & Muntiah, A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Edulib*, 10(1), 1-14.
- UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan  
[www.perpusnas.go.id](http://www.perpusnas.go.id). <https://jdih.perpusnas.go.id/berita/25/SURAT-EDARAN-NOMOR-3497/3/KPG.10.00/VI.2020-TENTANG-LAYANAN-PERPUSTAKAAN-DALAM-TATANAN-NORMAL-BARU>. Diunduh pada 22 Juli 2021
- Yenianti, I. (2019). Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial di Perpustakaan IAIN Salatiga. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 223-237.
- Yudo, D. (2021). Data Ini Media Sosial Paling Populer di Indonesia 2020-2021, Dalam <https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling-populer-di-indonesia-20202021>. Diunduh pada 22 Juli 2021.