

PERAN DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET DALAM MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI PERPUSTAKAAN

Muhammad Fahrul Rozi^{*)}, Lydia Christiani

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang peran divisi Hubungan Masyarakat (Humas) di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS) dalam mempertahankan eksistensi perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran dari divisi Humas UPT Perpustakaan UNS di Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pejabat Humas UNS, Kepala UPT Perpustakaan UNS, Kepala Divisi Humas UPT Perpustakaan UNS dan dua anggota divisi Humas UPT Perpustakaan UNS. Dalam penelitian ini terdapat lima orang yang dijadikan sebagai informan yang didapatkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur dengan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan muncul tema beberapa peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS yang diketahui hasil dari wawancara dengan informan, observasi, dan studi dokumentasi diantaranya adalah menyampaikan informasi kepada masyarakat, menyampaikan aspirasi pengguna kepada perpustakaan, berkontribusi dalam pembuatan perencanaan strategis, dan menciptakan *library branding* bagi UPT Perpustakaan UNS.

Kata kunci: hubungan masyarakat; eksistensi perpustakaan; perpustakaan perguruan tinggi

Abstract

This thesis discusses the role of the Public Relations division at the UPT March Surakarta University Library (UNS) in maintaining the existence of the library. The purpose of this study was to find out how the role of the Public Relations Division of the UPT UNS Library in Surakarta City. This research is a qualitative study with a descriptive approach. The informants used in this study were UNS Public Relations officials, Head of UNS Library UPT, Head of Public Relations Division of UPT UNS Library and two members of the Public Relations Division of the UPT UNS Library. In this study there were five people who were used as informants obtained by using purposive sampling technique. Data collection techniques in this study used semi-structured interviews with guidelines for interviews, observation, and documentation. Based on the research that has been done, the theme of several roles of the Public Relations Unit of the UPT Library shows the results of interviews with informants, observations, and documentation studies such as conveying information to the public, conveying user aspirations to libraries, contributing to strategic planning, and creating library branding for UPT UNS Library.

Keywords: public relations; the existence of libraries; academic library

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, eksistensi perpustakaan masih sangat rendah, banyak orang yang belum mengetahui fungsi perpustakaan dan tugas dari pengelolanya yang biasa disebut dengan pustakawan. Menurut Restansi, pandangan masyarakat mengenai perpustakaan adalah sebuah lembaga yang menyimpan rak-rak buku di sebuah gedung,

sedangkan pustakawan adalah seseorang yang menjaga gedung tersebut (Restanti, 2015, p. 95).

Teknologi yang semakin berkembang membuat orang lebih memilih mencari informasi secara *online* dengan cara menggunakan *gadget* yang sudah dilengkapi dengan teknologi canggih daripada berkunjung ke perpustakaan. Di sisi lain, masih banyak perpustakaan yang belum mampu melakukan beberapa kegiatan positif yang dapat menghasilkan

^{*)} Penulis Korespondensi.
E-mail: stevemrozi53@gmail.com

prestasi guna meningkatkan citra positif bagi perpustakaan itu sendiri. Itulah beberapa faktor yang membuat perpustakaan sangat minim dimanfaatkan oleh penggunanya yang berujung memberi dampak buruk berupa eksistensi perpustakaan yang rendah.

Untuk meningkatkan eksistensi di era globalisasi, perpustakaan perlu melakukan perubahan dimulai dari dalam perpustakaan terlebih dahulu, seperti cara pengelolaan perpustakaannya. Menurut Nurtakyidah (2017, p. 49), perkembangan teknologi dan informasi menuntut perpustakaan untuk mengubah dalam pengelolaannya, koleksi-koleksi sekarang tidak harus dalam bentuk tercetak saja, namun bisa juga diganti dengan koleksi-koleksi elektronik, sehingga dalam melakukannya perlu sumber daya yang profesional. Perubahan dalam mengelola perpustakaan tidak hanya sebatas merubah jenis koleksi, sarana dan prasarana saja, perlu juga mengubah atau memperbaiki Sumber Daya Manusia (SDM) untuk beradaptasi dengan teknologi canggih, sehingga kinerja dari pengelola bisa menjadi lebih baik, yang secara tidak langsung akan berpengaruh pada kualitas performa dan citra positif lembaga.

Setelah melakukan perubahan di dalam lembaga, perpustakaan perlu juga memperbaiki hubungan dengan penggunanya atau publiknya, bisa dengan melakukan kegiatan yang dapat menarik perhatian masyarakat semisal mempromosikan perpustakaan guna memperbaiki citra di masyarakat. Untuk itu di dalam perpustakaan memerlukan sebuah divisi yang berfungsi menjaga hubungan dengan masyarakat, yang biasa disebut dengan divisi hubungan masyarakat (Humas). Divisi Humas tersebut bertugas untuk mempromosikan perpustakaan, menjalin komunikasi dengan masyarakat dan sebagai penghubung dari pihak perpustakaan dengan penggunanya.

Peran Humas di dalam suatu lembaga sangat banyak. Menurut Hermawan, Humas memiliki beberapa peran, diantaranya membuat kesan atau *image* dari masyarakat untuk lembaga, menciptakan pengetahuan dan rasa pengertian, menciptakan ketertarikan kepada masyarakat atau publiknya, sebagai penerimaan antara masyarakat dengan lembaga, dan menciptakan simpati dari masyarakat untuk lembaganya (Hermawan, 2012).

Pada era keterbukaan sekarang ini, maka peran Humas penting sekali ditinjau kembali, mengingat dengan memanfaatkan peran Humas dapat menciptakan citra positif bagi suatu lembaga apalagi di era sekarang ini pengelolaan informasi sangatlah penting, perpustakaan sendiri termasuk salah satu lembaga yang membutuhkan peran Humas. Pemanfaatan Humas bisa menjadi salah satu solusi bagi perpustakaan untuk merubah persepsi buruk mengenai perpustakaan dari masyarakat menjadi persepsi baik dengan melakukan kegiatan guna menciptakan citra positif bagi perpustakaan untuk membuat perpustakaan tetap eksis di era sekarang.

Pengertian hubungan masyarakat (Humas) atau *public relations* secara etimologi terbagi dalam dua kata yaitu *public* dan *relations*, jika diartikan ke dalam bahasa Indonesia *public* artinya adalah publik atau masyarakat sedangkan *relations* artinya hubungan-hubungan. Jadi dapat disimpulkan Humas atau *public relations* adalah hubungan-hubungan yang dilakukan dengan masyarakat (Suhandang, 2004).

Sedangkan menurut Effendy yang menyatakan di dalam bukunya, bahwa pengertian Humas adalah komunikasi dua arah yang tercipta antara sebuah lembaga atau organisasi dengan publiknya secara timbal balik untuk mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan dalam kerja sama serta untuk memenuhi kepentingan bersama (Effendy, 2006). Senada dengan pernyataan Effendy, Davis mendefinisikan Humas sebagai sebuah manajemen komunikasi yang terjadi di antara sebuah lembaga dengan publiknya (Davis, 2013).

Sedangkan menurut Ruslan, pengertian dari Humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap dari publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara sebuah lembaga untuk kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh rasa pengertian dan dukungan dari publiknya (Ruslan, 2010). Pengertian tersebut diperkuat oleh Kustadi Suhandang yang dikutip oleh Hidayah yang menyatakan, bahwa Humas adalah suatu manajemen yang berupaya terus menerus merencanakan suatu usaha guna membangun dan mempertahankan rasa pengertian timbal balik antara lembaga dengan publiknya (Hidayah, 2015, p.2). Sedangkan menurut Jefkins (2013), "Humas adalah suatu manajemen yang merangkum komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu lembaga dengan semua publiknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada rasa pengertian".

Keberadaan Hubungan Masyarakat (Humas) sebagai salah satu elemen penting dari suatu lembaga atau organisasi dirasakan sangat perlu disadari dan dimanfaatkan, karena Humas mempunyai banyak fungsi penting dalam rangka pencapaian tujuan atau cita-cita dari suatu lembaga. Menurut Ruslan (2012), fungsi Humas di dalam lembaga adalah sebagai berikut:

1. Branding

Fungsi Humas dalam sebuah lembaga salah satunya adalah menciptakan *branding*. Hal itu bisa dilakukan dengan cara sebagai fasilitator komunikasi bagi lembaga. Dengan bertindak sebagai komunikator atau mediator yang akan membantu pihak manajemen dalam hal mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

2. Building

Fungsi Humas di lembaga adalah membangun identitas dan menciptakan citra bagi lembaga (*building corporate identity and image*).

3. Menjaga Hubungan Internal dan Eksternal

Humas diartikan sebagai fungsi manajemen yang bertugas menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara lembaga dengan publiknya.

Sedangkan menurut Effendy (2006), fungsi Humas di dalam lembaga adalah membantu manajemen untuk mencapai tujuan dari lembaga, menjaga hubungan yang baik antara lembaga dengan publik, baik publik internal maupun eksternal, menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari lembaga kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada lembaga, serta melayani publik dan memberikan saran kepada pimpinan lembaga demi kepentingan bersama. Sedangkan dalam buku *Public Relations* yang ditulis oleh Djanaid (2005) Humas memiliki dua fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Konstruktif

Fungsi Humas adalah menyakinkan publik dalam menerima kebijakan lembaga yang bertujuan untuk kepentingan publiknya sendiri, mengevaluasi perilaku publik maupun lembaga untuk direkomendasikan kepada manajemen, menciptakan rasa saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu kepada publik untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga.

2. Fungsi Korektif

Membenarkan atau memperbaiki hal-hal yang kurang atau tidak baik dari opini publik kepada lembaga, serta menjadi komunikator untuk menghilangkan atau memperbaiki pendapat-pendapat dan laporan-laporan yang merugikan lembaga, atau bisa dibidang menghindarkan tindakan-tindakan yang dapat menimbulkan prasangka dari publik. Dalam era keterbukaan yang dimana informasi mudah di dapatkan, maka Humas perlu mengelola informasi dengan baik, guna merubah opini yang negatif menjadi positif bagi lembaga.

Kemudian menurut Bertram R. Canfield dalam (Danandjaja, 2011), fungsi Humas atau *Public relations* adalah untuk memenuhi kepentingan publik atau masyarakatnya, menjaga komunikasi yang baik antara lembaga dengan publiknya, dan kegiatan humas atau *public relations* yang dijalankan harus dilakukan dengan tingkah laku yang baik.

Humas sangat penting bagi perpustakaan selaku lembaga non-profit, seperti yang diungkapkan oleh Harwell dalam (Marshall, 2001, p.118), yang mengungkapkan bahwa pentingnya sebuah divisi Humas bagi perpustakaan bukanlah sesuatu hal yang baru, bahkan sejak tahun 1958 pentingnya Humas bagi perpustakaan sudah pernah dibahas di dalam beberapa jurnal. Mengenai hal itu, menurut Alansari fungsi-fungsi Humas di dalam perpustakaan adalah berkomunikasi dengan pemustaka bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, mengumumkan koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan bagi pemustaka, mempublikasikan layanan-layanan perpustakaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, menciptakan

kesadaran bahwa di perpustakaan bisa memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka (Alansari, 2013, p. 68).

Sedangkan peran Humas di dalam lembaga juga sangat penting, yaitu menjaga hubungan antara lembaga dengan publiknya, sehingga dapat memberikan efek kepada lembaga tersebut. Rini, Rusmiwari, dan Widodo (2017) menyatakan, bahwa dalam sebuah lembaga Humas sangat diperlukan untuk membantu mencapai tujuan-tujuan lembaga, selain itu dengan memaksimalkan kinerja dari Humas bisa menciptakan dan mempertahankan citra positif bagi lembaga, sehingga lembaga bisa semakin terkenal dan dipercaya oleh publiknya (Rini, Rusmiwari, dan Widodo, 2017, p. 35).

Sedangkan menurut Maksu peran Humas di dalam perpustakaan diantaranya ialah, melakukan kegiatan yang berkaitan dengan upaya mempromosikan program-program di perpustakaan, layanan yang tersedia, dan menjadi sumber daya informasi yang dimiliki perpustakaan untuk pemustaka (Maksu, 2009, p. 32). Upaya kegiatan dari Humas tentu harus sesuai dengan perencanaan strategis, karena kegiatan humas memang dirancang untuk mempromosikan potensi yang dimiliki perpustakaan agar diketahui oleh pemustakanya.

Dapat disimpulkan, bahwa sebenarnya peran Humas tak jauh berbeda dengan fungsi Humas, peran Humas juga menjaga hubungan baik antara lembaga dengan publiknya, juga untuk menciptakan citra positif bagi lembaga, dan menjadi promotor kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaga, serta menciptakan identitas bagi lembaga.

Pentingnya humas di suatu lembaga perlu disadari oleh perpustakaan, karena fungsi dan peran Humas mampu membantu lembaga untuk mewujudkan cita-cita atau tujuan-tujuan lembaga serta dapat menciptakan citra positif bagi lembaga. Di era sekarang perpustakaan perlu melakukan usaha untuk memperbaiki citra di masyarakat, merubah citra negatif menjadi positif agar masyarakat memandang perpustakaan dengan pandangan yang baik terus menerus sehingga perpustakaan dianggap telah eksis di masyarakat, oleh karena itu Humas perlu disadari dan dimanfaatkan untuk bertugas menjaga hubungan antara perpustakaan dengan penggunanya, mempromosikan perpustakaan dan mempublikasikan kegiatan-kegiatan perpustakaan, sehingga bisa menjadi salah satu solusi untuk membuat perpustakaan tetap eksis di masyarakat.

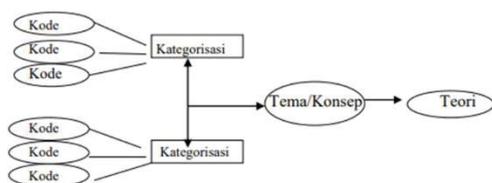
2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif yang didasarkan pada tujuan penelitian yaitu memahami dan menganalisis peran dari divisi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam mempertahankan eksistensi yang dimiliki UPT Perpustakaan UNS. Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumen melalui metode pengambilan

data tersebut digunakan untuk mengolah data serta mengkombinasikan hasil pengambilan data, agar menemukan analogi antar data.

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan ketentuan tertentu yang berjumlah lima informan.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini yang utama yaitu menggunakan wawancara. Sedangkan untuk mendukung penelitian ini, diperlukan juga teknik pengambilan data dari observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui data apa saja yang ada di lapangan, sedangkan dokumentasi pada penelitian ini yaitu untuk data-data tambahan. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis tematik. Menurut Braun, V & Clarke (2006) thematic analysis adalah metode yang mengidentifikasi dan mengelompokkan tema tertentu dalam data yang dianggap penting untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Menurut Saldana (2009) tahapan-tahapan menganalisis data menggunakan analisis tematik adalah sesuai tabel sebagai berikut:



Bagan 1. di atas bisa dilihat proses menganalisis data menggunakan analisis tematik menurut Saldana.

Bagan 1 menjelaskan proses dalam melakukan menganalisis data yang sudah diperoleh, yakni melakukan pengkodean pada transkrip wawancara, kemudian kode-kode yang berhubungan tersebut dikategorikan, tahapan selanjutnya kategori-kategori yang berkaitan dimasukkan ke tema besar, dan tahapan terakhir tema besar tersebut menjadi teori pada analisis hasil penelitian.

Sebuah penelitian harus memiliki data yang valid dan dapat dibuktikan kebenarannya. Oleh karena itu, dibutuhkan teknik pemeriksaan keabsahan atau kualitas data. Menurut Lincoln dan Guba (1985) kualitas penelitian kualitatif dapat dinilai dari *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*

3. Hasil dan Pembahasan

Peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS melalui beberapa tahapan berkelanjutan. Tahapan yang pertama adalah berperan sebagai divisi yang memberikan informasi kepada seluruh civitas akademika secara khusus dan kepada masyarakat secara umum. Peran divisi Humas UPT Perpustakaan selanjutnya adalah sebagai penyalur aspirasi pengguna kepada UPT Perpustakaan UNS di dalamnya ada beberapa proses kegiatannya, diantaranya adalah

menjaga hubungan komunikasi internal dan eksternal karena dalam kegiatan menyalurkan aspirasi pengguna kepada perpustakaan tentunya didahului dengan proses hubungan komunikasi. Selain itu Humas UPT Perpustakaan UNS juga menyediakan layanan komunikasi berupa layanan customer service melalui media sosial kepada pengguna UPT Perpustakaan UNS. Humas UPT Perpustakaan UNS akan merespon atau menanggapi jika ada aspirasi pengguna yang bersifat negatif, guna tetap menjaga nama baik UPT Perpustakaan UNS serta menjaga eksistensi UPT Perpustakaan UNS di kalangan civitas akademika UNS secara khusus dan di masyarakat secara umum.

Peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS yang selanjutnya yaitu berkontribusi dalam pembuatan perencanaan strategis yang dilakukan bersama-sama dengan seluruh staf UPT Perpustakaan UNS. Proses dalam pembuatan perencanaan strategis tersebut diantaranya adalah respon dari aspirasi-aspirasi pengguna dan juga melakukan analisis SWOT untuk membuat rencana yang tepat di kemudian hari. Tahap terakhir dan yang paling utama, peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS adalah berusaha menciptakan library branding bagi UPT Perpustakaan UNS di masyarakat, agar perpustakaan ini memiliki citra positif dan membuat keberadaannya diketahui oleh banyak masyarakat.

Meskipun divisi Humas UPT Perpustakaan UNS telah menunjukkan eksistensinya untuk mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS, masih terdapat kendala yang berimbas kepada implementasi peran divisi Humas dalam mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS. Kendala tersebut terkait dengan pengelolaan manajemen yang relatif kurang cepat dalam menanggapi aspirasi dari masyarakat, sehingga mengakibatkan kendala dalam peran divisi Humas sebagai penampung dan penyampai aspirasi pengguna kepada perpustakaan.

3.1 Pemberi Informasi kepada Masyarakat

Peran Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS) memiliki peran yang cukup penting untuk membuat UPT Perpustakaan UNS menjadi eksis, sehingga keberadaannya diketahui oleh masyarakat secara umum dan seluruh civitas akademika UNS secara khusus. Berdasarkan wawancara dengan informan-informan, salah satu tugas atau peran divisi Humas adalah memberikan informasi yang berkaitan dengan UPT Perpustakaan UNS kepada masyarakat. Bentuk dari pemberian informasi yang dilakukan oleh divisi Humas UPT Perpustakaan UNS kepada masyarakat diantaranya adalah mempublikasikan apa yang ada di perpustakaan, kegiatan mempublikasikan informasi yang dilakukan oleh Humas UPT Perpustakaan UNS menurut Humas UNS dapat membantu mewujudkan tujuan dari UNS sendiri.

Selain pernyataan di atas dengan mempublikasikan informasi, Humas UPT Perpustakaan UNS juga mengenalkan program-program yang ada di perpustakaan kepada publik. Mengenalkan program-program atau kegiatan yang ada di perpustakaan kepada publik yang dilakukan oleh Humas UPT Perpustakaan UNS memiliki maksud dan tujuan tersendiri bagi UPT Perpustakaan UNS. Menurut Kepala Divisi Humas UPT Perpustakaan UNS hal itu dilakukan untuk memancing publik memberikan dukungannya terhadap program-program atau kegiatan yang ada di UPT Perpustakaan UNS.

Bentuk memberikan informasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh divisi Humas UPT Perpustakaan UNS sebenarnya juga memiliki maksud dan tujuan lainnya, yaitu sebagai salah bentuk mempromosikan perpustakaan dan bentuk dari kegiatan pendidikan pemakai yang memberikan edukasi kepada masyarakat secara umum dan kepada seluruh civitas akademika UNS secara khusus.



Gambar 1. Kegiatan Bazar Buku di UPT Perpustakaan UNS (Sumber : UPT Perpustakaan UNS, 25 Maret 2019)

Pada gambar di atas adalah salah satu bentuk publikasi kegiatan yang dilakukan oleh Humas UPT Perpustakaan UNS melalui media sosial instagram dengan nama akun @unslibrary, dalam publikasi kegiatan tersebut Humas UPT Perpustakaan menjelaskan bahwa kegiatan bazar buku tersebut dilakukan di lobi lantai 1 UPT Perpustakaan UNS yang terjadi pada hari Senin 25 Maret 2019.



Gambar 2. Kegiatan Bazar Buku di UPT Perpustakaan UNS (Sumber : UPT Perpustakaan UNS, 25 Maret 2019)

Gambar di atas menjelaskan, akun instagram UPT Perpustakaan UNS telah mempublikasi ulang milik akun atas nama @fadyaputrihrint, hal ini membuktikan bahwa Fadya Putri ini menyukai kegiatan acara bazar buku yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UNS pada hari itu dan itu adalah salah satu bentuk Fadya memberikan dukungannya kepada UPT Perpustakaan UNS melalui publikasi yang dilakukan olehnya.

Selain mempromosikan perpustakaan bentuk mengenalkan perpustakaan lainnya juga dilakukan oleh Humas UPT Perpustakaan UNS, yaitu dengan cara mengedukasi pemustaka atau menciptakan kesadaran mengenai perpustakaan yang biasa disebut dengan kegiatan pendidikan pemakai. Menurut Kepala Divisi Humas UPT Perpustakaan UNS kegiatan melakukan pendidikan pemakai ini juga salah satu kontribusi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam mendukung dan mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS.

Kepala UPT Perpustakaan UNS tersebut, dapat ditengarai bahwa memberitahukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh divisi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam melakukan upaya mempromosikan atau mensosialkan perpustakaan kepada seluruh civitas akademika UNS secara khususnya dan kepada masyarakat secara umum, karena Humas UPT Perpustakaan UNS dalam mempromosikan perpustakaan juga melalui media sosial instagram dan di web perpustakaan yang tentu masyarakat umum yang mem-follow akun instagramnya atau yang mengakses web-nya juga bisa mengetahuinya.



Gambar 3. Kegiatan Library Tour dengan Pelajar Sekolah (Sumber : UPT Perpustakaan UNS, 25 April 2019)

Gambar di atas adalah sebuah posting dari akun instagram @unslibrary yang mempublikasikan sebuah kegiatan library tour kepada pelajar SMA Islam Diponegoro Surakarta yang dilakukan pada Hari Kamis 25 April 2019 di UPT Perpustakaan UNS. Gambar 5.2 menunjukkan kegiatan mempromosikan perpustakaan dengan cara melakukan kerja sama dengan lembaga-lembaga dalam ruang lingkup Kota Surakarta telah berhasil membuat beberapa pelajar dari SMA Islam Diponegoro Surakarta yang mengunjungi UPT Perpustakaan UNS dan melakukan kegiatan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan UNS.

3.2 Penyalur Aspirasi Pengguna Perpustakaan

Peran divisi Hubungan Masyarakat (Humas) UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS) yang selanjutnya adalah berperan sebagai penyalur aspirasi-aspirasi dari pengguna kepada pihak UPT Perpustakaan UNS. Dalam menjalankan perannya sebagai penyalur aspirasi pengguna kepada perpustakaan, divisi Humas memiliki tugas yang sangat penting dalam kegiatan itu, yaitu sebagai seseorang yang menjaga komunikasi antara pihak internal atau seluruh staf perpustakaan dengan pihak eksternal atau orang luar yang bukan dari dalam perpustakaan. Menjaga hubungan komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal ini sangat penting bagi lembaga, karena apabila hubungan komunikasi selalu dijaga dengan baik, dapat memberi dampak yang positif bagi lembaga.

Menjaga hubungan internal atau orang-orang dalam perpustakaan sangat diperlukan oleh lembaga, karena dengan hubungan ini lembaga bisa mendapatkan dampak yang positif terhadap pengaruh komunikasi ini (Suharso & Setyowulandari, 2014).

Menurut petugas Humas UNS dampak positif bagi lembaga, jika mampu menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan pihak eksternal, adalah dengan menjaga hubungan komunikasi yang baik

dengan pihak eksternal seperti pemustaka, mitra atau stakeholder, maupun mahasiswa dapat membantu manajemen dalam membuat atau menyusun suatu rencana dalam membuat kegiatan-kegiatan di kemudian hari dengan tujuan membantu mewujudkan tujuan dari lembaga.

Dalam berhubungan komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal, Humas UPT Perpustakaan UNS memiliki beberapa cara diantaranya dengan melakukan proses komunikasi langsung melalui layanan informasi, dalam layanan tersebut, Humas UPT Perpustakaan UNS selalu memberikan informasi kepada siapapun yang membutuhkan informasi. Selain itu, Humas UPT Perpustakaan UNS juga menyediakan layanan komunikasi lainnya berupa menyediakan layanan customer service melalui media sosial maupun media lainnya.

Humas UPT Perpustakaan UNS membuka layanan *customer service* kepada pengguna melalui media sosial yang dimiliki UPT Perpustakaan UNS. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menampung dan menanggapi kebutuhan-kebutuhan kepada pengguna yang kemudian disampaikan kepada seluruh staf perpustakaan dan respon dari seluruh staf perpustakaan disampaikan kembali kepada pengguna.



Gambar 4. Media Sosial Milik UPT Perpustakaan UNS (Sumber : UPT Perpustakaan UNS, 25 April 2019)

Gambar 4 menjelaskan bahwa Humas UPT Perpustakaan UNS mempublikasikan informasi berupa media-media sosial yang dapat dijadikan layanan customer service kepada pengguna dalam menyampaikan aspirasinya kepada UPT Perpustakaan UNS melalui akun instagram @unslibrary milik UPT Perpustakaan UNS. Posting tersebut jelas bahwa aplikasi media sosial yang dijadikan layanan customer service kepada pengguna terdiri dari beberapa aplikasi, yaitu WhatsApp, twitter, facebook, e-mail, dan instagram, serta web milik UPT Perpustakaan UNS.

Aspirasi-aspirasi pengguna selalu ditampung dan disampaikan kepada seluruh staf perpustakaan terkhusus kepada pimpinan baik itu aspirasi yang positif dan membangun maupun yang bersifat negatif dan menjatuhkan. Jika ada aspirasi atau opini-opini

yang bersifat negatif dan menjatuhkan UPT Perpustakaan UNS, Humas UPT Perpustakaan UNS akan melakukan respon untuk menanggapi opini tersebut. Terkait pengelolaan opini negatif dari masyarakat penggunanya, dapat diketahui bahwa Humas UPT Perpustakaan UNS menanggapi atau meluruskan opini-opini yang bersifat negatif dengan memanggil oknum yang terkait untuk datang ke perpustakaan, kemudian melakukan diskusi dengan oknum tersebut untuk meluruskan opini tersebut dan meminta oknum untuk meluruskan opini atau menghapus opini yang bersifat negatif tersebut.

Peran Humas UPT Perpustakaan UNS sebagai penyalur aspirasi pengguna kepada UPT Perpustakaan UNS di dalamnya terdapat beberapa proses kegiatan, yaitu menjaga hubungan komunikasi internal dan eksternal karena dalam kegiatan menyalurkan aspirasi pengguna kepada perpustakaan didahului dengan proses hubungan komunikasi yang terjadi. Selain itu Humas UPT Perpustakaan UNS juga menyediakan layanan komunikasi berupa layanan customer service melalui media sosial kepada pengguna UPT Perpustakaan UNS. Humas UPT Perpustakaan UNS akan merespon atau menanggapi jika ada aspirasi pengguna yang bersifat negatif, guna tetap menjaga nama baik UPT Perpustakaan UNS serta menjaga eksistensi UPT Perpustakaan UNS di kalangan civitas akademika UNS secara khusus dan di masyarakat secara umum.

Aspirasi-aspirasi dari pengguna dapat memberikan dampak yang positif bagi UPT Perpustakaan UNS, guna memperbaiki kekurangan maupun mempertahankan yang sudah baik. Aspirasi-aspirasi dari pengguna UPT Perpustakaan UNS dapat dikelola oleh Humas UPT Perpustakaan UNS sebagai bahan informasi yang faktual, sehingga informasi tersebut dapat digunakan oleh Humas UPT Perpustakaan UNS bersama pimpinan dan seluruh staf perpustakaan, untuk menyusun sebuah perencanaan di kemudian hari, demi perbaikan kinerja staf perpustakaan maupun kualitas UPT Perpustakaan UNS.

3.3 Kontribusi dalam Perencanaan Strategis

Peran selanjutnya dari Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta dalam mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS adalah berkontribusi dalam pembuatan atau penyusunan perencanaan strategis. Kegiatan ini dilakukan dari hasil penilaian-penilaian atau dari respon aspirasi dari pengguna UPT Perpustakaan UNS yang diberikan kepada perpustakaan. Perencanaan strategis dilakukan demi membangun dan mempertahankan citra positif UPT Perpustakaan UNS, sehingga perpustakaan tetap eksis di hadapan masyarakat secara umum dan bagi civitas akademika UNS secara khusus.

Kontribusi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam menyusun perencanaan strategis adalah dengan berpartisipasi atau ikut secara langsung ketika

perencanaan tersebut dibuat atau dibentuk secara bersama-sama dengan seluruh staf perpustakaan. Kemudian proses setelah perencanaan strategis selesai atau sudah terbentuk Humas UPT Perpustakaan UNS berusaha selalu mengingatkan dan menganjurkan kepada seluruh staf perpustakaan untuk saling memberikan masukan dan menjaga koordinasi kepada sesama staf perpustakaan sehingga saling bersinergi dalam melakukan tugasnya masing-masing sesuai perencanaan yang sudah disepakati. Kontribusi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam pembuatan perencanaan strategis. Dimulai dengan ikut berpartisipasi secara langsung pembuatan perencanaan strategis, ikut rapat rutin yang diselenggarakan oleh seluruh staf UPT Perpustakaan UNS, kemudian berusaha selalu menjaga kekompakan antar divisi dan selalu mengonfirmasikan informasi dari luar kepada seluruh staf perpustakaan.

Dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan bahwa tujuan UNS adalah menuju World Class University di tahun 2030, untuk membantu dalam mewujudkan tujuan tersebut, UPT Perpustakaan UNS berikut divisi Humasnya melakukan sebuah upaya yaitu berpartisipasi dalam kegiatan membentuk suatu perencanaan strategis guna mendukung mewujudkan tujuan UNS tersebut. Berdasarkan pernyataan informan, salah satu hasil dari penerapan perencanaan strategis yang disampaikan oleh Humas UNS adalah dengan menyediakan program literasi yang tidak hanya bersifat lokal dan nasional saja, tapi juga dituntut untuk menyediakan yang sifatnya internasional baik secara fisik maupun digital dan harus layak dikonsumsi bagi seluruh civitas akademik, karena untuk mewujudkan Universitas berkelas dunia pada tahun 2030 tentunya perpustakaan sangat perlu menyediakan ketersediaan literatur untuk mendukung program literasi informasi yang berkelas dunia.

Program literasi berkelas dunia yang diharapkan dapat diimplementasikan oleh UPT Perpustakaan UNS merupakan salah satu wujud penerapan perencanaan strategis yang dijelaskan oleh informan Humas UNS sebagai hasil dari penerapan perencanaan strategis. Pembuatan perencanaan strategis menurut informan lainnya, yaitu petugas Humas UPT Perpustakaan UNS adalah dengan melakukan pendekatan sebuah analisis kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam suatu proyek atau yang biasa disebut dengan analisis SWOT.

Humas UPT Perpustakaan UNS melakukan perencanaan strategis dengan menganalisis SWOT, hal itu dilakukan karena kegiatan tersebut adalah bentuk kegiatan Humas UPT Perpustakaan UNS dalam membantu mewujudkan visi, misi, dan tujuan UNS. Pembuatan perencanaan strategis selain dapat membantu mewujudkan tujuan lembaga UNS dalam menuju Universitas berkelas dunia yang sudah disebutkan dalam penjelasan sebelumnya juga memiliki tujuan lain, yaitu dengan perencanaan yang

sudah dibuat secara matang melalui analisis SWOT juga memiliki dampak untuk membentuk citra lembaga perpustakaan kepada masyarakat penggunanya. Perencanaan program yang sudah direncanakan dilakukan pola bersinambungan yang dilaksanakan melalui Sumber Daya Manusia (SDM) UPT Perpustakaan UNS yang setelah itu menenui narasumber-narasumber yang bersinergi dalam menjalankan perencanaan program tersebut, hal itu adalah bagian dari upaya perpustakaan untuk mencitrakan perpustakaan kepada masyarakat.

Peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS yang ketiga adalah berkontribusi dalam pembuatan perencanaan strategis yang dilakukan bersama-sama dengan seluruh staf UPT Perpustakaan UNS. Proses dalam pembuatan perencanaan strategis tersebut diantaranya adalah dengan menganalisis SWOT untuk membuat rencana yang tepat di kemudian hari, tujuan dari pembuatan perencanaan strategis adalah salah satunya adalah untuk membantu mewujudkan visi, misi, dan tujuan lembaga. Diketahui tujuan dari lembaga UNS adalah dengan mempersiapkan universitas berkelas dunia di tahun 2030, bentuk penerapan dari perencanaan strategis dalam membantu mewujudkan tujuan tersebut adalah UPT Perpustakaan UNS dituntut menyediakan ketersediaan literasi informasi yang tidak hanya berstandar lokal dan nasional saja, melainkan juga menyediakan literasi informasi berstandar internasional baik secara fisik maupun digital. Selain itu, tujuan lainnya Humas UPT Perpustakaan UNS membuat perencanaan strategis adalah bagian dari upaya untuk mencitrakan UPT Perpustakaan UNS kepada seluruh civitas akademika secara khusus dan kepada masyarakat secara umum.

Semua peran atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas UPT Perpustakaan UNS seperti memberikan informasi kepada masyarakat, penyalur aspirasi pengguna kepada perpustakaan, dan berkontribusi membuat perencanaan strategis bukan lain adalah untuk menciptakan citra positif lembaga sebagai bentuk peran yang paling utama, yakni menciptakan library branding UPT Perpustakaan UNS agar eksis di mata civitas akademika.

3.4 Menciptakan Library Branding UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta

Peran selanjutnya dari divisi Hubungan Masyarakat (Humas) Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS) adalah menciptakan library branding bagi UPT Perpustakaan UNS agar perpustakaan dapat dikenal dan eksis. Menurut informan Humas UNS, branding dapat ditekan melalui komunikasi yang dilakukan dengan publik. Humas melakukan komunikasi dua arah dengan melayani dua kebutuhan, yaitu kebutuhan internal yang terdiri dari lembaga UNS sendiri dan kebutuhan eksternal yakni pihak yang berhubungan dengan lembaga UNS seperti masyarakat umum. Hubungan yang dilakukan dengan pihak internal maupun eksternal tersebut berdasarkan SOP (Standar

Operasional Prosedur). Dalam hubungan komunikasi tersebut terdapat tiga fase, diantaranya adalah penekanan kembali pada branding UNS. Artinya, branding dapat tercipta dari hasil proses komunikasi kepada publik.

Branding juga dapat diciptakan melalui sebuah layanan di perpustakaan, jadi layanan prima dan unggul yang ada di UPT Perpustakaan UNS itu adalah bagian dari program perpustakaan untuk dikenalkan kepada pengguna dan menjadi bahan cerita bagi diantara para pengguna UPT Perpustakaan UNS, sehingga menjadi penguatan kepada publik bahwa UPT Perpustakaan UNS ini memiliki layanan yang prima dan unggul. Sebenarnya maksud dari pernyataan Kepala UPT Perpustakaan UNS adalah sebuah harapan, yakni dengan Humas UPT Perpustakaan UNS mengenalkan layanan yang prima dan unggul kepada publik memberi agar memberi dampak kepada publik menjadi bahan cerita mereka yang membahas layanan di UPT Perpustakaan UNS adalah prima dan unggul. Dari cerita-cerita dari publik tersebut sehingga mampu menjadikan layanan UPT Perpustakaan UNS menjadi sebuah branding di publik.

Dalam menciptakan library branding Humas UPT Perpustakaan UNS memiliki banyak cara salah satunya adalah dengan mengenal salah satu produk yang ada di perpustakaan yaitu produk tas loker yang ada di UPT Perpustakaan UNS. Yang kemudian produk-produk tersebut dipublikasikan melalui media online maupun media offline, seperti halnya dalam mempublikasikan produk-produk itu mempromosikan perpustakaan juga dapat menciptakan branding bagi UPT Perpustakaan UNS. Jawaban itu muncul dari informan Kepala Divisi Humas UPT Perpustakaan UNS ketika menjawab pertanyaan dari penulis tentang bagaimana cara Humas UPT Perpustakaan UNS membuat suatu branding bagi UPT Perpustakaan UNS.

Jika membicarakan library branding, tentu tak akan jauh dari pembahasan citra lembaga dan citra positif bagi lembaga, karena salah satu tujuan menciptakan branding adalah bagian dari menciptakan citra positif bagi lembaga. Langkah-langkah dalam menciptakan citra positif UPT Perpustakaan UNS, dimulai dari Humas UPT Perpustakaan UNS beserta seluruh staf perpustakaan melakukan mencitrakan diri mereka dengan baik seperti misalnya ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap yang ramah dan baik. Kemudian melakukan promosi mengenai hal-hal yang baik tentang perpustakaan (Sulistyowati, Suharso, & Husna, 2015) seperti UPT Perpustakaan UNS adalah tempat yang nyaman bagi pemustaka juga memiliki tempat yang strategis untuk mencari suatu informasi, kemudian menanggapi dan meluruskan suatu berita yang dapat merugikan pihak perpustakaan, kemudian membuat perencanaan-perencanaan suatu kegiatan yang dilakukan di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan, semua itu dilakukan guna menciptakan

citra positif dan sikap keloyalitasan antara UPT Perpustakaan UNS dengan pemustaka.

Dalam menciptakan citra positif, Humas UPT Perpustakaan UNS dan seluruh staf perpustakaan melakukan pencitraan diri sebaik-baiknya dengan melakukan pelayanan yang terbaik, mempublikasikan informasi mengenai kelebihan-kelebihan yang dimiliki UPT Perpustakaan UNS kepada publik, bersikap baik kepada banyak pihak yang berhubungan dengan UPT Perpustakaan UNS, dan menerima saran dan kritik yang diberikan oleh publik, serta meluruskan berita yang dapat merugikan mengenai UPT Perpustakaan UNS.

Peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS sebagai divisi yang berusaha menciptakan library branding bagi UPT Perpustakaan UNS di masyarakat, agar perpustakaan ini memiliki citra positif dan membuat keberadaannya diketahui oleh banyak masyarakat. Dari proses kegiatan itu, branding bisa ditekankan melalui komunikasi dengan publik, branding juga bisa diciptakan melalui layanan yang ada di UPT Perpustakaan UNS. Sedangkan menurut Kepala Divisi Humas UPT Perpustakaan UNS branding bisa diciptakan dari proses mengenalkan produk-produk UPT Perpustakaan UNS, dalam melakukan kegiatan-kegiatan tersebut Humas UPT Perpustakaan UNS mengajak seluruh staf perpustakaan selalu berusaha mencitrakan dirinya dengan sebaik-baiknya.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS dalam mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS melalui beberapa tahapan berkelanjutan. Tahapan yang pertama adalah berperan sebagai divisi yang memberikan informasi kepada seluruh civitas akademika secara khusus dan kepada masyarakat secara umum. Peran divisi Humas UPT Perpustakaan selanjutnya adalah sebagai penyalur aspirasi pengguna kepada UPT Perpustakaan UNS di dalamnya ada beberapa proses kegiatannya, diantaranya adalah menjaga hubungan komunikasi internal dan eksternal karena dalam kegiatan menyalurkan aspirasi pengguna kepada perpustakaan tentunya didahului dengan proses hubungan komunikasi. Selain itu Humas UPT Perpustakaan UNS juga menyediakan layanan komunikasi berupa layanan customer service melalui media sosial kepada pengguna UPT Perpustakaan UNS. Humas UPT Perpustakaan UNS akan merespon atau menanggapi jika ada aspirasi pengguna yang bersifat negatif, guna tetap menjaga nama baik UPT Perpustakaan UNS serta menjaga eksistensi UPT Perpustakaan UNS di kalangan civitas akademika UNS secara khusus dan di masyarakat secara umum.

Peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS yang selanjutnya yaitu berkontribusi dalam pembuatan perencanaan strategis yang dilakukan bersama-sama dengan seluruh staf UPT Perpustakaan UNS. Proses

dalam pembuatan perencanaan strategis tersebut diantaranya adalah respon dari aspirasi-aspirasi pengguna dan juga melakukan analisis SWOT untuk membuat rencana yang tepat di kemudian hari. Tahap terakhir dan yang paling utama, peran divisi Humas UPT Perpustakaan UNS adalah berusaha menciptakan library branding bagi UPT Perpustakaan UNS di masyarakat, agar perpustakaan ini memiliki citra positif dan membuat keberadaannya diketahui oleh banyak masyarakat.

Meskipun divisi Humas UPT Perpustakaan UNS telah menunjukkan eksistensinya untuk mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS, masih terdapat kendala yang berimbas kepada implementasi peran divisi Humas dalam mempertahankan eksistensi UPT Perpustakaan UNS. Kendala tersebut terkait dengan pengelolaan manajemen yang relatif kurang cepat dalam menanggapi aspirasi dari masyarakat, sehingga mengakibatkan kendala dalam peran divisi Humas sebagai penampung dan penyampai aspirasi pengguna kepada perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Alansari, H. A. (2013). Public Relations in Academic Libraries in Gulf Cooperation Council (GCC) States. *Library Management*, 34(1/2), 68–82.
- Braun, V & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Davis, A. (2013). *Everything You Should Know About Public Relations*. Jakarta: Gramedia.
- Djanaid, D. (2005). *Public Relations Teori dan Praktek*. Malang: Program Up.
- Effendy, O. U. (2006). *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayah, R. A. (2015). Kajian Tugas dan Fungsi Hubungan Masyarakat di Kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *Acta Diurra*, 4(3), 2–3.
- Jefkins, F. (2013). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Maksum. (2009). Perpustakaan Dalam Perspektif Public Relations. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 18(20), 31–36.
- Marshall, N. J. (2001). Public Relations in Academic Libraries : A Descriptive Analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(2), 116–121.
- Nurtakyidah. (2017). Eksistensi perpustakaan di era teknologi Nurtakyidah. *Jurnal Iqra'*, 11(2), 49–62.
- Restanti, A. (2015). Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan. *Record And Library Journal*, 1, 94–104.
- Rini, K. S., Rusmiwari, S., & Widodo, H. P. (2017). Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuwana Tungadewi. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 34–

37. Retrieved from www.publikasi.unitri.ac.id
Suharso, P., & Setyowulandari, Y. (2014). Strategi Pemberian Reward untuk Meningkatkan Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. *EDULIB: Journal of Library and Information Science*, 4(2), 13–24.

Sulistiyowati, D., Suharso, P., & Husna, J. (2015). Persepsi Pemustaka terhadap Koleksi Perpustakaan Keliling Kabupaten Semarang Sebagai Penunjang Bimbingan Belajar. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 1–7.