



Analisis Strategi Komunikasi Layanan Perpustakaan Universitas Riau Di Era Pandemi Covid 19

Nurasmi¹, Deliza Zakir², dan Sumarni³

^{1,2,3}Universitas Riau, Pekanbaru

E-mail: nurasmiuncu@gmail.com

Diajukan: 21-04-2022; Direview: 11-06-2022; Direvisi: 24-06-2022; Diterima: 28-06-2022

Abstrak

Pandemi COVID-19, telah merubah seluruh tatanan kehidupan, dan telah memaksa seluruh perpustakaan untuk melakukan inovasi agar tetap eksis dengan menerapkan strategi komunikasi perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi perpustakaan Universitas Riau pada masa pandemi COVID-19. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Wawancara dilakukan terhadap tiga informan interes perpustakaan ditambah empat informan eksteren dari kalangan mahasiswa. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, display data, dan terakhir verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi perpustakaan Universitas Riau pada masa pandemi COVID-19 meliputi tiga hal, yaitu: 1) Menjalankan program yang sudah ada, 2) Melakukan pengembangan aplikasi untuk pelayanan berupa e-form, mengoptimalkan pemanfaatan sosial media dalam komunikasi dan penyebaran informasi. 3) Melakukan pengurangan sanksi. Simpulan penelitian ini adalah bahwa strategi komunikasi layanan yang dilakukan pada masa pandemic COVID-19 di Perpustakaan Universitas Riau dapat memberikan dampak positif terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

Kata kunci: Strategi; komunikasi, layanan; perpustakaan; dan pandemi COVID-19.

Abstract

The COVID-19 pandemic has changed the entire order of life, and has forced all libraries to innovate in order to continue to exist by implementing library communication strategies. This study aims to find out how the communication strategy of the Riau University library during the COVID-19 pandemic. The method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted by interview, observation, documentation, and literature study. Interviews were conducted with three internal library informants plus four external informants from among students. Data analysis was carried out with the stages of data reduction, data display, and finally data verification. The results showed that the communication strategy of the University of Riau library during the COVID-19 pandemic included three things, namely: 1) Running existing programs, 2) Developing applications for services in the form of e-forms, optimizing the use of social media in communication and information dissemination. . 3) Reducing sanctions. The conclusion of this study is that the service communication strategy carried out during the COVID-19 pandemic at the Riau University Library can have a positive impact on meeting the information needs of users.

Keywords: Strategy; communications, services; library; and the COVID-19 pandemic.

Pendahuluan

Keberadaan perguruan tinggi sebagai ujung tombak peningkatan sumber daya manusia di bidang Pendidikan adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Perguruan tinggi sebagai institusi berperan memajukan pembangunan bangsa. Untuk mendukung peran tersebut diperlukan sebuah sarana pusat informasi dan dokumentasi sebagai sumber belajar yang dikelola secara baik, mudah, cepat dan tepat. Untuk mewujudkan hal ini perpustakaan adalah institusi yang paling tepat untuk

peran tersebut, karena perpustakaan merupakan salah satu unit pelaksana teknis di perguruan tinggi yang tugas pokoknya sebagai pengelola informasi ilmiah secara efektif dan efisien untuk pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Suprihatin, 2021).

Perpustakaan perguruan tinggi pada hakekatnya merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang bekerjasama dengan unit kerja lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, berperan membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan program Tri Dharma Perguruan Tinggi (Lasa, 2009). Secara umum, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan secara khusus berkewajiban untuk membantu dosen, mahasiswa serta tenaga kependidikan di perguruan tinggi dalam pelaksanaan pendidikan. Karena peran tersebut maka perpustakaan perguruan tinggi menjadi salah satu indikator mutu perguruan tinggi. Semakin baik perpustakaan maka semakin bermutu perguruan tinggi tersebut.

Aktivitas perpustakaan pada masa pandemi COVID-19 mengalami perubahan pada setiap titik layanan. Kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara langsung tatap muka berubah menjadi daring. Berbagai terobosan dibuat dan diberikan oleh perpustakaan kepada para pemustakanya agar layanan sumber informasi dapat terpenuhi dengan baik, sehingga dalam kondisi pandemi pun kepuasan terhadap layanan perpustakaan masih tetap dapat dirasakan para pemustaka (Hasan dan Rifa'i, 2021). Namun demikian, institusi pemerintahan termasuk perpustakaan harus melakukan pelayanan dengan regulasi yang dibuat terkait protokol kesehatan. Layanan fisik untuk pemustaka ditiadakan, sedangkan untuk pegawai diberlakukan dua bentuk pelaksanaan kegiatan yaitu bekerja di kantor (WFO) dan bekerja dari rumah (WFH).

Perpustakaan merupakan institusi yang pada pelaksanaan tugasnya menerapkan aktivitas komunikasi. Sebagai suatu organisasi perpustakaan melaksanakan berbagai model komunikasi baik dalam komunikasi internal maupun eksternal. Komunikasi didefinisikan sebagai suatu proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal. Keberhasilan kegiatan tidak akan terlepas dari keberhasilan komunikasi. Komunikasi dikatakan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat di terima dan di pahami oleh komunikan sesuai dengan harapan komunikator. Di perpustakaan misalnya pesan yang disampaikan oleh pimpinan dapat dimengerti dan dilaksanakan oleh staf sesuai harapan pimpinan. Begitu juga dalam kegiatan layanan, pesan yang disampaikan oleh pustakawan dapat di pahami dan dilaksanakan oleh pemustaka sesuai harapan pustakawan atau pun pemustaka. Namun dalam pelaksanaannya proses komunikasi tidaklah selalu berjalan lancar namun tidak tertutup kemungkinan terjadinya gangguan dan hambatan dalam berkomunikasi, terlebih dimasa pandemi ini di mana komunikasi sudah bergeser dari komunikasi langsung (tatap muka) menjadi komunikasi yang menggunakan media karena terjadinya pembatasan sosial.

Alajmi dan Albudaiwi (2021) pada penelitiannya yang berjudul "*Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand?*" menyimpulkan bahwa perpustakaan umum New York City (NYC) terus melakukan apa yang biasanya mereka lakukan. Sementara lokasi fisik mereka ditutup, layanan dan sumber daya dialihkan secara online untuk menyediakan pelanggan dengan informasi yang mereka butuhkan. Studi sebelumnya telah menyerukan pergeseran dalam peran perpustakaan saat terjadi bencana. Banyak yang menggambarkan penggunaan media sosial oleh perpustakaan sebagai satu arah komunikasi dan menyerukan peran proaktif untuk mendukung

masyarakat selama masa-masa sulit. Berdasarkan temuan penelitian ini, 85,5% tweet perpustakaan umum NYC berfokus pada informasi umum, seperti pengumuman pembaruan layanan perpustakaan, rekomendasi dan saran untuk bacaan atau kegiatan, berbagi informasi untuk merayakan acara sosial atau individu tertentu, dan acara periklanan, sementara hanya 14,5% yang secara langsung dan eksplisit terkait dengan COVID-19.

Cerf (2020), menyatakan bahwa dalam masa pandemi COVID-19 Internet dan Web, konferensi video, alat kolaborasi, email, dan media sosial sekarang menjadi jalan utama untuk bisnis, interaksi sosial, dan hiburan. Namun, dalam bidang pembelajaran daring, riset yang dilakukan Zakaria et. al. (dalam Levine dan Widuwati, 2021) menjelaskan bahwa kendala yang sering kali dialami para dosen adalah sulit menerangkan materi secara rinci. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada permasalahan komunikasi yang terjadi pada saat kegiatan pembelajaran yang dilakukan dengan menggunakan media yaitu sulit untuk menerangkan materi secara rinci. Dalam survei yang sama pun, sebanyak 60,7% responden mahasiswa berpendapat bahwa pembelajaran daring tidak membantu dalam mendapatkan informasi. Hasil tersebut menggambarkan bahwa perkuliahan tidak lebih mudah dilakukan walaupun dengan penggunaan teknologi. Hal yang serupa tentu dapat pula terjadi di perpustakaan. Sebagai contoh, dari hasil audit proses di bagian layanan administrasi perpustakaan Universitas Riau, dari petugas layanan diperoleh informasi bahwa sering terjadi mis komunikasi dari pemustaka tentang layanan yang mereka dapatkan.

Kajian ini, menarik dilakukan agar strategi komunikasi layanan perpustakaan khususnya di perpustakaan Universitas Riau dapat diketahui sehingga dapat dikelola dan diimplementasikan dengan baik. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian lainnya karena fokus pengkajian yang dilakukan adalah terkait dengan bagaimana strategi komunikasi layanan perpustakaan Universitas Riau pada masa pandemi COVID-19.

Tinjauan Pustaka Komunikasi

Secara etimologi komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *communis* yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata *communico* yang artinya membagi. Everett M. Rogers (1985) seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang kemudian lebih banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi komunikasi, yakni: “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.” (Cangara, 2013). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses pengalihan informasi dari seseorang ke orang lain. Paradigma yang dikemukakan oleh Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in society* mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan: *Who Says What in Wich Channel To Whom With What Effect?* Dari paradigma tersebut tergambar bahwa komunikasi meliputi lima unsur yang terdiri dari: 1. Komunikator (*Communicator, source, sender*), 2. Pesan (*Message*), 3. Media (*channel, media*), 4. Komunikan (*communicant, communicatee, receiver, recipient*), 5. Efek (*Effect, impact, influence*).

Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi menurut pakar perencanaan komunikasi Middleton (1980) adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran

(media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Cangara, 2013). Jadi strategi komunikasi perpustakaan adalah kombinasi dari semua elemen komunikasi di perpustakaan mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima hingga pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal di perpustakaan. Arifin dalam Farida (2020) menguraikan tentang perumusan strategi komunikasi yang meliputi: 1. Pengenalan khalayak yaitu siapa yang menjadi target komunikasi yang nantinya diharapkan dapat menjadi tolak ukur guna menentukan strategi apa yang akan digunakan. 2. Menyusun pesan yaitu menentukan tema dan materi. 3. Menentukan metode, yang dimaksud adalah metode penyampaian, dapat dilihat dari dua aspek: 1) berdasarkan cara pelaksanaannya dan 2) berdasarkan bentuk isinya. Berdasarkan cara pelaksanaannya, dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, metode *redundancy (repetition)* yaitu cara memengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan pada khalayak, dan *canalizing* yaitu memengaruhi khalayak untuk menerima pesan yang disampaikan, kemudian secara perlahan-lahan merubah sikap dan pola pemikirannya ke arah yang kita kehendaki

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi pada hakikatnya merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang bekerjasama dengan unit kerja lainnya. Akan tetapi, dalam peranan yang berbeda perpustakaan bertugas membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan program Tri Dharma Perguruan Tinggi (Lasa, 2009). Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan memuat aturan tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi pada pasal 24 yaitu: 1). Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. 2). Sebagaimana dimaksud pada ayat [1] memiliki koleksi baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat 3). Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dan 4). Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi Standar Nasional Pendidikan dan Standar Nasional Perpustakaan.

Berlandaskan Undang-undang tersebut maka sudah selayaknya perpustakaan perguruan tinggi untuk selalu berbenah dan melakukan pengembangan yang digunakan sebagaiantisipasi agar perpustakaan tetap eksis seperti pada saat pandemi terjadi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian adalah informan. Peneliti menentukan subyek penelitian dengan cara *purposive dan accidental sampling*. Teknik ini digunakan pada informan dengan katagori pimpinan sebanyak tiga informan, yaitu Kepala, Koordinator Bidang pelayanan, dan Koordinator Bidang IT, dan empat orang informan eksternal dari katagori mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, display data, dan terakhir verifikasi data. Analisis data diawali dengan mengumpulkan dan mencatat data temuan, lalu data tersebut di pilah-pilah, dikelompokkan selanjutnya di analisis agar kategori data tersebut bermakna dan menghasilkan pola baru. (Sugiono, 2012). Pengecekan keabsahan data dilakukan pada waktu peneliti mengumpulkan data dan data tersebut sudah jenuh.

Hasil dan pembahasan

Strategi Komunikasi Perpustakaan di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan wawancara dengan informan 1 pada tanggal 6 September 2021 beliau menguraikan strategi komunikasi perpustakaan yang dilaksanakan selama masa pandemi COVID-19 sebagai berikut:

“Yang kita bicara strategi, kita kan bicara 3 hal yaitu : 1. Pengurangan., 2. Menetapkan hal yang sama ..3. pengembangan. Sekarang strategi kita 3 arah tadi, yang sudah baik, aplikasi-aplikasi yang sudah bagus kita pertahankan, Yang kurang kita perbaiki, kemudian yang penting adalah menambah, itu yang pengembangan aplikasi, supaya mahasiswa benar-benar bisa memanfaatkan fasilitas yang ada, kemudian juga menambah infrastruktur, seperti permintaan virtual vprivate network (VVN).. yaitu alat yang bisa membuat bahwa perpustakaan bisa di akses dari rumah..nah itu strategi kita supaya perpustakaan ini bermanfaat gitu.. Updateing aplikasi dari Slims versi 8 ke 9 untuk memudahkan penggunaannya karena aplikasi baru lebih lengkap. Pengembangan dari aspek SDM, anggran kita perbesar, penelitian, pengabdian, bagi implementasi ilmu ke perpustakaannya itu, semakin tinggi tingkatkan ke situ. Mudah-mudahan otuput yang dihasilkan dari penelitian pengabdian itu makin baik, sudah semakin banyak orang yang terlibat. Strategi berikutnya adalah , karen ini masa pandemi, kita mengurangi sanksi”. (Wawancara dengan I 1, 6 September 2021).

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Informan 1, Informan 2 dan 3 juga mengungkapkan bahwa strategi komunikasi perpustakaan yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Riau adalah berfokus pada layanan online untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka TIM IT mengembangkan aplikasi berupa 14 *e-form* untuk kegiatan pelayanan. Seperti kutipan pernyataan dari Informan 2 sebagai berikut:

“Pelayanan secara online, bebas pustakanya online, penyerahan skripsi sudah online, semuanya sudah online, dengan program atau aplikasi yang sudah dibuat, dengan adanya program yang telah dibuat itu, mahasiswa tinggal memilih saja program yang dibutuhkan, seperti peminjaman buku online dengan memilih e-form dengan pencarian di OPAC dulu, sesuai prosedur, buku dapat dipinjam oleh mahasiswa.”

Dari penjelasan yang telah diberikan oleh informan penulis ingin mengetahui lebih jelas siapa saja yang menjadi target dari penerapan strategi komunikasi perpustakaan selama pandemi covid19 di perpustakaan Universitas Riau ini, wawancara dilakukan kepada Informan 1 dan beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Target komunikasi, saya kemarin sudah bikin rapat, saya tidak tahu, apakah kbid-kabidnya, melaksanakan supaya data mahasiswa dikumpulkan nomor WA, nomor idnya, khususnya mahasiswa baru untuk dikirim tata cara bagaimana memanfaatkan perpustakaan secara daring, dalam ini rapat tim manajemen, yang jelas sekarang belum menerimanya, mungkin karena juga daring. Hal itu dilakukan supaya sasaran dari perpustakaan ini tetap bisa sampai..sebenarnya banyak yang bisa dikerjakan...di samping itu juga masyarakat umum untuk tujuan promo UNRI (contoh: tag line UNRI sebagai jantung hati masyarakat Riau: contoh kegiatan, acara webinar dengan tema vaksinasi covid19.”

Penjelasan informan 1 tersebut menggambarkan bahwa yang menjadi target dari penerapan strategi komunikasi di perpustakaan ini adalah: 1. Pegawai/staf (kolega internal), 2. Pemustaka (target utama mahasiswa baru) dan 3. Masyarakat umum. Dengan melaksanakan kegiatan dalam bentuk daring maka jangkauannya akan menjadi luas tidak lagi terbatas pada sivitas akademika saja. Di samping target, Pimpinan juga menjelaskan isi pesan pada strategi komunikasi perpustakaan ini yaitu: komunikasi yang berhubungan dengan kolega isi pesannya adalah berupa instruksi pelaksanaan tugas, untuk pemustaka isi pesannya adalah tentang info layanan baik berupa pemberitahuan atau pun tentang pelayanan online itu sendiri. Dan untuk masyarakat perpustakaan berupaya untuk melaksanakan fungsi literasi dengan melakukan webinar dengan tema yang disesuaikan dengan kondisi yang ada dengan tujuan untuk mendidik masyarakat dengan informasi yang akurat langsung dari pakarnya.

Selanjutnya penulis ingin menggali lebih dalam dari beliau apa metode yang dilakukan dalam penerapan strategi komunikasi perpustakaan di perpustakaan ini, beliau menjelaskan:

“Strategi yang disampaikan sama orang, strategi itu milik organisasi.. Cara mengomunikasikan adanya rapat, rapat tim manajemen...supaya nanti, masing-masing yang terlibat dalam rapat itu, dapat meneruskan komunikasi ini, mengomunikasikan strategi itu, untuk diimplementasikan karena strategi milik organisasi,, strategi kan ada beberapa level, strategi induk, strategi menengah, strategi taktis...Yang kita bahas adalah strategi induk organisasi, makanya kita buat rapat tim manajemen, rapat tim manajemen itu kita sampaikan...seperti hasil rapat kemarin di mana tidak mungkin ada peminjaman fisik, oleh sebab itu tolong dikembangkan agar mahasiswa bisa mengakses, akhirnya mahasiswa meminjam buku melalui online...jadi tidak terjadi keramaian sehingga dapat memperkecil penularan covid-19. selain rapat, melakukan kontrol, memastikan apakah strategi berjalan apa tidak, kemudian kemarin koordinasi dengan IT karena pekerjaan kita banyak berkaitan dengan kelancaran teknologi informasi yang ada di UNRI, walaupun aplikasi kita sudah daring semua, virtual semua, digital semua, tetapi kalau lelet internet, ngak bisa di akses internetnya, itu tidak ada gunanya.. oleh sebab itu kita selalu melakukan koordinasi dengan TIK”

Dari penjelasan informan 1 tersebut dapat dipahami bahwa strategi komunikasi yang dilakukan adalah: I. Secara internal komunikasi dilakukan melalui: 1. Rapat, yaitu rapat pimpinan dan tinjauan manajemen (RTM) bulanan yang dilakukan oleh seluruh jajaran pimpinan di perpustakaan, pada rapat tersebut dibahas perencanaan yang akan dilakukan, permasalahan yang terjadi di lapangan dan dibahas pemecahan masalah yang ada. 2. Melakukan kontrol, ini dilakukan untuk memastikan apakah strategi berjalan atau tidak. Kegiatan ini dilakukan dengan infeksi mendadak ke seluruh bagian, jika ada temuan maka dilakukan tindakan langsung. 3. Dengan melakukan koordinasi, salah satu contoh pelaksanaannya adalah melakukan koordinasi dengan TIM IT karena di masa pandemi sebagian besar kegiatan berkaitan dengan IT maka penting sekali untuk memastikan perangkat IT berjalan dengan optimal dan untuk itu pihak perpustakaan melakukan koordinasi lanjut ke TIK Universitas Riau sebagai pusatnya.

Untuk komunikasi eksternal lebih lanjut informan 1 menuturkan:

“Kalau ke pemustakanya, di awal penyambutan mahasiswa baru perpustakaan ikut dalam kegiatan universitas PKKMB, di situ perpustakaan melakukan sosialisasi tentang perpustakaan secara daring dan di samping itu kita sudah buat buku panduan dalam bentuk digital, kalau dahulu kan dicetak, sekarang digital, di kirim ke mahasiswa baru. Nah supaya mereka tahu menggunakan perpustakaan memanfaatkan perpustakaan.. ada buku panduan.. Bahkan sekarang, strategi kemarin, saya sudah minta seluruh cabang,, untuk mengumpulkan data mahasiswa baru..nanti akan di WA kan ke mahasiswa baru tersebut karena sudah digital. Buat video juga untuk mahasiswa baru, supaya mereka tahu bagaimana memanfaatkan perpustakaan UNRI.”

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa komunikasi secara eksternal dilakukan dengan cara 1. Memberikan sosialisasi perpustakaan kepada mahasiswa baru dengan mengikuti PKKMB yang disampaikan secara daring. 2 Membuat buku panduan digital yang ditampilkan di *website* perpustakaan dan akan disebar ke seluruh mahasiswa baru melalui media WA.

Berbicara tentang media, di masa pandemi COVID-19 ini penulis ingin mengetahui lebih lengkap apa saja media yang dipergunakan perpustakaan dalam melaksanakan strategi komunikasi perpustakaannya, dari hasil wawancara dengan Informan 2 diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Ada media sosial facebook, youtube, wa, IG, e-mail, mana yang tidak jelas, akan ditanyakan ke petugas pelayanan,,ada dua buah handphone yang sudah di beli, satu untuk sirkulasi dan satu lagi untuk layanan bebas Pustaka..biasanya petugas akan menghubungi mahasiswa apabila data-data yang dikirimkan tidak lengkap atau tidak sesuai,, maka petugas akan menghubungi mahasiswa bersangkutan..”

Seluruh penjelasan informan di atas menggambarkan bahwa perpustakaan Universitas Riau telah mengoptimalkan pemakaian media dalam penerapan strategi komunikasi nya hal itu dapat dilihat dari intensitas pemakaian dan keragaman media yang digunakan. Dengan pemanfaatan media menjadikan perpustakaan Universitas Riau tetap eksis dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka meski pun dalam suasana pandemi COVID-19.

Untuk strategi penanggulangan penyebaran COVID-19 di perpustakaan informan 1 menguraikan strategi yang sudah dilaksanakan seperti penjelasan berikut:

“kemudian kita kan selama pandemi, bagi pegawai yang bertugas di kantor WFO diwajibkan untuk memenuhi aturan Protokol kesehatan, aturan itu juga berlaku untuk pengunjung perpustakaan yang kebetulan datang dengan membatasi jumlahnya untuk menghindari kerumunan, cek suhu di saat akan memasuki ruangan, cuci tangan atau menggunakan hand sanitizer yang telah disediakan, peralatan-peralatan Kesehatan kita tambah, kita buat tempat cuci tangan, anggaran di revisi, untuk mengantisipasi.. jika ada yang terpapar maka kantor tutup.. dan dilakukan sterilisasi ruangan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap jajaran pimpinan di Perpustakaan Universitas Menggambarkan bahwa pada masa pandemi COVID-19 Perpustakaan Universitas Riau menerapkan strategi komunikasi perpustakaan yang berpatokan pada tiga hal yang meliputi: 1. Melaksanakan yang sudah ada yang artinya perpustakaan tetap melaksanakan kegiatan komunikasi perpustakaan seperti yang sudah ditetapkan sebelumnya. 2. Melakukan pengembangan. Untuk mengantisipasi dampak dari pandemi COVID-19 di mana pemerintah memberlakukan pembatasan sosial yang berakibat layanan fisik perpustakaan untuk pemustaka ditutup, perpustakaan Universitas Riau berupaya untuk melakukan pengembangan aplikasi layanan sebanyak 14 *e-form*, jadi pemustaka tetap dapat dilayani dengan memanfaatkan layanan online. Hasil pantauan peneliti pada *web* perpustakaan pada : lib.unri.ac.id didapat informasi sebagai berikut:



Gambar 1. tampilan depan web Perpustakaan Universitas Riau
 Sumber: <https://lib.unri.ac.id>

Pada tampilan *web* di atas terdapat layanan *E-Form* yang merupakan aplikasi pengembangan pada masa pandemi dengan tampilan lengkap sebagai berikut:



Gambar 2. Aplikasi E-Form Perpustakaan Universitas Riau
 Sumber: <https://lib.unri.ac.id/e-form>

Dengan dikembangkannya aplikasi pelayanan dalam bentuk *E-Form*, pemustaka dapat menggunakan layanan online tersebut sesuai kebutuhan dari mana dan kapan saja asal terhubung

internet, untuk aturannya juga sudah dikomunikasikan di web, pemustaka dapat membacanya dengan saksama aturan tersebut.

Selanjutnya strategi yang ke tiga yaitu melakukan pengurangan. Pada masa pandemi COVID-19 seluruh elemen terkena dampaknya baik itu yang berhubungan dengan materi maupun kejiwaan. Semua mengalami tingkat kecemasan yang tinggi karena korban berjatuh setiap saat dan menimpa orang-orang terdekat, menyadari kondisi ini perpustakaan Universitas Riau menerapkan strategi pengurangan sangsi. Ini berlaku untuk staf dan juga pemustaka. Untuk staf aturan kedisiplinan diperlonggar dikurangi tingkat penekanan nya karena kondisi kejiwaan semua juga sedang dilanda kecemasan. Untuk pemustaka di masa puncak pandemi COVID-19 diberlakukan penghapusan denda bagi yang mengalami keterlambatan dalam pengembalian koleksi, hal ini karena mempertimbangkan kemungkinan pemustaka sudah kembali ke kampung berkumpul bersama keluarganya sedangkan untuk datang ke perpustakaan mungkin teramat susah dengan peraturan PSBB yang ada, maka diterapkan lah kebijakan tersebut.

Strategi khusus terkait dengan pandemi COVID-19 adalah dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat bagi staf yang bekerja di kantor dan juga untuk pemustaka yang kebetulan berkunjung ke perpustakaan, dengan membatasi jumlah kunjungan agar tidak menimbulkan kerumunan, menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan protokol kesehatan dan melakukan tindakan langsung jika ada staf yang terpapar yaitu dengan melakukan *lockdown* selama tiga hari dan melakukan sterilisasi ruang pada masa *lockdown* tersebut.

Respon dari penerapan strategi komunikasi perpustakaan pada masa pandemic covid19 di Perpustakaan Universitas Riau

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap empat (4) orang informan yaitu pemustaka dari Faperi (1), Faperta (1) dan FT Arsitektur (2 orang), pada pertanyaan “Apakah anda merasakan perubahan pelayanan dari Perpustakaan UNRI semasa pandemi COVID-19?” seluruh informan menjawab: *“Ya, ada perubahan terutama peminjaman online closed access, layanan semakin lengkap dan mudah, sudah lebih baik, mudah diakses, desainnya bagus, sudah komunikatif”*. Untuk jenis layanan informasi yang diterima pemustaka, informan memberikan tanggapan: *“Layanan Buku, Jurnal, skripsi, informasi peminjaman, aktivasi anggota.”* Terkait tanggapan yang lebih khusus terhadap perubahan layanan yang diberikan Perpustakaan, informan menanggapi sebagai berikut: *Positif, mempermudah penelusuran, sudah lebih bagus.. namun belum familiar dikalangan mahasiswa, kurang sosialisasi.* Untuk pemilihan media yang digunakan perpustakaan dalam menyampaikan informasi apakah sudah sesuai zamannya, informan memberikan tanggapan *“Sudah sesuai zaman, Sudah kekinian”*. Pada pertanyaan “Apakah informasi atau layanan yang diberikan memberikan manfaat yang besar bagi anda?”, informan memberikan jawaban: *“Bermanfaat, karena memudahkan dalam memenuhi kebutuhan namun masih harus ditingkatkan lagi”*. Untuk pertanyaan “Menurut anda, informasi dan layanan dimasa pandemic covid19 sebaiknya diteruskan usai pandemi?, tanggapan dari informan adalah sebagai berikut: *“Diteruskan dan lebih ditingkatkan, dikombinasikan, Web ditingkatkan lebih dilengkapi”*.

Hasil wawancara dengan informan tentang respon pemustaka terhadap penerapan strategi komunikasi penulis menyimpulkan bahwa informan mengetahui adanya penerapan strategi komunikasi khusus pada saat pandemi COVID-19 khususnya terkait dengan pelayanan di mana Perpustakaan Universitas Riau khusus mengembangkan aplikasi 14 macam *e form* untuk pelayanan,

pemustaka sudah memanfaatkan layanan tersebut dan menilai positif terhadap pembaharuan tersebut. Strategi komunikasi perpustakaan pembaharuan tersebut dinilai mampu memenuhi kebutuhan pemustaka walaupun belum optimal, masih harus ditingkatkan lagi baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan juga sosialisasinya. Namun yang terpenting adanya pembaharuan dalam strategi komunikasi yang diterapkan dapat diterima dan diaplikasikan oleh pemustaka dengan penilaian sudah sesuai zaman dan kekinian dan diharapkan tetap dilaksanakan walupun pandemi sudah berakhir bahkan lebih ditingkatkan lagi karena menurut informan adanya pembaharuan ini lebih memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Pembahasan

Pandemi COVID-19 telah menimbulkan perubahan yang besar dalam pelaksanaan kegiatan di Perpustakaan. Sebelum pandemi kegiatan dilakukan secara tatap muka. Walaupun layanan digital sudah ada namun, itu adalah pelengkap dari kegiatan yang dilakukan. Munculnya pandemi telah memaksa terjadinya perubahan. Adanya aturan pembatasan sosial interaksi secara langsung dari pemerintah berdampak ditutupnya pelayanan fisik perpustakaan. Dalam aktivitas layanan Perpustakaan Universitas Riau telah melaksanakan strategi khusus selama masa pandemi COVID-19. Adanya pembatasan sosial yang pada saat tertentu perpustakaan harus tutup dan tidak dapat melakukan layanan fisik. Kemudian agar tetap eksis dan dapat menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi, maka strategi layanan yang dilakukan secara komprehensif. Hal ini sejalan dengan pendapat Cerf, (2020; 7) menyatakan dalam masa pandemi COVID-19 bahwa Internet dan Web, konferensi video, alat kolaborasi, email, dan media sosial sekarang menjadi jalan utama untuk bisnis, interaksi sosial, dan hiburan. Begitupun yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Riau pada masa pandemi COVID-19 merancang sebanyak 14 *e-form* untuk kegiatan pelayanan, untuk penyampaian pesan juga diaktifkan media sosial seperti *facebook*, *WA*, *IG*, *Youtube*, *email*.

Pada prinsipnya strategi komunikasi perpustakaan meliputi tiga bentuk, yaitu pertama menjalankan hal yang sudah ada. Kedua, melakukan pengembangan. Ketiga melakukan pengurangan. Menjalankan yang sudah ada artinya pada saat pandemi yang datangnya secara tiba-tiba perpustakaan dituntut untuk gerak cepat melakukan penyesuaian, jadi sebelum program baru terbentuk maka program yang sudah ada tetap di jalankan dahulu sesuai situasi yang ada. Melakukan pengembangan artinya adalah pada saat pandemi melanda, pemerintah menetapkan aturan yang ketat dengan melakukan pembatasan sosial yang berakibat layanan ditutup. Kondisi ini memaksa seluruh perpustakaan untuk berinovasi melakukan pengembangan sesuai kemampuan dan kebutuhan agar perpustakaan tetap bisa eksis melakukan fungsinya. Melakukan pengurangan, maksudnya adalah bahwapandemi COVID-19 telah memporandakan seluruh tatanan kehidupan, dan seluruh sektor terkena dampaknya. Banyaknya jiwa melayang, atau pun yang terinfeksi dan harus dirawat secara intensif. Kehilangan pekerjaan karena sektor perekonomian juga lumpuh dan banyak lagi yang lainnya. Semua kondisi tersebut membuat semua berada dalam kondisi fisik dan psikis yang kurang stabil, kondisi yang kurang stabil ini dari sisi kesehatan memiliki dampak yang tidak baik juga yaitu dapat menurunkan imun tubuh, untuk tidak memperparah keadaan maka di Perpustakaan perguruan tinggi diambil kebijakan pengurangan sanksi, pada bahagian internal dilakukan pengurangan sanksi disiplin kerja, aturan lebih dilonggarkan dan disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Untuk Eksternal (pemustaka) diberlakukan penghapusan denda pada masa puncak pandemi COVID-19. Kebijakan itu diambil untuk mengurangi beban pemustaka yang mengalami keterlambatan pengembalian buku yang diakibatkan kondisi lingkungan yang ada pada saat itu.

Strategi komunikasi Perpustakaan Universitas Riau yang telah dilakukan tersebut sejalan dengan yang dilakukan di Perpustakaan Umum *New York City* di Amerika berdasarkan hasil riset Alajmi dan Albudaiwi (2021) pada penelitiannya yang berjudul “*Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand?*” menyimpulkan bahwa perpustakaan umum *New York City (NYC)* terus melakukan apa yang biasanya mereka lakukan. Sementara lokasi fisik mereka ditutup, layanan dan sumber daya dialihkan secara online untuk menyediakan pelanggan informasi yang mereka butuhkan. Studi sebelumnya telah menyerukan pergeseran dalam peran perpustakaan saat terjadi bencana. Banyak yang menggambarkan penggunaan media sosial oleh perpustakaan sebagai satu arah komunikasi dan menyerukan peran proaktif untuk mendukung masyarakat selama masa-masa sulit. Jadi pada prinsipnya Perpustakaan Universitas Riau juga menerapkan strategi komunikasi perpustakaan khusus dimasa pandemi COVID-19 bahkan lebih lengkap dengan diterapkannya strategi pengurangan sangsi dengan pertimbangan dampak dari pandemi tersebut.

Analisis secara teoritis dari deskripsi hasil penelitian yang sudah dilakukan pembahasan penulis yang berdasarkan pendapat Arifin dalam Farida (2020) yang berisi tentang perumusan strategi komunikasi yang meliputi: 1. Pengenalan khalayak yaitu siapa yang menjadi target komunikasi yang nantinya diharapkan dapat menjadi tolok ukur guna menentukan strategi apa yang akan digunakan. 2. Menyusun pesan. 3. Menentukan metode, 4. Menentukan media. Hal tersebut juga sudah diterapkan Perpustakaan dalam pelaksanaan strategi komunikasinya pada masa pandemi COVID-19.

Khalayak

Perpustakaan Universitas Riau telah menetapkan khalayak yang menjadi target dalam penerapan strategi komunikasi ini yaitu: 1. Khalayak internal yang terdiri dari seluruh pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Dan 2. Khalayak eksternal yaitu pemustaka yang meliputi seluruh sivitas akademika (Dosen, Pegawai dan Mahasiswa) dan masyarakat umum yang memanfaatkan jasa perpustakaan. Khalayak utama adalah target utama dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Disamping itu target selanjutnya adalah masyarakat. Pada masa pandemi COVID-19 di mana terjadi peralihan bentuk layanan dari layanan konvensional ke layanan digital membuka kesempatan perpustakaan untuk memperluas jangkauannya dengan memberikan Pendidikan literasi yang disampaikan melalui media sehingga bukan hanya sivitas akademika yang dapat mengikutinya namun juga masyarakat luas seperti yang telah dilakukan perpustakaan Universitas Riau dengan mengadakan webinar tentang vaksinasi COVID-19, pematerinya adalah pakar Kesehatan baik dari Dinas maupun tenaga kesehatan (Dokter) dan juga Ketua MUI sebagai ahli agama yang menerangkan dengan jelas tentang kehalalan vaksin tersebut. Kegiatan tersebut adalah salah satu upaya perpustakaan untuk eksis menyebarkan informasi ke khalayak yang lebih luas meskipun di masa pandemi. Penentuan khalayak merupakan komponen yang penting dalam menentukan strategi komunikasi agar strategi komunikasi yang ditetapkan tepat sasaran, hal ini sejalan dengan pendapat Arifin (dalam Farida, 2020) bahwa perumusan strategi komunikasi salah satunya adalah penentuan khalayak.

Menyusun pesan

Dari deskripsi hasil penelitian diperoleh informasi bahwa pesan yang disusun adalah berupa pesan yang berhubungan dengan kegiatan kerja (interen), seperti pesan instruksi dari pimpinan, pesan intraktif antar sesama karyawan dan pesan yang berhubungan dengan kegiatan layanan perpustakaan, disamping itu ada juga pesan yang berhubungan dengan pandemi COVID-19. Dan yang dominan

adalah pesan yang berhubungan dengan kegiatan kerja dan pesan tentang kegiatan pelayanan. Hasil ini sejalan dengan kesimpulan penelitian Alajmi dan Albudaiwi (2021) pada penelitiannya yang berjudul “*Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand?*” bahwa Berdasarkan temuan penelitian ini, 85,5% tweet perpustakaan umum NYC berfokus pada informasi umum, seperti pengumuman pembaruan layanan perpustakaan, rekomendasi dan saran untuk bacaan atau kegiatan, berbagi informasi untuk merayakan acara sosial atau individu tertentu, dan acara periklanan, sementara hanya 14,5% yang secara langsung dan eksplisit terkait dengan COVID-19.

Menentukan metoda

Yang dimaksud disini adalah metode penyampaian, dapat dilihat dari dua aspek: 1) berdasarkan cara pelaksanaannya dan 2) berdasarkan bentuk isinya. Berdasarkan cara pelaksanaannya, dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, metode *redundancy (repetition)* yaitu cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan pada khalayak, dan *canalizing* yaitu mempengaruhi khalayak untuk menerima pesan yang disampaikan, kemudian secara perlahan-lahan merubah sikap dan pola pemikirannya ke arah yang kita kehendaki. Untuk yang kedua menurut bentuk isinya terdiri dari a) metode informatif yang lebih ditujukan pada penggunaan akal pikiran khalayak dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa: keterangan, penerangan, berita, dan lain-lain, b) metode persuasif, yaitu mempengaruhi khalayak dengan jalan membujuk, dengan cara menggugah khalayak baik pikiran maupun perasaannya. Metode persuasive. c) Metode edukatif, adalah memberikan sesuatu ide kepada khalayak berdasarkan fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenarannya dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke arah yang di inginkan. d) Metode kursif, yaitu mempengaruhi khalayak dengan jalan memaksa tanpa memberi kesempatan berpikir untuk menerima gagasan-gagasan yang dilontarkan, dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, intimidasi dan biasanya di belakangnya berdiri kekuatan tangguh (Komunikasi Praktis.com, 2015).

Dari deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan diperoleh gambaran bahwa metode yang digunakan dalam penerapan strategi komunikasi di Perpustakaan Universitas Riau pada masa pandemic covid19 adalah: 1. Informatif, ini dapat ditemukan pada strategi komunikasi perpustakaan tentang penyampaian pemberitahuan baik itu informasi umum ataupun informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di perpustakaan. 2. Persuasif, ini dapat ditemukan pada komunikasi internal perpustakaan, baik itu antar pimpinan dan staff, ataupun pada komunikasi external antara pustakawan (petugas perpustakaan) dengan pemustaka. 3. Edukatif, metode ini pelaksanaannya juga dapat terlihat dalam komunikasi internal (pimpinan dan staf), eksternal (pustakawan dan pemustaka sivitas akademika), atau komunikasi dengan masyarakat contohnya pada saat kegiatan webinar tentang vaksinasi COVID-19 yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang hal-hal yang berhubungan dengan vaksinasi, baik itu pelaksanaannya, kehalalan bahannya dan dampak vaksin tersebut terhadap Kesehatan, dll.

Menentukan media

Dengan diterapkannya aturan pembatasan sosial selama masa pandemi COVID-19 tentu akan berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan di perpustakaan, biasanya kegiatan dilakukan secara luring dengan bekerja di kantor, pelayanan secara langsung dimana pemustaka datang ke perpustakaan untuk mendapatkan pelayanannya. Adanya pandemi COVID-19 pada masa puncaknya justru diperintahkan untuk tidak melakukan aktifitas diluar rumah, dilarang berkumpul yang tentu

membuat layanan fisik perpustakaan di tiadakan. Untuk mengatasi masalah tersebut penggunaan media adalah yang sangat menentukan. Pada era teknologi dan informasi sekarang ini sebenarnya penggunaan media bukanlah hal yang baru, hanya saja pada saat sebelum pandemi penggunaannya belum optimal contohnya pada perpustakaan perguruan tinggi sudah banyak yang mempunyai website perpustakaan hanya saja terkadang fitur nya masih belum lengkap dan pemanfaatannya juga belum optimal karena masih terbiasa dengan layanan konvensional. Adanya pandemi COVID-19 seakan memaksa semua untuk mengoptimalkan penggunaan media tersebut karena pelaksanaannya yang aman dan tidak menyalahi aturan protokol Kesehatan dari Pemerintah.

Dari deskripsi hasil penelitian diperoleh informasi bahwa di Perpustakaan Universitas Riau sudah menggunakan media dalam melakukan kegiatan perpustakaan khususnya di bidang pelayanan. Perpustakaan Universitas Riau menerapkan kebijakan pengembangan aplikasi khusus di masa pandemi COVID-19 yaitu aplikasi dengan 14 *e-form* di bidang pelayanan, di samping itu juga melakukan optimalisasi fungsi website dan media sosial seperti: *FB, WA, IG, Youtube, Zoom dan Email*. Media sosial ini selain digunakan untuk penyampaian informasi terkait kegiatan pelayanan juga digunakan untuk sarana promosi dengan menginformasikan kegiatan lainnya di perpustakaan. Upaya yang telah dilakukan dalam menerapkan strategi komunikasi perpustakaan pada masa pandemi COVID-19 ini sejalan dengan pendapat Cerf (2020), menyatakan bahwa Internet dan Web, konferensi video, alat kolaborasi, email, dan media sosial sekarang menjadi jalan utama untuk bisnis, interaksi sosial, dan hiburan. Tidak ada yang menyangkal bahwa teknologi informasi seperti web dan media sosial mempunyai nilai positif yaitu dapat mempermudah penyebaran informasi dan komunikasi.

Respon pemustaka

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian tentang “Respon dari penerapan strategi komunikasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Riau pada masa pandemi COVID-19, diperoleh informasi bahwa Informan (mahasiswa) mengetahui adanya strategi khusus pada masa pandemi COVID-19, sudah memanfaatkan produk dari strategi (layanan) tersebut dan menilai positif terhadap pembaharuan tersebut. Strategi komunikasi perpustakaan pembaharuan tersebut dinilai mampu memenuhi kebutuhan pemustaka walaupun belum optimal, masih harus ditingkatkan lagi baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan juga sosialisasinya. Namun yang terpenting adanya pembaharuan mendapat penilaian sudah sesuai zaman dan kekinian dan diharapkan tetap dilaksanakan walupun pandemi sudah berakhir bahkan lebih ditingkatkan lagi karena menurut informan adanya pembaharuan ini lebih memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Penutup

Hasil dan pembahasan kajian ini, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Perpustakaan yang dilakukan Universitas Riau pada masa pandemi COVID-19 secara taktis meliputi 3 hal, yaitu 1) Melakukan yang sudah ada yaitu dengan menjalankan program yang sudah ada, 2) Melakukan Pengembangan yaitu menciptakan strategi khusus yang sesuai dengan kondisi yang ada, dengan mengembangkan aplikasi 14 *E-form* untuk pelayanan, mengoptimalkan pemanfaatan sosial media dalam komunikasi dan penyebaran informasi. 3) Melakukan pengurangan. , pada masa pandemi semua lini terkena dampak cukup serius yang berpengaruh terhadap hidup dan kehidupan, jadi untuk mengurangi risiko yang lebih parah maka dilakukanlah tindakan kemanusiaan yaitu dengan penurunan pemberlakuan sanksi. Simpulan kajian ini adalah bahwa strategi komunikasi layanan perpustakaan yang dilaksanakan di perpustakaan Universitas Riau dapat dirasakan secara positif oleh

para pemustaka. Kemudian pada bagian akhir ini penulis menyarankan agar dilakukan pengkajian lebih lanjut terkait dengan strategi komunikasi layanan perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Alajmi, B. M. and Albudaiwi, D. (2021). *Public Library Quarterly* Vol. 40, No. 6, 540–556. Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand? https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=library+communications+during+covid+19&btnG= diakses 2 Oktober 2021
- Alwasilah, A. C. (2012). *Pokoknya kualitatif: dasar-dasar merancang dan melakukan penelitian kualitatif*. Jakarta.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Cerf, V. G. *Communications of the ACM* Volume 63, Number 6 (2020), Pages 7-7. Cerf's up: Implications of the COVID-19 pandemic. <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3397262>. Diakses 2 Oktober 2021
- Djunaidi, M. G dan Almanshur, F. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta. ArRuzz Media.
- Farida, N H. (2020). Strategi komunikasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan pengunjung. *Skripsi*. Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta.
- Hasan, T. dan Rifa'I, A. (2021). Layanan Daring perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi COVID-19 di Provinsi Riau. *Jurnal Media Pustakawan*. 28 (2), 98-108.
- Huda, S, Ratnawati, D. (2019). Strategi komunikasi internal dalam pengelolaan Perpustakaan Institut. *Indonesian Journal of Academic Librarianship* Volume 3, Issue 3, October 2019, Pages 23-32. [online]<http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/article/view/627> diakses 24/5/2021
- Indonesia. (2007). Undang-undang RI No. 43 tentang Perpustakaan. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia RI.
- Lasa. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta. Pustaka Book.
- Levine, M., Winduwati. S. (2021). Strategi Komunikasi Dosen Perguruan Tinggi Swasta dalam Perkuliahan Daring Saat Pandemi Covid-19. *EJurnal Koneksi*, Vol. 5 No. 1. https://scholar.google.co.id/scholar?start=50&q=strategi+komunikasi+perpustakaan+pada+masa+pandemi+covid+19&hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1 diakses 9 Juni 2021.
- Siregar, S. (2012). *Statistika deskriptif untuk penelitian*, Jakarta. Rajawali Pers.
- Sugiono. (2012). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Suprihatin. (2021). *Dalam Protokol dan Risiko Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi*. Vol. 2, Aceh. Syiah Kuala University Press.
- Sumber lain:
- Alodokter. (2020). covid 19. Alodokter. <https://www.alodokter.com/covid-19>. Diakses 9 Mei 2021.