

ANALISIS KOMUNIKASI BERMEDIA INTERNET DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN LAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN DI UNIVERSITAS NEGERI PADANG (Studi terhadap Pemanfaatan Layanan Sidaring pada Perpustakaan UNP)

Ridha Prima Adri¹, Nursyirwan², Ernita Arif³

Communications Science Master Program^{1,2,3}

Faculty of Social Science and Political Science Indonesia Universitas Andalas^{1,2,3}

e-mail : ridhaprimaadri@gmail.com¹, effendi.pdg@gmail.com², ernitaarif@soc.unand.ac.id³

Abstract

In practice library services with media communication which have been launched in the last two years are still not utilized optimally by UNP library users or academics, research objectives: Explain and analyze the concept of internet media communication in the use of Sidaring services in the UNP Library, Understand and describe the obstacles to media communication internet that Sidaring service users encounter at the UNP Library. This research uses a qualitative approach. Data collection techniques: Interviews, observations and documentation of research results show that the UNP Library Screening Service is a library innovation that answers the challenges of the Covid-19 pandemic. This Sidaring service is a communication channel that facilitates interaction between users and librarians to borrow, return and consult libraries. Barriers to using Sidaring services occur due to semantic constraints caused by differences in understanding terms between users and librarians.

Keywords: communications, excellent service management, media

Abstrak

Prakteknya layanan perpustakaan dengan komunikasi bermedia yang telah diluncurkan semenjak duatahun belakangan ini masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka atau civitas akademika UNP, tujuan penelitian Menjelaskan dan menganalisis konsep komunikasi bermedia internet dalam penggunaan layanan Sidaring di Perpustakaan UNP, Memahami dan mendeskripsikan kendala komunikasi bermedia internet yang ditemui pengguna layanan Sidaring di Perpustakaan UNP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan Data Wawancara, observasi dan dokumentasi hasil penelitian menggambarkan bahwa Layanan Sidaring Perpustakaan UNP adalah inovasi kepastakaan yang menjawab tantangan pandemi Covid-19. Layanan Sidaring ini adalah saluran komunikasi yang memudahkan interaksi antara pemustaka dan pustakawan untuk melakukan peminjaman, pengembalian, dan konsultasi kepastakaan. Hambatan penggunaan layanan Sidaring terjadi karena adanya kendala semantik yang disebabkan oleh adanya perbedaan dalam memahami istilah antara pemustaka dan pustakawan

Kata kunci: media, komunikasi, pelayanan prima

A. PENDAHULUAN

Dalam konteks layanan pada perpustakaan perguruan tinggi, informasi merupakan kebutuhan dasar bagi civitas akademika. Layanan informasi dalam lingkungan akademisi semestinya diberikan secara cepat, efektif dan efisien oleh perpustakaan. Sejumlah kalangan bahkan mengatakan bahwa perpustakaan merupakan jantungnya perguruan tinggi, ini dikarenakan posisi strategis perpustakaan itu sendiri selaku penyedia informasi dan ilmu pengetahuan. Namun demikian, di sejumlah perpustakaan perguruan tinggi, layanan sirkulasi

berupa peminjaman dan pengembalian koleksi masih menerapkan proses komunikasi langsung face to face dengan bertatap muka. Kehadiran fisik pemustaka masih menjadi hal yang mutlak, jika ingin memperoleh layanan perpustakaan.

Hal yang berbeda terjadi pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP). Perpustakaan UNP telah mencoba bertransformasi untuk memberikan layanan kepada pemustaka dengan menerapkan komunikasi bermedia internet. Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, disebutkan Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Pasal 24). Layanan tersebut dikenal dengan Layanan Sirkulasi dalam Jaringan (Sidaring). Layanan Sidaring bukan merupakan suatu sistem informasi, melainkan suatu konsep layanan dengan berbagai keunggulannya. Mekanisme pemanfaatan layanan Sidaring pada Perpustakaan UNP memiliki standar operasional tertentu, namun secara umum layanan dimulai dari penelusuran koleksi dalam jaringan. Setelah koleksi ditemukan, pemustaka akan berkomunikasi interaktif dengan pustakawan melalui perantara aplikasi WhatsApp. Selanjutnya pustakawan akan mengirimkan koleksi yang dibutuhkan tersebut melalui perantara kurir yang akan mengantar langsung ke alamat domisili pemustaka. Hal yang sama juga berlaku pada proses pengembalian koleksi nantinya.

Sistem manajemen perpustakaan biasanya digunakan di semua lembaga terkait pendidikan (Hasan et al., 2022) Penerapan pelayanan perpustakaan perlu didukung manajemen agar berjalan dengan baik dan lancar. Hal itu dapat dijelaskan bahwa Manajemen adalah suatu proses dalam pencapaian sasaran-sasaran tujuan yang terencana, terorganisir, pelaksanaan, dan pengawasan dari semua kegiatan dan sumber-sumber yang dimiliki (Hasan et al., 2022) Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi kunci dalam proses pendidikan dan pelatihan yang ada, baik di lingkungan sekolah, perguruan tinggi, dunia kerja, maupun masyarakat pada umumnya, Karena itu manajemen sangatlah dibutuhkan oleh sebuah perpustakaan sekolah (Affiza, 2022)

Layanan Sidaring berlangsung melalui komunikasi bermedia internet dan memungkinkan proses peminjaman dan pengembalian koleksi terlaksana tanpa terkendala ruang dan waktu, berlangsung cepat serta berbiaya murah. Berbiaya murah dalam hal ini konteksnya adalah dalam rangka meminimalisir adanya biaya denda keterlambatan pengembalian koleksi. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Nina Rahmayanti.2013)

Layanan Sidaring merupakan bentuk interaksi komunikasi bermedia internet antara pustakawan dengan pemustaka. Layanan Sidaring dapat diakses dari mana saja tanpa ada keterbatasan tempat, ruang dan waktu. Menurut (Sikumbang, 2019) komunikasi bermedia internet membuat orang terpicik untuk berkomunikasi secara intensif, terus (Hardjana, 2018)

Layanan Sidaring ini diyakini akan memberikan solusi ideal bagi pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan secara praktis dan mudah. Prakteknya layanan perpustakaan dengan komunikasi bermedia yang telah diluncurkan semenjak duatahun belakangan ini masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka atau civitas akademika UNP. Hal ini terungkap dari wawancara dengan Ketua layanan Sidaring Perpustakaan UNP, Sri Yulianti yang mengatakan bahwa pemanfaatan layanan pada kurun waktu Januari

sampai Juli 2022 berjumlah 1.750 transaksi dari total populasi anggota Perpustakaan UNP tahun 2022 yang mencapai 35.000 orang. Realitas ini menunjukkan adanya keengganan pemustaka untuk memanfaatkan layanan Sidaring, dan kondisi ini justru akan merugikan pemustaka itu sendiri. Asumsinya, terdapat persoalan komunikasi dalam komunikasi bermedia internet yang menyebabkan pemustaka enggan memanfaatkan layanan Sidaring yang telah disediakan oleh Perpustakaan UNP. Layanan Sidaring merupakan layanan sirkulasi dengan proses peminjaman dan pengembalian koleksi melalui komunikasi bermedia internet yang tersedia di Perpustakaan UNP. Poin ini juga menjadi alasan tersendiri untuk melihat dan mendeskripsikan persoalan dalam perspektif ilmu komunikasi.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas mengenai komunikasi bermedia internet. Diantaranya adalah penelitian yang berjudul “Analisis Komunikasi Pemerintah dalam Mewujudkan Good Governance” oleh Ibnu Sectio Caisaria (2014), “Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Bermedia Internet terhadap Persahabatan Mahasiswa di Dunia Maya” oleh Anne Ratnasari (2005), dan “Media Komunikasi sebagai Akses Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Indonesia” oleh Lailatur Rahmi (2019). Fokus penelitian yang dilakukan pada penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan pada berbagai hal, antara lain perumusan masalah yang diteliti, objek penelitian dan tempat penelitian.

Komunikasi yang berlangsung pada layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam rangka pemenuhan informasi, adalah mutlak dengan civitas akademika sebagai komunikannya. Dengan demikian, penyampaian pesan dari perpustakaan sebagai komunikator kepada komunikan dengan kebutuhan literasi yang berkaitan dengan akademis menuntut ketepatan, kelengkapan serta kecepatan atas pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi tersebut. Barangkali berbagai hal yang menyebabkan layanan ini tidak berjalan sebagaimana mestinya, baik dari sisi pengelola layanan, pengguna layanan ataupun pada layanan yang digunakan itu sendiri. Namun fokus pada penelitian ini adalah menganalisis bagaimana proses komunikasi bermedia internet pada Layanan Sidaring di Perpustakaan UNP.

Pada penelitian ini, Apparatus Theory yang dikemukakan oleh James. E. Katz dan Mark. Aakhus akan digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis komunikasi bermedia internet pada layanan perpustakaan, fokusnya kepada layanan Sidaring di perpustakaan Universitas Negeri Padang. Teori ini digunakan dengan pertimbangan peneliti yang memfokuskan hadirnya metode layanan sirkulasi perpustakaan dengan menggunakan komunikasi bermedia internet.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian ilmu-ilmusosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan manusia, peneliti dapat mengetahui pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai kasus yang diteliti. teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder Penelitian ini menggunakan kedua sumber data tersebut, baik data primer maupun data sekunder. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Pengumpulan data yang dilakukan

dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi akan menghasilkan data penelitian. Metode analisis data Analisis kualitatif terdiri dari reduksi data, display data dan simpulan.

C. HASIL PENELITIAN

Konsep komunikasi bermedia internet dalam penggunaan layanan Sidaring di Perpustakaan UNP. Layanan Sidaring merupakan suatu inovasi yang sengaja rancang untuk mempermudah komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Tidak hanya kemudahan komunikasi, tetapi layanan Sidaring ini juga memudahkan sirkulasi peminjaman dan pengembalian. Sederhananya, layanan Sidaring ini dapat dikatakan sebagai platform komunikasi untuk melakukan sirkulasi peminjaman dan pengembalian di Perpustakaan UNP. Inilah yang disebut secara gamblang dalam *apparategeist theory* disebut sebagai sebuah mesin (Mutiah et al., 2019). Jika hanya dilihat sebagai suatu mesin dalam teori *apparategeist*, semestinya layanan Sidaring ini juga mesti memiliki jiwa (Sari et al., 2018) Kenyataannya adalah kelahiran layanan Sidaring tidak memiliki jiwa yang benar-benar melekat kepadanya. Namun, justru jiwa manusia yang hadir dalam bentuk kebutuhan akan solusi dari masalah sedang dihadapi oleh manusia ketika itu. Masalahnya adalah pandemi Covid-19 yang menyebabkan manusia-manusia meninggalkan berbagai sisi kehidupan termasuk juga meninggalkan aktivitas keputastakaannya. Sementara jika dilihat lebih jauh, seorang insan akademis tidak dapat meninggalkan aktivitas keputastakaan mereka, karena akan berpengaruh kepada aspek akademis yang mereka miliki. Lalu hadirnya layanan Sidaring sebagai solusi atas masalah tersebut (Affiza, 2022), (Wicaksana & Rachman, 2018), (Sazaki et al., 2023).

Layanan sidaring yang menggunakan aplikasi perpesanan adalah solusi atas banyaknya kemunculan aplikasi-aplikasi baru yang mungkin saja memperlambat kinerja telepon pintar penggunaannya (Listiyono et al., 2022). Ini yang menjadi tantangan bagi perpustakaan UNP. Sehingga munculah konsep menyederhanakan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang diusung oleh layanan Sidaring Perpustakaan UNP. Layanan Sidaring dirancang dengan memperhatikan aspek fundamental dari seorang manusia. Kelahiran layanan ini didasarkan atas masalah Covid-19 yang sedang melanda dunia. Diketahui bahwa salah satu aspek fundamental manusia salah satunya adalah kebutuhan akan komunikasi (Cangara, 2023) Aspek ini diperhatikan mengingat pentingnya kesehatan seorang manusia harus menetap di rumah untuk waktu yang lama. Kondisi serupa itu membuat manusia kesulitan melakukan berbagai aktivitas sosial dan komunikasi. Dalam konteks ini, layanan Sidaring hadir sebagai mekanisme komunikasi yang baru dalam melakukan aktivitas keputastakaan.

Layanan Sidaring perpustakaan UNP tidak hanya menjadi mekanisme komunikasi saja. Tetapi layanan ini juga hadir sebagai medium yang menjembatani antara pemustaka dan pustakawan. Dalam konteks komunikasi, (Wicaksana & Rachman, 2018) menyatakan bahwa aktivitas komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan saluran atau media disebut dengan komunikasi bermedia. Dengan begitu, proses komunikasi yang terjadi pada layanan Sidaring dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas komunikasi bermedia. Tidak hanya sampai di situ saja, Effendi (2015) juga mengatakan bahwa media komunikasi merupakan saluran atau sarana yang digunakan untuk meneruskan pesan. Lebih lanjut, sarana yang dimaksud dapat berupa alat atau

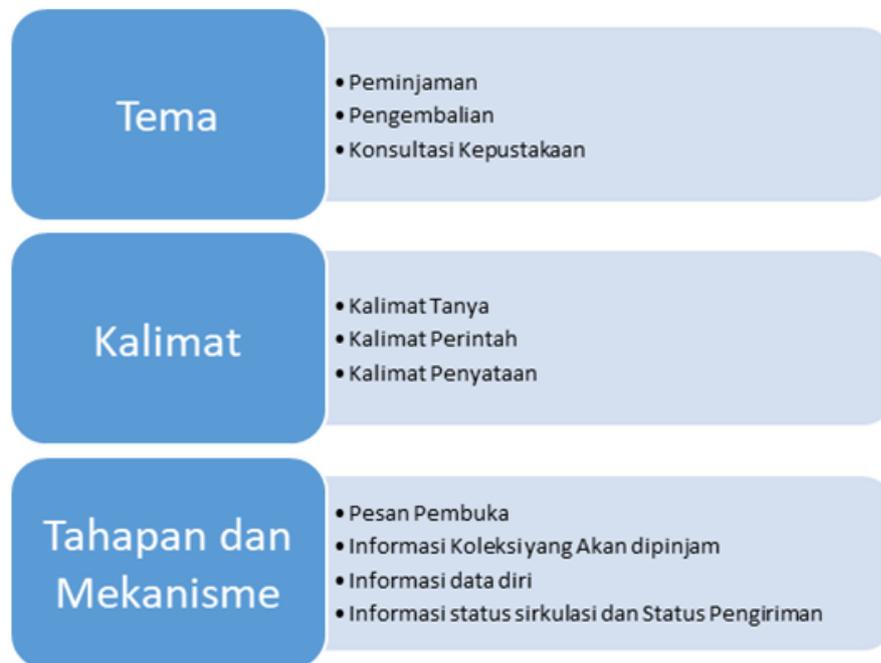
utilitas seperti akses internet (Effendi, 2015). Inilah yang menjadi alasan bahwa penggunaan layanan Sidaring Perpustakaan UNP merupakan suatu bentuk komunikasi bermedia internet.

Klasifikasi media massa dan media nirmassa dikembangkan oleh Effendi (2015) berdasarkan banyaknya jumlah komunikan yang dapat dijangkau oleh suatu media. Pada konteks ini, peneliti melihat penggunaan media ini berkaitan dengan alur komunikasi yang terjadi antara petugas layanan, pemustaka, dan khalayak (calon pemustaka). Lain hal, pada aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan dalam menyebarkan informasi terkait dengan layanan Sidaring Perpustakaan UNP, diketahui bahwa aktivitas komunikasinya terjadi melalui saluran komunikasi massa. Secara konsep, saluran komunikasi massa dapat disebut juga sebagai media massa yang dapat menyentuh khalayak secara luas dan dalam jumlah yang banyak pada satu waktu (Effendi, 2015). Alur komunikasi dalam bentuk dialog yang terjadi pada layanan Sidaring itu terpusat pada petugas layanan Sidaring. Dialog hanya terjadi antara petugas layanan Sidaring dengan pemustaka, pada kondisi ini baik petugas layanan Sidaring atau pemustaka dapat bertindak sebagai komunikator dan komunikan. Ataupun, dialog hanya terjadi antara petugas layanan dengan khalayak calon pemustaka, pada kondisi ini baik petugas maupun khalayak (calon pemustaka) juga dapat bertindak sebagai komunikator dan komunikan. Komunikasi serupa ini didefinisikan oleh Eksan (2019) sebagai suatu proses dua arah yang sangat kompleks dalam menyampaikan pesan yang menyebabkan berbagai unsur dan berbagai tahap untuk mencapai kesamaan pemahaman.

Penelitian ini tidak mendeteksi ada komunikasi dan/atau yang terjadi antara khalayak (calon pemustaka) dengan pemustaka. Namun pada kondisi tertentu, khalayak (calon pemustaka) dapat beralih status menjadi pemustaka yang nantinya akan melakukan dialog bersama petugas layanan Sidaring sebagai pemustaka. Dalam istilah komunikasi, hal serupa ini disebut keterbatasan media yang kemudian penggunaan istilah media ini diklasifikasikan kepada media massa dan media nirmassa oleh Effendi pada tahun 2015 silam. Layanan Sidaring merupakan suatu inovasi yang terintegrasi dengan berbagai sistem perkuliahan di UNP. Pada hakikatnya, semua sistem perkuliahan yang ada di UNP merupakan karya cipta manusia. Sistem yang terintegrasi tersebut terjadi dengan bantuan utilitas internet, dan tentunya setiap integrasi yang memuat informasi yang saling terhubung satu sama lain. Ini juga berwujud dari komunikasi bermedia internet yang membuat manusia saling terhubung satu sama lain pada berbagai bidang pelayanan di UNP. Hal ini senada dengan temuan penelitian Ratnasari (2005) yang mengatakan bahwa komunikasi bermedia internet dapat membuat manusia terhubung semakin kuat satu sama lain.

Prinsip layanan perpustakaan untuk mempertemukan pemustaka dengan pustakawan tentu tidak terjadi begitu saja. Ada proses komunikasi yang dilaluinya. Pemustaka dan pustakawan saling bertukar pesan. Termasuk apa yang terjadi pada penggunaan layanan Sidaring. Kenyataannya, setelah lahirnya layanan Sidaring oleh perpustakaan UNP, aktivitas perpustakaan berubah sedemikian rupa. Para pemustaka tidak perlu hadir ke perpustakaan untuk dapat melihat-lihat koleksi, meminjam buku, atau bahkan mengembalikan buku. Bentuk transaksi antara pemustaka dan pustakawan juga berubah. Secara konsep, teori *apparategeist* menyatakan bahwa mesin-mesin tidak hanya hadir sebagai upaya untuk memudahkan pekerjaan manusia, tetapi juga hadir sebagai hal yang dapat mengubah perilaku sosial (Katz dan Aakhus, dalam Sikumbang, 2019) maka dapat dikatakan bahwa layanan komunikasi merupakan suatu mesin yang olehnya terjadi aktivitas dan perubahan sosial.

Pemustaka dan pustakawan juga saling bertukar pesan terlebih dahulu sebelum sirkulasi peminjaman dan pengembalian dilaksanakan. Ini lah yang disebut (Hardjana, 2018) tentang pemenuhan fungsi layanan yang dilakukan dengan menjalin komunikasi yang baik antara pemustaka dan pustakawan. Tentu dengan pesan-pesan yang baik pula. Ada pun pesan-pesan yang ada pada layanan Sidaring dapat dilihat pada bagan berikut ini;



Gambar 1 Jenis-jenis pesan pada layanan Sidaring.

Gambar diatas menunjukkan bahwa pesan-pesan yang ditemukan pada penggunaan layanan Sidaring dapat dikelompokkan kepada tiga bentuk. Kelompok pertama didasarkan pada tema pesan yang ada yaitu; tema-tema yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan konsultasi kepustakaan. Kolompok kedua didasarkan kepada bentuk kalimat yang ada yaitu; kalimat tanya, kalimat perintah, dan kalimat pernyataan. Kelompok ketiga didasarkan pada tahapan dan mekanisme layanan Sidaring yaitu; pesan pembuka, informasi koleksi yang akan dipinjam, informasi data diri, dan informasi status sirkulasi dan status pengiriman. Temuan hasil penelitian dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Wawancara dengan Informasi

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana alur pemanfaatan layanan sidaring oleh pemustaka dan pustakawan?	Alur pemanfaatan layanan sidaring oleh pemustaka dan pustakawan melalui aktivitas komunikasi terkait dengan layanan Sidaring Perpustakaan UNP dapat dilakukan menggunakan media massa dan media nirmassa.

Pertanyaan	Jawaban
<p><i>Bagaimana perpustakaan UNP menyusun pesan yang ada selama penggunaan layanan Sidaring</i></p>	<p>Aktivitas komunikasi antara petugas layanan Sidaring dengan pemustaka terjadi menggunakan media nirmassa. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan aplikasi perpesanan <i>WhatsApp</i> yang dijadikan sebagai basis layanan Sidaring. Pada aktivitas komunikasi melalui layanan Sidaring, percakapan terjadi secara personal dan melalui jaringan pribadi. Dengan begitu, komunikasi hanya berjumlah satu orang saja. Inilah yang dimaksud dengan media nirmassa, dimana komunikasi dalam komunikasi bermedia nirmassa sangat terbatas dan tidak luas (Effendi, 2015).</p>
<p><i>Apakah perencanaan layanan Sidaring juga disertai dengan perencanaan komunikasi?</i></p>	<p>Semuanya berhubungan dengan prinsip komunikasi bermedia internet, layanan perpustakaan, dan teori <i>apparatgeist</i> yang semuanya sama-sama membahas adanya hubungan komunikasi antar manusia dengan mesin-mesin (internet, media komunikasi, dan layanan Sidaring) yang ada (Irawan et al., 2022) Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi.</p>
<p><i>Apakah layanan prima Sidaring dilengkapi dengan fitur terjemahan ke Bahasa asing kendala dalam berkomunikasi</i></p>	<p><i>Bermedia Internet yang Ditemui Pengguna Layanan Sidaring di Perpustakaan UNP</i> <i>Kendala komunikasi penggunaan layanan Sidaring berkaitan dengan pengalaman pengguna, baik pemustaka maupun petugas layanan Sidaring. Kendala ini juga berhubungan dengan hambatan komunikasi. Sehingga hambatan komunikasi yang terjadi sepanjang penggunaan layanan Sidaring dapat dilihat dari dua sudut pandang.</i></p>

Pertanyaan	Jawaban
<p><i>Bagaimana langkah-langkah yang ditempuh ketika perpustakaan UNP menemukan kendala jaring pada layanan Sidaring?</i></p>	<p>Upaya yang dilakukan untuk mengganti sipasi layanan Sidaring yang bermasalah dengan memberikan informasi kepada pengunjung melalui tambilan webside, bahwa jaringan Sidaring sedang terkendala.</p>

Sudut pandang pertama adalah pustakawan, dan sudut pandang kedua berasal dari pemustaka. Selain membedakan hambatan komunikasi penggunaan layanan Sidaring berdasarkan sudut pandang penggunaan, hambatan komunikasi ini dapat dibedakan berdasarkan penyebab terjadinya hambatan itu. Biasanya digolongkan kepada hambatan yang disebabkan oleh manusia (human) dan hambatan yang bukan berasal dari manusia (non-human).

D. PEMBAHASAN/ HASIL

Prinsip *apparategeist* juga terlihat jelas dari sistem yang terintegrasi antara layanan Sidaring dengan berbagai layanan lain di UNP. Paling jelas adalah mesin-mesin serupa perangkat lunak (komputer/ telepon pintar) dan utilitas internet membuat manusia mulai efektif dalam menjalin berbagai interaksi (Katz dan Aakhuz, 2000). Prinsip tersebut terlihat jelas dari berkurang interaksi tatap muka yang dilakukan pada sivitas akademika di UNP. Layanan Sidaring meminimalkan interaksi melalui saluran antara pemustaka dan pustakawan. Termasuk dengan adanya layanan ini, kemungkinan untuk berkurang interaksi tatap muka yang terjadi diseluruh area perpustakaan juga akan semakin meningkat. Pemustaka akan meninggalkan area baca dan area komputer yang ada di perpustakaan. Perpustakaan nantinya tidak akan menjadi area *working space* (ruang bekerja/ belajar). Lebih dari itu, gedung perpustakaan akan berubah konsep menjadi ruang penyimpanan koleksi bacaan saja.

Asumsi peneliti, prinsip *apparategeist* yang membicarakan soal mesin dan hubungannya dengan interaksi manusia semestinya tidak hanya mengubah pola interaksi saja. Tetapi lebih dari itu, layanan Sidaring ini berkemungkinan untuk mengubah sistem dan mekanisme perpustakaan. Sebenarnya, pola serupa ini sudah terjadi pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang sudah memberikan layanan perpustakaan secara terbuka di internet. Namun pada kondisi ini, area belajar dan area kerja perpustakaan yang dimiliki oleh instansi pendidikan memang sebaiknya tetap ada. Hal ini karena fungsi dasar perpustakaan sebagai sarana untuk menciptakan kesinambungan antara pemustaka dengan pustakawan mesti dipertahankan. Dengan begitu, berkurangnya area membaca dan area komputer, semestinya dapat memberikan ruang lebih kepada perpustakaan untuk dapat menambah koleksi bacaannya.

Perpustakaan mesti memberikan layanan untuk mempertemukan pemustaka dan bahan pustaka yang mereka minati (Santosa et al., 2022) Di Perpustakaan UNP terdapat layanan Sidaring yang dapat memudahkan pemustaka untuk dapat menemukan bahan pustaka yang

mereka inginkan tanpa terikat ruang dan waktu. Namun layanan serupa ini masih tidak sepenuhnya dapat dinikmati oleh pengguna jika dihitung berdasarkan kuantitas. Terbukti setelah pandemi Covid-19 usai, jumlah pemustaka yang melakukan sirkulasi diluar jaringan mengalami peningkatan dan pemustaka yang menggunakan layanan Sidaring mengalami penurunan. Ini adalah masalah yang mesti carikan lagi solusinya (Wicaksana & Rachman, 2018). Berdasarkan prinsip layanan perpustakaan, prinsip *apparategeist theory*, dan prinsip komunikasi bermedia internet, semestinya inovasi layanan perpustakaan tidak hanya sebatas upaya untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka. Tetapi dengan adanya digitalisasi yang dibantu oleh utilitas internet semestinya layanan perpustakaan menjelma juga menjadi sarana digitalisasi setiap koleksi yang ada (mengubah *hardcopy* menjadi *softcopy*). Perpustakaan UNP juga sebaiknya mempertimbangkan ini, sehingga layanan Sidaring tidak hanya menjadi layanan sirkulasi saja, tetapi juga menjadi sarana untuk mengumpulkan koleksi yang lebih banyak. Termasuk juga untuk melakukan digitalisasi pada berbagai koleksi. Hingga ujung-ujungnya layanan Sidaring tidak perlu lagi mengirimkan buku dalam bentuk fisik kepada pemustaka, tetapi cukup mengirimkan *softcopy*nya saja (Fauziah et al., 2023)

Sementara itu, ketika status pengembalian dihitung pada tanggal kedatangan buku tersebut, maka secara otomatis status pengembalian tercatat sebagai keterlambatan. Akibatnya pemustaka yang mengeluarkan biaya untuk membayar denda, padahal buku durasi hari yang ia pakai sesuai dengan aturan kepastakaan yang ada. Kalau pun pemustaka tersebut ingin menyampaikan buku tersebut tepat waktu sesuai dengan ketentuan durasi peminjaman yang sudah ditetapkan pustaka, maka pemustaka itu mengalami kerugian durasi pemakaian. Kira-kira ini lah hambatannya. Hambatan yang sama juga dapat dilihat dari sudut pandang pemustaka. Terdapat tiga hambatan yang lazim terjadi, yaitu; Pertama itu kesulitan mahasiswa dalam mencerna makna dari istilah-istilah yang mungkin baru diketahui oleh pemustaka. Hambatan pertama ini adalah hambatan yang disebabkan oleh manusia. Kedua, adanya kesulitan dalam menyampaikan pesan menggunakan bahasa tulisan. Namun di sisi lain, keinginan penggu untuk bisa melakukan panggilan suara ketika menggunakan layanan Sidaring juga tidak dapat terakomodasi. Hambatan kedua ini merupakan kendala yang disebabkan oleh manusia sekaligus disebabkan oleh bukan manusia (Suryani, 2019), (Amelia, 2019), (Musfialdy, 2020)

Kendala yang dirasakan oleh pemustaka diperparah dengan munculnya kemungkinan untuk tidak menyelesaikan beberapa kewajiban perkuliahan setelah itu. Biasanya kendala serupa ini terjadi karena hambatan jaringan atau hambatan perangkat yang dimiliki oleh mahasiswa tersebut Kendalanya adalah situs OPAC yang sulit diakses. Kadang-kadang situs OPAC malah tidak dapat diakses sama sekali pada waktu-waktu tertentu. Hambatan serupa ini saling berkaitan satu sama lain. Mulai hambatan teknologi yang kemudian berpengaruh kepada kendala psikologis untuk mengerjakan pekerjaan lain di luar itu. (Margareta, 2022)

Dari sudut pandang pustakawan, hambatan yang disebabkan oleh manusia adalah kesulitan pemustaka menyampaikan apa yang dia maksud. Hal ini terjadi karena adanya gap antara kemampuan menulis dan kemampuan bicara dalam diri seseorang. Ada orang yang mampu menyampaikan pendapat atau keinginannya menggunakan bahasa lisan, namun sulit menyampaikan keinginannya menggunakan bahasa tulisan. Inilah yang menjadi salah satu hambatan komunikasi yang terjadi dalam penggunaan layanan Sidaring. Kondisi serupa ini disebut sebagai kendala semantik yang terjadi karena ada perbedaan pemahaman makna (Hasanah, 2022) . Di samping itu, kondisi serupa ini juga terjadi karena adanya kendala

psikologis yang meliputi perbedaan persepsi, sikap, nilai-nilai, dan pengalaman individu yang dapat mempengaruhi interpretasi dan pemahaman pesan (West dan Turner, 2019). Gudykunst dan Kim (2017) menyebut kendala diatas sebagai hambatan mediasi yang terkait dengan penggunaan media atau alat komunikasi yang tidak cocok atau tidak efektif. Misalnya, jika pesan yang disampaikan melalui teks singkat atau pesan singkat memiliki keterbatasan dalam menyampaikan nuansa dan ekspresi yang lebih kompleks

Masih dari sudut pandang yang sama dari pustakawan, hambatan komunikasi penggunaan layanan Sidaring juga ada yang disebabkan oleh non-human. Kendalanya adalah sistem dan mekanisme penggunaan layanan Sidaring masih memiliki celah. Celah tersebut terdapat pada sistem pengembalian yang terhubung langsung dengan sistem dan mekanisme denda. Hambatannya terjadi ketika pemustaka sudah mengkonfirmasi pengembalian buku dengan mengirimkan bukti pengiriman kepada pustakawan. Namun, buku tersebut tidak sampai tepat waktu. Akibatnya pemustaka berikutnya tidak dapat meminjam buku yang sama sampai buku tersebut sampai di Perpustakaan UNP. Kendala serupa ini disebut sebagai gangguan teknologi dalam perangkat keras atau perangkat lunak komunikasi, kegagalan jaringan, atau masalah teknis lainnya dapat menyebabkan hambatan dalam komunikasi melalui media digital atau telekomunikasi

E. KESIMPULAN

Layanan Sidaring Perpustakaan UNP adalah inovasi kepastakaan yang menjawab tantangan pandemi Covid-19. Layanan Sidaring ini adalah saluran komunikasi yang memudahkan interaksi antara pemustaka dan pustakawan untuk melakukan peminjaman, pengembalian, dan konsultasi kepastakaan. Layanan ini mengusung konsep kesederhanaan layanan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semua aktivitas komunikasi yang ada pada layanan sidaring dilakukan melalui saluran komunikasi bermedia internet, mulai dari kelahiran layanan ini hingga perkembangan layanan ini.

Hambatan penggunaan layanan Sidaring terjadi karena adanya kendala semantik yang disebabkan oleh adanya perbedaan dalam memahami istilah antara pemustaka dan pustakawan. Hambatan lain terjadi karena kendala psikologi meliputi perbedaan persepsi dan pengalaman individu yang dapat mempengaruhi interpretasi dan pemahaman pesan selama melakukan komunikasi menggunakan layanan Sidaring. Hambatan lain terjadi karena adanya gangguan teknologi berupa sistem dan mekanisme penggunaan layanan Sidaring masih memiliki celah. Celah tersebut terdapat pada sistem pengembalian yang terhubung langsung dengan sistem dan mekanisme denda

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. (2019). Penerapan Sistem Publikasi Informasi Humas dalam Meningkatkan Validitas Informasi di Website Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 7(2), 181–190. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i2.2906>
- Cangara, H. (2023). *Etika Komunikasi*. Prenda.

- Fauziah, S., Tarissa, S., Harahap, A., Islam, U., & Sumatera, N. (2023). *Dawatuna : Journal of Communication and Islamic Broadcasting Analisis Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Digital pada Perpustakaan UINSU Dawatuna : Journal of Communication and Islamic Broadcasting*. 3(20), 252–259. <https://doi.org/10.47476/dawatuna.v3i2.2428>
- Hardjana, A. A. (2018). Komunikasi dalam Manajemen Reputasi Korporasi. In 2018. Admajaya.
- Hasan, S., Yusnanto, T., & Satisfaction, S. B. (2022). *Digital Marketing* (Issue June).
- Hasanah, W. (2022). *Dampak Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26109/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26109/1/Wisma Hasanah%20 150503052%20 FAH%20 IP%20 081350061675.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26109/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26109/1/Wisma%20Hasanah%20150503052%20FAH%20IP%20081350061675.pdf)
- Irawan, T., Fauzi, M., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan. *Jurnal Mubtadiin*, 8(2), 46–74. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/mubtadiin>
- Listiyono, H., Sani, D. L., Khristianto, T., & Soelistijadi, R. (2022). Desain Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang Berbasis Web. *Pixel: Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 15(1), 121–131. <https://doi.org/10.51903/pixel.v15i1.742>
- Margareta, I. E. (2022). Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 2(1), 35–42. <https://doi.org/10.20414/light.v2i1.5116>
- Musfialdy, M. (2020). Organisasi dan Komunikasi Organisasi. *Kutubkhanah*, 15(1), 83–93. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Kutubkhanah/article/view/255>
- Mutiah, T., Albar, I., Fitriyanto, & A.Rafiq. (2019). Etika Komunikasi Dalam Menggunakan Media Sosial. *Global Komunika*, 1(1), 14–24. <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/processor/article/view/107/105%0Ahttps://core.ac.uk/download/pdf/287201763.pdf>
- Santosa, A. B., Sukirman, S., & Subaidi, S. (2022). Strategi Manajemen Perpustakaan Digital untuk Meningkatkan Kualitas Akademik. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 136–147. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2022.v9.i2.p136-147>
- Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). Komunikasi dan Media Sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69. https://www.researchgate.net/profile/Astari-Clara-Sari/publication/329998890_komunikasi_dan_media_sosial/links/5c2f3d83299bf12be3ab90d2/Komunikasi-Dan-Media-Sosial.pdf
- Sazaki, Y., Firdaus, M. A., Yusliani, N., Dhita, K., Rosa, D., Rodiah, D., & Zarkasih, A. (2023). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Sekolah untuk Peningkatan Efisiensi dan Aksesibilitas di SMK Negeri 1 Muara Enim , Sumatera Selatan*. 70–78.
- Sheila Maria Belgis Putri Affiza. (2022). Manajemen Sarana dan Prasarana Meningkatkan Kualitas Layanan Penunjang di Perpustakaan Darul Fikri MAN 1 Lamongan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Sikumbang, A. T. (2019). Komunikasi Bermedia. *Jurnal Iqra*, 8(1), 63–67. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/64>
- Suryani, W. (2019). Komunikasi Antar Budaya Yang Efektif. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 91–100.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Bandar Lampung. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>