



Communication Strategies for Enhancing Visitor Services at the Institut STIAMI Library Central Campus

Danang Aji Pangestu^{1*}, Euis Komalawati²

Pascasarjana Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Corresponding Author: Danang Aji Pangestu danangajipangestu05@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Communication Strategy, Library Services, Visitor Services

Received : 02, July

Revised : 15, August

Accepted: 27, September

©2024 Pangestu, Komalawati: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The STIAMI Institute Library plays an important role in providing relevant information to its users. However, challenges such as ineffective communication, limited information technology implementation, and suboptimal service remain. This study aims to understand the communication strategies used by the STIAMI Institute Library to improve visitor services. A qualitative method with a descriptive approach was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The results show that internal communication, such as regular meetings and staff collaboration, as well as external communication through social media and online services, increase visitor satisfaction. Additionally, improvements in facilities and technology-based access to information significantly enhance visitor satisfaction. In conclusion, an effective communication strategy is key to improving library services and strengthening its role as an information and education center.

Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan pada Pengunjung Perpustakaan Institut STIAMI Kampus Pusat

Danang Aji Pangestu^{1*}, Euis Komalawati²

Pascasarjana Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Corresponding Author: Danang Aji Pangestu danangajipangestu05@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Layanan Perpustakaan, Layanan Pengunjung

Received : 02, July

Revised : 15, August

Accepted: 27, September

©2024 Pangestu, Komalawati: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Perpustakaan Institut STIAMI memiliki peran penting dalam menyediakan informasi yang relevan bagi penggunanya. Namun, terdapat tantangan seperti kurangnya komunikasi efektif, keterbatasan teknologi informasi, dan pelayanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan memahami strategi komunikasi Perpustakaan Institut STIAMI dalam meningkatkan pelayanan pengunjung. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal, seperti rapat rutin dan kolaborasi antar staf, serta komunikasi eksternal melalui media sosial dan layanan daring, meningkatkan kepuasan pengunjung. Selain itu, peningkatan fasilitas dan akses informasi berbasis teknologi turut meningkatkan kepuasan pengunjung. Kesimpulannya, strategi komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan dan memperkuat perannya sebagai pusat informasi dan edukasi.

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia tidak lepas dari kata “komunikasi” dalam berinteraksi antara satu sama lain. Informasi sangat diperlukan sampai saat ini, di mana komunikasi menjadi medium pertukaran pesan antara dua atau lebih pihak yang bisa berisi informasi, ide, emosi, atau opini, melalui berbagai cara. Tujuannya adalah untuk memastikan pesan dipahami dan direspon dengan benar. Ini melibatkan dialog antara pengirim dan penerima, termasuk umpan balik, dan bisa terjadi langsung atau lewat media, menggunakan kata-kata, isyarat, atau teknologi. (Fatmawati, dkk 2024).

Di lingkungan perpustakaan, komunikasi menjadi sangat penting untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, Perpustakaan Institut STIAM I memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan mendistribusikan informasi kepada pemustaka. Kehadiran Perpustakaan Institut STIAM I diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif kepada mahasiswa, dosen, karyawan, dan para pengguna perpustakaan lainnya mengenai layanan perpustakaan. Dengan komunikasi yang efektif, perpustakaan dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka.

Harus kita ketahui bahwa pada tahun 2023 perpustakaan institut stiami mempunyai predikat terakreditasi A oleh Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dimana ini merupakan suatu kebanggaan bagi Perpustakaan Institut Stiami dalam memegang peranan yang krusial sebagai sumber daya pengetahuan pada masanya yang dimana ini merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan untuk kedepannya.



Gambar 1. Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Institut STIAM I

Sumber: Sosial Media Perpustakaan Institut STIAM I

Namun kini pada tahun 2024 di balik kemegahan namanya yang dulu pernah mendapatkan akreditasi A, terdapat tantangan-tantangan yang menghambat efektivitas pelayanan yang diberikan. Salah satu tantangan tersebut adalah kurangnya komunikasi yang dijalankan dalam sosialisasi

layanan perpustakaan kepada pengunjungnya. Walaupun perpustakaan menyediakan beragam layanan yang bermanfaat, kurangnya pemahaman dan kesadaran akan layanan-layanan tersebut membuat potensi pelayanan tidak sepenuhnya terserap oleh civitas akademik, terutama dosen dan mahasiswa.

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan akademik di perguruan tinggi. Namun, beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Perpustakaan Institut Stiami menuntut perhatian serius agar pelayanan kepada pengunjung dapat ditingkatkan. Berikut adalah identifikasi masalah yang menjadi dasar penelitian ini: adanya keterbatasan sosialisasi layanan, pelayanan kurang optimal, kondisi koleksi yang kurang memadai, minimnya jumlah pengunjung, kekurangan tenaga pustakawan, terbatasnya jam kunjungan, penerapan teknologi informasi.

Tidak adanya minat berkunjung juga berpotensi mengurangi anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan perpustakaan di masa mendatang. Berikut adalah rekapitulasi Kunjungan Bulan Maret 2024 Perpustakaan Institut STIAMI Bagian Administrasi Perpustakaan Institut STIAMI Pada Slims 8.3.1 Akasia yang bersumber dari Website SLiMS Akasia Perpustakaan Institut STIAMI

4/1/24, 6:03 AM Visitor Report by Day

SUNDAY	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY
					1	2
3	4 3	5 4	6 3	7 7	8 2	9
10	11	12	13 4	14 11	15 8	16
17	18 14	19 10	20 3	21 10	22 1	23
24	25 7	26 1	27 4	28 3	29	30

Gambar 2. Data Pengunjung Perpustakaan STIAMI Bulan Maret 2024

Dari data tersebut peneliti menyimpulkan rendahnya minat untuk menggunakan fasilitas perpustakaan ini dapat menimbulkan pertanyaan tentang relevansi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pentingnya komunikasi dalam layanan perpustakaan terlihat dari kebutuhan perpustakaan untuk berinteraksi dengan pemustaka, baik dalam layanan sirkulasi, referensi, bimbingan pemustaka, dan layanan informasi lainnya. Komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, keterbatasan dalam penerapan teknologi informasi dan kurangnya komunikasi efektif dapat menghambat layanan optimal kepada pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi komunikasi yang digunakan oleh Perpustakaan Institut STIAMI dalam meningkatkan layanan kepada pengunjung. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan solusi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan. Dengan memahami strategi komunikasi yang efektif, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan memaksimalkan penggunaan fasilitas perpustakaan untuk kepentingan studi, penelitian, dan informasi lainnya.

Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini meliputi kurangnya komunikasi efektif antara pustakawan dan pemustaka, keterbatasan dalam penerapan teknologi informasi di perpustakaan, dan layanan yang belum optimal bagi pengunjung. Penelitian ini juga membahas pentingnya komunikasi dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pustakawan dapat dipahami dan dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Melalui strategi komunikasi yang tepat, perpustakaan dapat mengatasi masalah-masalah ini dan meningkatkan kualitas layanannya. Dengan memahami latar belakang, urgensi, tujuan, dan pokok permasalahan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan strategi komunikasi yang efektif di perpustakaan, khususnya di Perpustakaan Institut STIAMI.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrizandi (2022), Wahfiuddin Rahmad Harahap (2021), dan Ayu Puspa Arum serta Yoana Marfianti (2019) telah memberikan kontribusi signifikan dalam memahami penerapan teknologi informasi dan strategi promosi di perpustakaan, baik dalam konteks perpustakaan umum maupun digital. Namun, penelitian-penelitian ini cenderung berfokus pada aspek-aspek teknis dan promosi tanpa mengintegrasikan strategi komunikasi yang spesifik dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan akademik. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh M.V. Nazarov (2020) lebih menekankan pada strategi komunikasi di perpustakaan khusus, dengan analisis teori pemasaran, namun tidak menjelaskan penerapannya di perpustakaan akademik dengan teknologi informasi sebagai elemen kunci. Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah membahas tentang teknologi informasi dan strategi promosi di perpustakaan, terdapat kesenjangan dalam penelitian yang mengkaji secara mendalam strategi komunikasi yang terintegrasi dengan penerapan teknologi informasi dalam konteks perpustakaan akademik. Tidak banyak penelitian yang secara eksplisit menggabungkan kedua elemen ini dengan fokus pada peningkatan layanan pengunjung.

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengeksplorasi strategi komunikasi yang diterapkan di Perpustakaan Institut STIAMI, sebuah perpustakaan di perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung. Dengan mengacu pada teori/model komunikasi dari Daryono (2018) dan model LibQUAL untuk evaluasi layanan perpustakaan, penelitian ini memberikan wawasan yang belum banyak dikaji sebelumnya.

1. Strategi Komunikasi

Model konsep komunikasi daryono (2018) tentang Ruang Lingkup Komunikasi Perpustakaan yang dimana ini dapat dibagi menjadi dua yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

1. **Komunikasi internal** adalah pertukaran gagasan diantara orang-orang dalam satu kelompok maupun antara orang-orang dari kelompok yang satu dengan kelompok yang lain dalam satu organisasi. Komunikasi internal dibedakan lagi menjadi tiga macam yaitu: komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal.
2. **Komunikasi eksternal** adalah komunikasi antara pustakawan dengan perseorangan atau kelompok masyarakat di luar perpustakaan. Komunikasi ini terdiri dua jalur secara timbal balik yaitu komunikasi dari perpustakaan kepada pemustaka dan dari pemustaka kepada perpustakaan.

2. Pelayanan Pengunjung

Teori LibQUAL (2021) yang telah digunakan di berbagai perpustakaan untuk melihat tingkat pada pelayanan pengunjung perpustakaan kemudian alat kualitas layanan perpustakaan ini dikelompokkan menjadi 3 dimensi yaitu :

1. **Kinerja Staf**: Penilaian kinerja staf perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengunjung.
2. **Ruang Perpustakaan** (Library Space): Evaluasi kualitas dan kenyamanan ruang fisik perpustakaan.
3. **Akses Informasi** (Access Information): Kemudahan akses informasi bagi pengunjung, termasuk akses digital dan fisik.

METODOLOGI

Metode penelitian adalah proses objektif agar memperoleh data dengan maksud dapat dikembangkan dan dibuktikan, sehingga berguna dalam memecahkan masalah dalam bidang tertentu. (Sri Rochani Mulyani, 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari individu atau perilaku yang diamati, yang kemudian dianalisis untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai objek yang diteliti (Ricko & Junaidi, 2019) Penelitian deskriptif dalam studi ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, akurat, dan faktual mengenai fenomena yang diamati. Peneliti menggunakan metode ini untuk menjelaskan secara detail tentang strategi komunikasi dan penerapan informasi di Perpustakaan Institut STIAMI dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung.

Menurut (Mohammad Mulyadi, 2020: 158) Pengumpulan data penelitian merupakan salah satu bentuk kegiatan penelitian yang harus dilakukan dengan benar. Peneliti harus melakukannya dengan dasar pengetahuan yang baik mengenai teknik atau instrumen pengumpulan data, karena hal ini merupakan salah satu bentuk kegiatan ilmiah. Proses pengumpulan data yang salah, akan

mempengaruhi jawaban dari masalah penelitian. Disini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang biasa dilakukan dalam mencari jawaban dari pertanyaan penelitian.

Data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan, observasi, dokumentasi dan analisis dokumen yang relevan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan untuk memberikan pandangan mereka secara bebas. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data tambahan yang mungkin tidak terungkap dalam wawancara. Data yang dikumpulkan kemudian diatur dan dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori yang relevan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan nonstatistik, yang mencakup analisis dokumen, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis secara bertahap mulai dari tahap pengumpulan, reduksi, dan pemaparan data hingga penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara akurat kondisi dan fenomena yang terjadi di Perpustakaan Institut STIAMI, khususnya dalam hal strategi komunikasi dan pelayanan pengunjung. Peneliti juga menekankan pentingnya keterlibatan aktif dalam proses penelitian, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menemukan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan di Perpustakaan Institut STIAMI Kampus Pusat memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan kepada pengunjung. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal dan eksternal yang diterapkan di perpustakaan Institut STIAMI mempengaruhi secara positif efisiensi operasional, integrasi staf, dan kualitas layanan kepada pengunjung. Komunikasi yang efektif di berbagai tingkat, baik vertikal, horizontal, maupun diagonal, serta pemanfaatan media sosial dalam komunikasi eksternal, adalah kunci untuk meningkatkan kinerja dan partisipasi publik dalam layanan perpustakaan. Kemudian pada pelayanan pengunjung perpustakaan terdapat kinerja staf, kualitas ruang perpustakaan, dan kemudahan akses informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Perpustakaan perlu terus berinvestasi dalam pelatihan staf, meningkatkan fasilitas fisik, dan menerapkan teknologi informasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dan meningkatkan pengalaman mereka. Berdasarkan hasil penelitian di atas berikut adalah interpretasi hasil penelitian yang dituangkan merujuk pada axial coding atas wawancara yang dilakukan:

Tabel 1. Axial Coding Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan pada Pengunjung Perpustakaan Institut STIAMI Kampus Pusat

Kategori Konsep atau Definisi Konsep	Sub Kategori	Kode	Interpretasi	
Strategi Komunikasi Perpustakaan (daryono, 2018)	Komunikasi internal vertikal dalam perpustakaan	Rapat Koordinasi	Rapat bulanan atau online untuk koordinasi tugas dan evaluasi kinerja staf perpustakaan.	
		Media Online (Zoom)	Penggunaan media online seperti Zoom untuk rapat antar cabang perpustakaan.	
		Implementasi Keputusan	Diskusi dan implementasi keputusan manajemen perpustakaan melalui komunikasi vertikal.	
		Evaluasi dan Motivasi	Pembahasan evaluasi kinerja dan motivasi dalam rapat koordinasi internal perpustakaan.	
		Pemahaman Peran dan Tugas	Memastikan pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawab staf melalui komunikasi internal.	
	Komunikasi internal horizontal dalam perpustakaan	Kolaborasi antar Departemen	Berbagi informasi dan kolaborasi antar departemen dalam perpustakaan untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan.	
		Sharing Best Practices	Berbagi praktik terbaik antar unit untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.	
		Forum Diskusi Tematik	Forum untuk diskusi tematik guna meningkatkan pemahaman bersama dan inovasi dalam layanan perpustakaan.	
	Komunikasi internal diagonal dalam perpustakaan	Pengelolaan Proyek Bersama	Komunikasi diagonal untuk pengelolaan proyek bersama antar unit di perpustakaan.	
		Tim Khusus Penanganan Keluhan	Tim khusus yang melibatkan berbagai tingkatan dalam perpustakaan untuk menangani keluhan pengunjung.	
	Komunikasi eksternal dalam perpustakaan	Promosi dan Pemasaran	Komunikasi eksternal untuk mempromosikan layanan perpustakaan kepada civitas akademika.	
		Kerjasama dengan perpustakaan	Kolaborasi dengan perpustakaan lain dan komunitas FPPTI untuk meningkatkan akses dan partisipasi dalam perpustakaan.	
		Acara dan Workshop	Mengadakan acara dan workshop seperti bedah buku, sosialisasi kegiatan untuk meningkatkan hubungan dan interaksi dengan civitas akademika.	
	Pelayanan Pengunjung	Kinerja Staf	Evaluasi Kinerja	Evaluasi kinerja staf untuk meningkatkan efektivitas dalam

Perpustakaan (LibQUAL 2021)			pelayanan kepada pengunjung.
		Pelatihan dan Pengembangan	Program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi staf dalam melayani pengunjung.
	Ruang Perpustakaan	Penataan Ruang	Penataan ruang perpustakaan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan ruang.
		Aksesibilitas Ruang	Memastikan aksesibilitas ruang perpustakaan bagi pengunjung dengan kebutuhan khusus.
	Akses Informasi	Sistem Katalog Online	Pengembangan dan pengelolaan sistem katalog online untuk memudahkan akses informasi.
		Layanan Jurnal Online	Akses terhadap jurnal online sebagai sumber informasi akademik bagi pengunjung perpustakaan.

Adanya hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Daryono (2018) dimana ini membagi komunikasi perpustakaan menjadi komunikasi internal dan komunikasi eksternal, dengan subkategori yang lebih spesifik dalam komunikasi internal. Teori ini menekankan pentingnya struktur komunikasi yang efisien dalam Organisasi perpustakaan untuk memastikan bahwa informasi dan layanan dapat disampaikan dengan baik. Teori LibQUAL (2021) Kinerja Staf, Ruang Perpustakaan, dan Akses Informasi. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan teknologi informasi mempengaruhi kualitas layanan sejalan dengan teori ini.

PEMBAHASAN

1. Strategi Komunikasi Perpustakaan

a. Komunikasi Internal Vertikal: Komunikasi internal vertikal di perpustakaan Institut STIAMI melibatkan aliran informasi dari manajemen ke staf di berbagai tingkat hierarki. Strategi ini mencakup pengumuman kebijakan, arahan pekerjaan, dan penyebaran informasi strategis. Rapat koordinasi bulanan, baik secara offline maupun online (menggunakan Zoom), digunakan untuk mengevaluasi kinerja staf, memberikan motivasi, dan membahas pengembangan sumber daya manusia. Efektivitas komunikasi vertikal terbukti dalam peningkatan koordinasi, pemahaman peran, dan implementasi kebijakan yang lebih efisien. Komunikasi yang baik memperkuat integrasi antar staf dan mendukung pengambilan keputusan yang berbasis evaluasi lapangan.

b. Komunikasi Internal Horizontal: Komunikasi horizontal terjadi antara staf yang berada pada tingkatan yang sama, dan mencakup kolaborasi antar departemen serta pertukaran informasi. Pertemuan offline dan online digunakan untuk menelaraskan tugas dan tanggung jawab, memfasilitasi kolaborasi, dan memastikan pemahaman yang sama tentang informasi dan tugas. Strategi ini meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan dengan memastikan setiap staf memahami perannya dan berkolaborasi secara efektif dengan rekan sejawat di departemen lain.

c. Komunikasi Internal Diagonal: Komunikasi diagonal melibatkan interaksi antara staf dari unit yang berbeda, seperti kolaborasi antar departemen untuk kegiatan seperti podcast atau kerjasama YouTube. Metode komunikasi yang digunakan termasuk surat resmi, WhatsApp, dan pertemuan langsung. Komunikasi diagonal mendorong inovasi dan integrasi berbagai perspektif dalam pengambilan keputusan, meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui kolaborasi lintas unit.

d. Komunikasi Eksternal: Komunikasi eksternal mencakup interaksi dengan pengunjung, stakeholders, dan masyarakat umum untuk mempromosikan layanan perpustakaan dan membangun citra positif. Kegiatan seperti lomba puisi, lomba literasi, dan bedah buku bertujuan untuk meningkatkan kesadaran publik tentang layanan perpustakaan. Media sosial juga memainkan peran penting dalam strategi komunikasi eksternal, memungkinkan perpustakaan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan mempromosikan berbagai layanan serta kegiatan. Meskipun dampak komunikasi eksternal belum signifikan, upaya ini menunjukkan potensi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkenalkan layanan perpustakaan secara lebih luas.

2. Pelayanan Pengunjung Perpustakaan

a. Kinerja Staf: Kinerja staf perpustakaan berperan penting dalam kepuasan pengunjung. Staf yang kompeten, responsif, dan berpengetahuan dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung. Staf yang ramah dan efisien membantu pengunjung menemukan informasi dan memberikan layanan yang berkualitas. Kemudian pelatihan staf merupakan investasi penting yang meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pelatihan, staf dapat memperbarui keterampilan dan pengetahuan mereka, terutama dalam teknologi terbaru dan manajemen informasi. Hal ini berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada pengunjung.

b. Ruang Perpustakaan: Ruang perpustakaan yang bersih, nyaman, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai sangat mempengaruhi jumlah kunjungan dan kepuasan pengunjung. Ruang yang baik mendorong pengunjung untuk belajar dan berlama-lama di perpustakaan, serta meningkatkan produktivitas dan kreativitas mereka. Kemudian penyediaan layanan khusus untuk kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, penting untuk memastikan inklusivitas. Layanan ini membantu semua pengunjung merasa diterima dan mendukung aksesibilitas informasi.

c. Akses Informasi: Akses yang mudah terhadap informasi, baik fisik maupun digital, sangat penting untuk mendukung kegiatan akademik dan penelitian pengunjung. Penerapan teknologi informasi yang baik, seperti sistem katalog online dan akses ke database jurnal, mempermudah pencarian dan pengambilan informasi. Kemudian Perpustakaan harus responsif terhadap kebutuhan informasi yang berubah-ubah dari pengunjung. Pemeliharaan dan pembaruan

teknologi perpustakaan secara teratur diperlukan untuk memastikan layanan tetap relevan dan efektif.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab 4 maka peneliti memberikan kesimpulan diantaranya adalah:

1. Strategi Komunikasi Perpustakaan Institut STIAMI dalam Meningkatkan Pelayanan pada Pengunjung yaitu mengungkap bahwa strategi komunikasi yang efektif, baik internal maupun eksternal, sangat penting dalam meningkatkan layanan perpustakaan diantaranya seperti Komunikasi internal vertikal melalui rapat rutin membantu koordinasi antara pimpinan dan staf, sementara komunikasi horizontal antar staf mendorong kolaborasi dan inovasi, serta komunikasi diagonal memungkinkan interaksi lintas departemen yang mempercepat respon terhadap masalah. Di sisi eksternal, perpustakaan memanfaatkan media sosial dan layanan online untuk membangun hubungan baik dengan pengunjung, mengumpulkan umpan balik untuk perbaikan, dan mempromosikan layanan perpustakaan. Selain itu, kualitas ruang perpustakaan yang nyaman, modern, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan kepuasan mereka, sementara tata letak yang baik mempermudah akses ke sumber daya. Kemudahan akses informasi melalui teknologi informasi, seperti sistem katalog digital dan akses jurnal online, sangat dihargai oleh pengunjung dan meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu terus berinovasi dalam komunikasi, ruang, dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan edukasi.
2. Hambatan Strategi Komunikasi Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan pada Pengunjung yang dihadapi perpustakaan Institut STIAMI dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung. Salah satu hambatan utama adalah minimnya kesadaran pengunjung akan manfaat perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengetahuan. Hal ini mengakibatkan rendahnya tingkat partisipasi dalam menggunakan fasilitas perpustakaan dan kurangnya pemahaman tentang layanan yang tersedia. Tantangan lainnya adalah membangun citra perpustakaan yang relevan dan menarik bagi pengguna potensial, sehingga memerlukan strategi komunikasi yang lebih efektif dan terarah untuk mengatasi persepsi yang kurang jelas tersebut.
3. Solusi dalam Mengatasi Hambatan Strategi Komunikasi Perpustakaan yaitu pertama, perpustakaan perlu meningkatkan program edukasi yang lebih terstruktur dan mendalam untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan peran strategis perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan riset. Edukasi ini dapat dilakukan melalui seminar, pelatihan, dan sosialisasi informasi yang menyasar berbagai kalangan di lingkungan civitas akademik. Selain itu, penting untuk memperkuat branding perpustakaan agar lebih menonjolkan nilai-nilai dan manfaat

yang ditawarkan, sehingga mampu mengubah persepsi negatif menjadi penghargaan dan dukungan yang lebih besar terhadap perpustakaan. Dengan penerapan solusi ini, diharapkan perpustakaan Institut STIAMI dapat mengatasi hambatan strategi komunikasi yang ada dan meningkatkan pelayanan kepada pengunjung secara signifikan.

PENELITIAN LANJUTAN

Adapun saran-saran yang dapat di berikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan Institut STIAMI disarankan agar terus memperkuat dan mengembangkan strategi komunikasi baik internal maupun eksternal untuk meningkatkan pelayanan kepada pengunjung. Peningkatan frekuensi dan kualitas rapat koordinasi serta diskusi antara pimpinan dan staf dapat lebih memotivasi dan meningkatkan kinerja tim perpustakaan. Selain itu, perpustakaan perlu terus memodernisasi dan merancang ruang yang lebih nyaman serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti ruang baca yang ergonomis dan akses Wi-Fi yang cepat. Dalam hal teknologi informasi, perpustakaan harus selalu memperbarui dan meningkatkan sistem katalog digital serta akses ke jurnal online untuk memudahkan pengunjung dalam mencari dan mengakses informasi. Lebih lanjut, memanfaatkan media sosial dan platform online untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan pengunjung dan mengumpulkan umpan balik secara rutin akan membantu perpustakaan untuk terus beradaptasi dan memenuhi kebutuhan pengunjung yang selalu berkembang. Dengan demikian, perpustakaan dapat semakin memperkuat perannya sebagai pusat informasi dan edukasi yang relevan dan responsif terhadap perubahan zaman.
2. Perpustakaan perlu menginvestasikan lebih lanjut dalam infrastruktur teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pengunjung. Langkah-langkah ini mencakup pembaruan perangkat lunak, perbaikan sistem basis data, dan pengembangan platform digital yang lebih intuitif untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kemudian perlu adanya pengembangan dan pengimplementasian program edukasi yang lebih terstruktur. Program ini dapat meliputi workshop, seminar, dan sesi pelatihan yang tidak hanya memperkenalkan layanan perpustakaan tetapi juga memberikan pemahaman mendalam tentang nilai-nilai akademik dan intelektual yang dapat diperoleh dari kunjungan ke perpustakaan.
3. Dalam mengatasi hambatan komunikasi eksternal, direkomendasikan untuk meningkatkan kegiatan promosi dan sosialisasi informasi tentang layanan perpustakaan kepada masyarakat luas. Dengan meningkatkan visibilitas dan awareness terhadap perpustakaan, diharapkan dapat menarik lebih banyak pengunjung dan mendukung misi perpustakaan sebagai pusat informasi yang relevan dan responsif. Kemudian untuk membangun citra perpustakaan yang lebih kuat dan relevan, perlu ditingkatkan lagi kampanye branding yang menasar berbagai

stakeholder, termasuk mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Kampanye ini harus menonjolkan peran perpustakaan sebagai pusat pengetahuan yang vital dalam ekosistem pendidikan dan riset, dengan fokus pada keunggulan layanan, aksesibilitas koleksi, dan dukungan terhadap kegiatan akademik dan profesional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan dan perhatian yang tidak terhitung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan dan bimbingan semua pihak yang sungguh amat tidak ternilai, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya dengan yang lebih baik. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Joko Santoso, 2023. Penereapan Teknologi Komunikasi Perpustakaan. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Anton Risparyanto. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. Jurnal Perpustakaan Vol. 13 No. 2 Tahun 2022: 89-100
- Daryono, 2018. Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan. Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Vol. 25 No. 2 Tahun 2018
- Irsan Satoto, 2018. Pengembangan Perpustakaan melalui Penerapan Teknologi Informasi. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, Volume 1(1), 71-82
- Sri Rochani Mulyani, 2021, Metodologi Penelitian. Widina Bhakti Persada Bandung
- Ricko & Junaidi, 2019, Analisis Strategi Konten Dalam Meraih Engagement pada Media Sosial Youtube (Studi Kasus Froyonion), Prologia EISSN 2598-0777 . Vol. 3, No. 1, Juli 2019, Hal 231-237
- Rokhamah, Pramugara Robby Yana, 2024. Metode Penelitian Kualitatif (Teori, Metode Dan Praktik). Penerbit: Widina Media Utama. Bandung.
- Soemirat & Suryana, Soleh & Asep. 2016. Komunikasi Persuasif. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Nia Kurniawati, 2022 Strategi Komunikasi Perpustakaan dalm meningkatkan literasi pemustaka. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Mohammad Mulyadi, 2020. Metode Penelitian Praktis Kuantitatid dan Kualitatif. Publica Institute. Jakarta.
- Neka Fitriyah, Garcia Krisnando Nathanael, 2023. Metode Penelitian Ilmu Komunikasi. Widina Bhakti Persada: Bandung.
- Athik Hidayatul Ummah, dkk. 2021. Book Chapter Komunikasi Korporat Teori dan Praktis. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Sri Rochani Mulyani, 2021. Metode Penelitian. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung

- Rokhamah, Pramugara Robby Yana, dkk. 2024. Metode Penelitian Kualitatif (Teori, Metode Dan Praktik). Widina Media Utama. Bandung.
- Ardoni, 2017. Teknologi Informasi dan Perpustakaan. Jakarta : CV. Sagung Seto
- Ratnawati dkk. 2024. Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. Jambi : Sonpedia
- Fahrizandi, 2020. Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol.4, No.1
- Wahfiuddin Rahmad Harahap, 2021. Penerapan Strategi Promosi Perpustakaan. JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol. 6 No. 1
- Ayu Puspa Arum, Yoana Marfianti (2021). Pengembangan Perpustakaan Digital untuk Mempermudah Akses Informasi. Journal Information Science and Library. Vol.2 (2) 92-100.
- St. Aisyah, Zohra Djohan (2023) Strategi Komunikasi Pustakawan dalam Promosi Penyebarluasan Informasi di UPT Perpustakaan Univeersitas Hasanuddin Makassar. JUPITER Volume 18 No.1 Juni 2023
- Achadi Budi Santosa, Sukirman, Subaidi (2022). Strategi Manajemen Perpustakaan Digital untuk Meningkatkan Kualitas Akademik. Jurnal Manajemen Pendidikan Volume: 9, No. 2, Juli-Desember 2022. Halaman: 136-147
- M.V. Nazarov, 2022. Information-Communication Strategy in Special Library: The Main Aspects for Development, diterbitkan di jurnal "Scientific and Technical Information Processing" Volume 49, Nomor 1, halaman 35-38.
- Dodi Nofri Yoliadi, 2023. Challenges and Opportunities for Implementing Library Automation in the Industrial Revolution 4.0 Era. jurnal "ALFUAD" Volume 7, Nomor 1, halaman 71-78.
- Muhammad Ainul Yaqin, 2022. Strategy of Library Development Towards Digital Library, diterbitkan di jurnal "Khatulistiwa" Volume 2, Nomor 2, halaman 52-69.
- Syaifuddin. 2020. The Impact of Corporate Communication Strategy and Customer Value Toward Reputation Establishment (Case Study). Applied Information Systems and Management (AISM). Volume 3, (2) 2020, hal 93-100
- Anton Risparyanto, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna

Perpustakaan di Era 4.0. Jurnal Perpustakaan Vol. 13 No. 2 Tahun 2022: 89-100

Ani Sistarina, 2020. Implementasi Literasi Informasi Sebagai Upaya Perpustakaan Universitas Airlangga Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga - Vol. 10 No. 2 Juli - Desember 2020: 104-115

Hervinda Raana Oktaviani, Saifudin, Rosana Eri Puspita, 2023. Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. PUSTABIBLIA: Journal of Library and Information Science. Volume 3, Number 2.

Daryono, 2018. Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan. Jurnal Perpustakaan Nasional RI. Vol. 25 No. 2 Tahun 2018

Edy Herwanto, 2024. Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Era Keterbukaan Informasi Diakses Pada Maret 2024
<https://www.unja.ac.id/peran-perpustakaan-perguruan-tinggi-di-era-keterbukaan-informasi/>

Gamal Thabroni, 2022. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif (Konsep dan Contoh). Diakses pada 4 Mei 2024 melalui website
<https://serupa.id/metode-penelitian-deskriptif-kualitatif-konsep-contoh/>

Akademia, 2024. Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif: Tujuan dan Langkah. Diakses pada 4 Mei 2024 melalui website <https://akademia.co.id/metode-penelitian-kualitatif-deskriptif-tujuan-dan-langkah/>