

Instagram Live (IG Live) sebagai Sarana Sosialisasi Layanan Pustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada di Masa Pandemi Covid-19

Sarwono, Maryono, Janu Saptari
Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Email: sarwana_lib@ugm.ac.id

Diajukan: 12-10-2023 Direvisi: 16-11-2023 Diterima: 16-11-2023

INTISARI

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan Instagram Live (IG Live) sebagai sarana sosialisasi layanan pustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Perpustakaan UGM) masa Pandemi Covid-19. Salah satu tugas dan fungsi perpustakaan adalah melakukan sosialisasi layanan pustaka, bertujuan untuk memberikan informasi kepada pemustaka terkait pelayanan perpustakaan. Sosialisasi layanan pustaka Perpustakaan UGM biasa dilakukan melalui program literasi atau pendidikan perpustakaan dimana pemustaka hadir dalam kelas terjadwal. Pada masa Pandemi Covid-19 berlaku pembatasan sosial dan fisik (*social and physical distancing*) sehingga sosialisasi dikemas dengan menggunakan media sosial. Salah satu platform media sosial yang populer digunakan adalah IG Live. Artikel ini menganalisis IG Live sebagai sarana sosialisasi layanan pustaka Perpustakaan UGM di masa Pandemi. Bentuk deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan, partisipasi langsung, dan studi dokumen digunakan untuk menggambarkan fenomena penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dalam sosialisasi layanan pustaka Perpustakaan UGM, meliputi: 1) kesehatan dan keamanan; 2) fasilitas dan layanan; 3) prosedur layanan sirkulasi; 4) akses koleksi; dan 5) alamat email atau nomor kontak layanan. Berbagai fitur menarik dan interaktif dalam IG Live dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk memanfaatkan sarana tersebut sebagai sosialisasi berbagai kegiatan perpustakaan.

Kata Kunci: Instagram Live (IG Live); Pandemi Covid-19; Sosialisasi Layanan Pustaka; Perpustakaan UGM

ABSTRACT

This paper aims to describe Instagram Live (IG Live) as a socialization program at UGM Library during Covid-19 pandemic. One of the duties and functions of the library is to socialize library services which aims to provide library services information. Library services socialization at UGM Library is usually carried out through literacy or library education programs where users attend scheduled classes. During the pandemic, social and physical distancing was in effect so that socialization was packaged using social media. One of the popular social media platforms used is IG Live. This article analyzed IG Live as a means of socialization of library services at UGM Library during the pandemic. A qualitative descriptive form with data collection techniques through observation, direct participation, and documentary study is used to describe the research phenomenon. The results show that the information conveyed includes: 1) health and safety; 2) facilities and services; 3) procedures of circulation service; 4) access of the collections; and 5) email/contact person of library services. The various interesting and interactive features in IG Live can be used as a consideration for using this facility to socialize library activities.

Keywords: Instagram Live (IG Live); Covid-19 Pandemic; Dissemination of Library Services; UGM Library

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 membawa pengaruh terhadap tugas dan fungsi perpustakaan sebagai salah satu sumber belajar dan pelayanan pustaka. Sebagai salah satu sumber pembelajaran bagi masyarakat luas, perpustakaan harus tetap hadir melayani masyarakat di tengah pandemi yang masih berlangsung. Untuk menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi, perpustakaan melakukan berbagai langkah inovatif, adaptasi, dan penyesuaian layanan pustaka. Langkah-langkah tersebut meliputi perubahan ketentuan pelayanan, penerapan model baru layanan pustaka, format atau bentuk sumber-sumber informasi yang dilayankan, dan cara mengakses sumber-sumber informasi tersebut (Archer-Helke, dkk., 2021).

Untuk menginformasikan perubahan-perubahan layanan terbaru kepada pemustaka, perpustakaan perlu melakukan sosialisasi layanan pustaka. Sebelum masa Pandemi Covid-19, sosialisasi layanan pustaka dilakukan dengan mengundang pemustaka untuk mengikuti program sosialisasi perpustakaan yang biasa dikemas dalam program pendidikan perpustakaan atau literasi informasi yang dilaksanakan melalui tatap muka di dalam kelas dengan jadwal atau waktu tertentu. Pada masa Pandemi Covid-19, sosialisasi layanan pustaka tidak dapat dilakukan melalui tatap muka secara langsung karena adanya ketentuan pembatasan sosial dan fisik (*social and physical distancing*) yang bertujuan meminimalisir penyebaran virus. Untuk mengatasi situasi tersebut, perpustakaan memanfaatkan media sosial untuk mendukung sosialisasi layanan pustaka.

Layanan perpustakaan pada masa Pandemi Covid-19 mengalami banyak perubahan tidak hanya dalam hal ruangan fisik, namun juga dalam hal koleksi dan pelayanan pemustaka. Jika sebelumnya layanan pustaka dapat dilakukan secara tatap muka, selama Pandemi Covid-19 layanan pustaka lebih ditekankan pada layanan secara daring dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang mampu mendukung layanan tersebut. Perpustakaan melakukan berbagai adaptasi layanan pustaka. *American Library Association* atau ALA (2020) telah menyusun panduan praktik terbaik, protokol kesehatan, dan konsep membuka kembali layanan pustaka yang dapat dirujuk oleh pustakawan.

Untuk menangani permasalahan yang dihadapi perpustakaan selama Pandemi Covid-19, *The International Federation of Library Associations and Institutions* atau IFLA (2020) telah mengembangkan model-model terbaru layanan pustaka yang dapat digunakan oleh perpustakaan di seluruh dunia. Model tersebut meliputi layanan pustaka jarak jauh, konsep sanitasi dan menjaga kebersihan perpustakaan, penanganan bahan pustaka, dan konsep kebijakan membuka dan menutup kembali layanan pustaka. Konsep dan model pelayanan baru tersebut telah dijadikan rujukan oleh berbagai perpustakaan dengan menyusun konsep-konsep baru terkait dengan kebijakan, penyesuaian, dan adaptasi layanan pustaka. Untuk menginformasikan konsep-konsep tersebut kepada pemustaka, perpustakaan perlu melakukan sosialisasi layanan pustaka. Medawar & Tabet (2020) mendeskripsikan lima informasi penting yang harus disampaikan dalam sosialisasi tersebut, meliputi: 1) kesehatan dan keamanan; 2) fasilitas dan layanan perpustakaan; 3) prosedur layanan sirkulasi; 4) akses koleksi; dan 5) alamat email dan nomor kontak layanan.

Informasi terkait kesehatan dan keamanan meliputi pembukaan kembali kunjungan perpustakaan dilakukan secara bertahap dan terbatas. Pemustaka menggunakan aplikasi kunjungan yang dapat dilakukan melalui web perpustakaan. Pemustaka yang akan melakukan kunjungan perlu memperhatikan anjuran kesehatan seperti menjaga jarak aman, menciptakan kebersihan lingkungan, menggunakan masker, dan rajin mencuci tangan. Aplikasi status kesehatan seperti Program Peduli Lindungi, check-in dan check-out, dan pemindaian temperatur dapat disampaikan dalam topik sosialisasi. Fasilitas dan layanan perpustakaan meliputi kebijakan pembatasan fasilitas dan layanan perpustakaan. Kebijakan tersebut meliputi penutupan sebagian ruang layanan dan fasilitas bersama, seperti kantin, ruang diskusi, dan ruang serbaguna atau ruang seminar untuk menghindari berkumpulnya pemustaka dalam satu ruangan.

Prosedur layanan sirkulasi pada masa Pandemi Covid-19 mengalami berbagai adaptasi seperti perubahan prosedur peminjaman, pengembalian, dan denda keterlambatan. Adanya inovasi model peminjaman dan pengembalian dengan sistem perjanjian atau layanan jemput bola, penghapusan denda bagi pemustaka yang terlambat mengembalikan buku saat pandemi berlangsung, perlu disampaikan dalam sosialisasi layanan pustaka. Akses koleksi pada masa Pandemi Covid-19 mengkondisikan untuk lebih memaksimalkan layanan pustaka daring dibandingkan dengan akses kunjungan fisik. Sumber-sumber informasi elektronik seperti basis data dilanggan, koleksi repositori lembaga, tatacara dan akses atas sumber-sumber informasi tersebut menjadi topik yang penting untuk disampaikan dalam sosialisasi layanan. memerlukan alamat email dan nomor kontak layanan pemustaka tidak dapat sering bertatap muka langsung dengan pustakawan akibat adanya pembatasan terhadap kunjungan secara fisik. Perpustakaan dapat menginformasikan alamat dan nomor kontak tertera di web perpustakaan yang dapat dihubungi saat pemustaka memerlukan bantuan atau informasi.

Perpustakaan mengambil langkah untuk menggunakan media sosial di perpustakaan karena media sosial telah menjadi tren dan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat luas. Berdasarkan data statistik yang dikeluarkan oleh *Hootsuite We Are Social*, jumlah pengguna media sosial aktif di Indonesia mencapai 170 juta, atau 61,8% dari jumlah populasi di Indonesia (Riyanto, 2021). Hal tersebut tentu saja tidak lepas dari jumlah pengguna internet dan *mobile* unik dalam telepon pintar yang saat ini menjadi semakin marak. Gambar 1 mengilustrasikan persentase pengguna *mobile* unik, internet, dan media sosial di Indonesia.

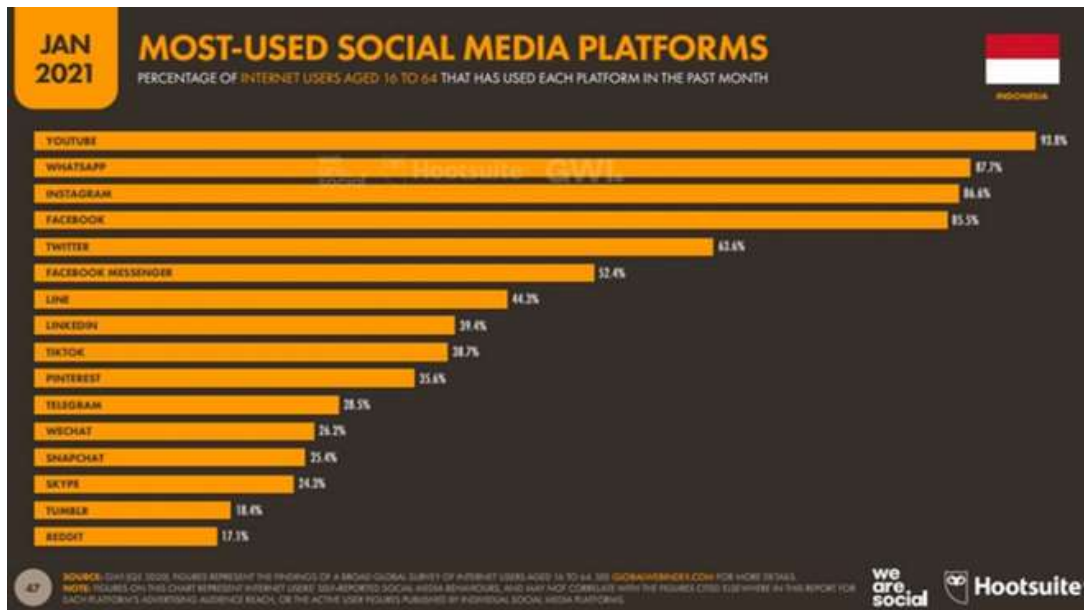


Sumber: *Hootsuite We are Social: Indonesia Digital Report 2021*

Gambar 1. Data Pengguna Internet dan Media sosial di Indonesia Tahun 2021

Hootsuit menguraikan lima besar *platform* media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah YouTube dengan persentase pengguna 93,8% dari jumlah populasi, disusul dengan media sosial WhatsApp sebanyak 87,7%, Instagram sebanyak 86,6%, Facebook, dan Twitter sebanyak 85,5% (Riyanto, 2021). Gambar 2 menjelaskan persentase media sosial yang banyak digunakan di Indonesia. Dari lima besar *platform* media sosial

tersebut, salah satu *platform* media sosial yang saat ini digunakan untuk mendukung sosialisasi layanan pustaka adalah instagram.



Sumber: Hootsuite We are Social: Indonesia Digital Report 2021

Gambar 2. Data Penggunaan *Platforms* Media Sosial di Indonesia Tahun 2021

Meskipun berada di urutan ketiga setelah YouTube dan WhatsApp, Instagram memiliki berbagai fitur yang sangat menarik, populer, dan dapat digunakan sebagai media pembelajaran daring (Veygid, Azis, dan Said, 2020). Instagram dapat digunakan sebagai sarana promosi dan sosialisasi perpustakaan karena memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi dengan pemustaka (Udaya, 2021). Salah satu fitur yang dinilai menarik yaitu Instagram Live atau selanjutnya disebut dengan *IG Live* karena sifatnya yang sangat interaktif. Fitur tersebut sangat populer di kalangan masyarakat terutama generasi milenial. Untuk dapat menonton dan mengikuti *IG Live* yang sedang berlangsung, pemustaka cukup membuka aplikasi instagram, dan mengklik foto profil perpustakaan yang sedang melakukan siaran tersebut. Fiturnya mampu memberikan *experience* atau pengalaman yang baru dalam berinteraksi dan bersosialisasi secara langsung dengan banyak orang tanpa harus bertatap muka, melalui media yang sangat mudah digunakan dan tanpa biaya tambahan lainnya. *IG Live* mampu menghadirkan interaksi dua arah sehingga media ini dapat membangun kepercayaan dan kedekatan hubungan kepada pemustaka yang hadir.

IG Live memberikan fasilitas kepada penggunanya melakukan siaran langsung atau *streaming* dimana pemustaka dapat berinteraksi dengan memberikan komentar secara *realtime*. Untuk memberikan pengalaman yang seru, asyik, dan berkesan bagi pemustaka, sosialisasi layanan pustaka dengan *IG Live* dapat dikemas dalam konten yang tidak terlalu formal dan menyenangkan. Perencanaan secara matang perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil siaran yang berkualitas dan dapat membangun kepercayaan dan kepuasan mereka atas pelayanan perpustakaan yang diberikan. Whitney (2021) mendeskripsikan delapan tips membuat *IG Live* perpustakaan lebih menarik, meliputi: 1) otentik dan profesional; 2) manajemen waktu; 3) konsistensi waktu pelaksanaan; 4) melakukan promosi acara; 5)

membangun keterlibatan dengan audiens; 6) sesi tanya jawab; 7) format pelaksanaan yang menyenangkan; dan 8) menyimpan dan membagikan siaran langsung.

Otentik dan profesional artinya pustakawan menunjukkan bahwa dirinya mampu menguasai topik pembicaraan, tidak mengarahkan pembicaraan kepada keluh kesah, dan menempatkan pemustaka sebagai mitra. Manajemen waktu, meliputi jadwal siaran yang tepat, alokasi waktu yang jelas untuk tiap topik pembicaraan, sehingga ketika acara selesai, semua informasi sudah dapat tersampaikan kepada pemustaka. Konsistensi waktu pelaksanaan artinya perpustakaan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan siaran, baik dilaksanakan secara harian, mingguan, atau bulanan. Melakukan promosi acara artinya sebelum acara *IG Live* berlangsung, perpustakaan dapat mempromosikannya melalui email atau media lainnya, untuk memastikan mereka tahu kapan, apa, di mana, dan mengapa perpustakaan mengadakan acara tersebut. Membangun keterlibatan dengan audiens, artinya pada saat *IG Live*, pengisi acara dapat menyapa dan menyilakan pemustaka yang hadir untuk berkomentar, bertanya, atau sekedar memberikan *like*. Perpustakaan juga dapat memberikan penghargaan seperti *doorprize* atau cinderamata kepada pemustaka yang telah bersedia hadir.

Sesi tanya jawab dapat dikemas melalui sesi *Q&A*. Pada sesi ini, pemustaka dapat memberikan komentar, pertanyaan, dan meminta informasi lainnya melalui kolom komentar yang disediakan, atau sebaliknya, pihak penyelenggara dapat melontarkan pertanyaan atau kuis untuk mengukur sampai sejauh mana keberhasilan pelaksanaan acara tersebut. Format pelaksanaan yang menyenangkan, artinya *IG Live* dilaksanakan melalui perbincangan santai, menyapa pemustaka dengan menanyakan kabar mereka, dan menjelaskan tujuan dilaksanakannya sosialisasi layanan. Mengakhiri *IG Live* dengan ajakan untuk bertindak, misalnya ajakan untuk mengikuti sosial media perpustakaan, ajakan untuk selalu mengikuti berita di web perpustakaan, atau ajakan untuk mengikuti acara-cara lain yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Perpustakaan dapat menyimpan dan membagikan rekaman sesuai kegiatan. *Instagram* dapat diatur untuk menyimpan dan menampilkan siaran *IG* pada *story* dalam kurun waktu 24 jam. Hasil *IG Live* juga dapat disimpan di sistem penyimpanan dan dapat diunggah di akun media sosial lainnya, seperti *YouTube*. Topik ini menarik untuk dibahas, mengingat pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana sosialisasi layanan pustaka telah menjadi tren di perpustakaan pada masa Pandemi Covid-19.

Salah satu perpustakaan yang memanfaatkan *IG Live* sebagai sarana sosialisasi layanan Pustaka masa Pandemi Covid-19 adalah Perpustakaan UGM. Selama pandemi, Perpustakaan UGM banyak melakukan perubahan dan penyesuaian ketentuan pelayanan perpustakaan, diantaranya pembatasan akses atas kunjungan fisik, penyesuaian jam pelayanan, minimalisasi akses koleksi cetak, dan optimalisasi layanan daring dengan memanfaatkan sumberdaya non cetak. Sebelum pandemi, semua informasi terkait pelayanan perpustakaan disampaikan kepada pemustaka melalui kegiatan sosialisasi layanan perpustakaan. Pelaksanaan kegiatan tersebut melalui bimbingan atau pendidikan pemustaka, literasi informasi, maupun bimbingan pemanfaatan sumber informasi, yang dikelola dalam kelas bimbingan terjadwal *onsite*. Selama masa pandemi pelaksanaan bimbingan pemustaka *onsite* tidak dapat dilaksanakan mengingat adanya ketentuan pembatasan sosial dan fisik (*social and physical distancing*).

Perpustakaan UGM memanfaatkan sarana *IG Live* untuk menginformasikan berbagai perubahan tersebut kepada pemustaka.

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan, terdapat dua tulisan menarik yang membahas tren pemanfaatan sosial media khususnya Instagram sebagai salah satu sarana untuk menginformasikan layanan perpustakaan. Tekulve & Kelly (2013) dalam tulisan berjudul *worth 1,000 words: using instagram to engage library users* membahas peluang yang dimiliki perpustakaan akademis dalam menjalin keterlibatan dengan pemustaka melalui Instagram. Tulisan tersebut mendeskripsikan pemanfaatan berbagai fitur yang tersedia di Instagram melalui cara-cara kreatif, seperti pembuatan program dan konten yang menarik, cara menaikkan jumlah *follower*, dan menambah jumlah *like*. Alfonso (2019) dalam tulisannya berjudul *mastering mobile through social media* mendeskripsikan pentingnya optimalisasi pemanfaatan Instagram khususnya *IG Live* sebagai sarana sosialisasi program-program perpustakaan, meliputi *workshop* atau pertemuan kecil dengan topik perpustakaan, tutorial pemanfaatan perpustakaan, dan diskusi atau tanya jawab seputar perpustakaan.

Merujuk dari kedua tulisan tersebut, artikel ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan *IG Live* sebagai sarana promosi, sosialisasi informasi, dan program-program layanan Perpustakaan UGM pada masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah, bagaimanakah pemanfaatan *IG Live* sebagai sarana sosialisasi layanan pustaka Perpustakaan UGM di masa pandemi?

METODE

Artikel ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan teknik partisipatif, pengamatan terhadap pelaksanaan kegiatan, dan studi dokumentasi atas obyek yang diteliti. Objek penelitian adalah kegiatan siaran langsung atau *live* pada akun resmi *Instagram* Perpustakaan UGM. Kegiatan tersebut dikemas dalam seri Perpustakaan *Update* dan Perpustakaan Menyapa. *IG Live* diselenggarakan selama Pandemi Covid-19, antara Bulan Mei 2020 hingga Bulan September 2021 dan telah diunggah ke kanal resmi YouTube Perpustakaan UGM. Sumber data penelitian, meliputi: 1) rekaman siaran langsung atau *IG Live* Perpustakaan UGM, seri Perpustakaan *Update* dan Perpustakaan Menyapa yang telah diunggah pada kanal YouTube Perpustakaan UGM; 2) pengamatan dan partisipasi langsung saat kegiatan dilaksanakan; 3) berita atau postingan yang menginformasikan kegiatan *IG Live* Perpustakaan UGM; dan 4) dokumen dan literatur terkait dengan objek penelitian. Pengamatan dilakukan selama 2 (dua) bulan, antara Januari – Februari 2023 terhadap rekaman hasil *IG Live* Perpustakaan UGM yang diunggah di kanal YouTube Perpustakaan UGM dan postingan berita pada akun media sosial resmi *Instagram* Perpustakaan UGM.

Data dianalisis dengan memanfaatkan kerangka teori Medawar & Tabet (2020) untuk mendeskripsikan lima informasi penting yang harus disampaikan dalam sosialisasi layanan Pustaka melalui *IG Live*, meliputi: 1) informasi kesehatan dan keamanan; 2) fasilitas dan layanan; 3) prosedur layanan sirkulasi; 4) akses koleksi; dan 5) alamat email/nomor kontak. Teknik triangulasi sumber digunakan untuk menguji validitas atau keabsahan data, meliputi

hasil rekaman kegiatan, postingan berita pada media sosial perpustakaan, dan pengamatan atau partisipasi langsung pada pelaksanaan kegiatan. Penyajian data berupa uraian singkat dalam bentuk teks naratif, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan memberikan pernyataan singkat, padat, dan jelas untuk menjawab permasalahan penelitian.

PEMBAHASAN

Pemanfaatan Fitur *IG Live* di Perpustakaan

Tren *video sharing* berawal dari media sosial YouTube yang memfasilitasi penggunaannya dapat berbagi konten dalam format video yang selanjutnya berkembang pada media sosial lainnya, seperti snapchat, instagram, facebook, dan whatsapp (Agustina, 2018). Seperti disampaikan oleh Mendelsohn, *vice president* facebook dalam siaran pers di London 2016 yang lalu, berbagi video dalam sebuah postingan di media sosial semakin banyak diminati karena video dapat lebih banyak menyampaikan informasi kepada penggunaannya dalam rentang waktu yang relatif lebih cepat (Nistanto, 2016). Tren tersebut berkembang menjadi *live video streaming* yang mampu menyuguhkan interaksi antar pengguna secara *real time*. *Live video streaming* disambut antusias oleh masyarakat sehingga para pengembang *platform* media sosial banyak menggunakan fitur tersebut untuk mengembangkan media sosialnya.

IG Live merupakan fitur dari *platform* media sosial instagram yang sangat bermanfaat untuk membangun hubungan atau kedekatan yang erat antara perpustakaan dengan pemustaka atau *followers*. Pada masa Pandemi Covid-19, tidak semua pemustaka dapat datang ke perpustakaan untuk mengakses informasi yang disediakan, mengingat adanya berbagai ketentuan pembatasan sosial dan fisik. Dalam situasi tersebut perpustakaan tidak mudah untuk menyapa, dan bertemu secara langsung dengan pemustaka atau masyarakat yang dilayani. *IG Live* memungkinkan perpustakaan untuk tetap mempertahankan hubungan dengan pemustaka dengan sangat mudah. Lebih penting lagi, perpustakaan dapat menerima komentar dan pertanyaan dari mereka secara *real time*.

Tren pemanfaatan *IG Live* di perpustakaan mempertimbangkan berbagai kelebihan yang ditawarkan oleh fitur tersebut. Lowe (2020) mendeskripsikan berbagai pertimbangan pemanfaatan *IG Live*, sebagai berikut: 1) perpustakaan dapat bertemu dan menyapa *followers* atau pemustaka secara *live* atau *real time* di manapun mereka berada; 2) perpustakaan dapat mengadakan siaran langsung, video siaran tersebut akan tersimpan dan dapat dilihat kembali di *stories* dalam waktu 24 jam; dan 3) *followers* atau pemustaka yang *join* atau bergabung dalam acara *IG Live* yang sedang dilaksanakan, dapat berinteraksi dengan mengajukan pertanyaan atau komentar di kolom komentar.

Saat ini, *IG Live* telah berkembang semakin pesat dengan munculnya beberapa pilihan menu menarik yang dapat dimanfaatkan oleh para kreator atau pengguna. Menu-menu tersebut di antaranya (Elvira & Julianto, 2022): 1) penambahan fitur moderator yang dapat digunakan oleh kreator pada saat *live streaming*. Dengan fitur ini, kreator dapat memilih salah satu dari penonton untuk membantu mengatur komentar yang masuk pada saat acara *live* atau

mematikan fungsi kolom komentar, yang sebelumnya hanya dapat dilakukan oleh kreator; 2) sesi *IG Live* terjadwal sebanyak yang diinginkan oleh kreator. Jika sudah ada lebih dari satu *live* di hari berikutnya, maka sesi itu akan ditampilkan sebagai daftar di sisi samping layar saat *live* berlangsung; dan 3) kemampuan untuk melakukan siaran bersama hingga empat orang konten kreator.

Pemanfaatan *IG Live* di Perpustakaan UGM

Selama puncak pandemi, Perpustakaan UGM mengambil kebijakan untuk menutup layanan luring. Perpustakaan UGM lebih memaksimalkan akses terhadap sumber-sumber elektronik. Pada situasi tersebut, pemustaka yang sebelumnya berkunjung dan bertemu langsung dengan petugas pelayanan hanya dapat dilayani dengan menggunakan email atau layanan *online*. Seiring dengan meredanya puncak pandemi, Perpustakaan UGM mempertimbangkan untuk membuka kembali kunjungan luring melalui layanan Perpustakaan UGM sangat terbatas. Untuk menjaga agar hubungan antara pemustaka dengan Perpustakaan UGM dan menginformasikan layanan Perpustakaan UGM selama pandemi, Perpustakaan UGM memanfaatkan fitur *IG Live* sebagai sarana sosialisasi layanan Pustaka selama masa pandemi.

IG Live Perpustakaan UGM dikemas dalam Perpustakaan Menyapa dan Perpustakaan *Update*, melalui saluran resmi Instagram Perpustakaan UGM. Program tersebut dilaksanakan sebanyak 12 sesi, dengan durasi sekitar 30 menit hingga 60 menit per sesi. Narasumber yang hadir dalam program tersebut meliputi petugas perpustakaan dari Perpustakaan UGM dan perpustakaan fakultas/sekolah di lingkungan UGM. Hasil *IG Live* dapat disaksikan kembali melalui kanal resmi YouTube Perpustakaan UGM. Beberapa informasi penting yang disampaikan dalam program *IG Live* Perpustakaan UGM meliputi: 1) informasi kesehatan dan keamanan selama kunjungan Perpustakaan UGM sangat terbatas; 2) fasilitas dan layanan Perpustakaan UGM masa pandemi; 3) prosedur layanan sirkulasi; 4) akses koleksi; dan 5) alamat email/nomor kontak layanan yang dapat dihubungi.

Informasi kesehatan dan keamanan menjelaskan penggunaan masker selama masa prosedur layanan Perpustakaan UGM sangat terbatas dengan melakukan langkah cuci tangan atau *hand hygiene*, mengecek suhu tubuh sebelum masuk ke perpustakaan, memindai kode *checkpoint*, mengisi formulir skrining melalui aplikasi, dan membatasi fasilitas bersama. Pengamatan terhadap dokumentasi kegiatan mendeskripsikan bahwa narasumber menyampaikan informasi tersebut selama siaran, sebagaimana hasil rangkuman *IG Live* Perpustakaan Menyapa sesi 2, sesi 3, sesi 4, dan sesi 8 (Perpustakaan Menyapa #2 #3 #4 #8) berikut.

...pemustaka kalau akan masuk ke perpustakaan kalau dari Jogja bisa pakai surat keterangan sehat, tapi kalau dari luar Jogja, Rapid-Test sudah harus ada hasilnya. Di depan selalu ada cek suhu, di beberapa tempat kita sudah menyiapkan tempat yang ada physical distancing-nya, di pintu masuk selalu disediakan hand sanitizer, setiap pemustaka harus menggunakan masker...

Fasilitas dan layanan Perpustakaan UGM pada masa pandemi berisi tujuh informasi penting berikut: 1) *database online* dilanggan; 2) layanan unggah mandiri karya akhir dan

bebas pustaka sebagai syarat yudisium dan wisuda; 3) layanan tesis dan disertasi elektronik (ETD); dan 4) peminjaman buku teks (buku sirkulasi) dengan ketentuan khusus; dan 5) pengembalian buku; 6) layanan pengecekan plagiarisme; dan 7) penelusuran informasi. Pengamatan terhadap dokumentasi kegiatan mendeskripsikan bahwa narasumber menyampaikan informasi tersebut selama siaran, sebagaimana hasil rangkuman *IG Live Perpustakaan Menyapa* sesi 1 (Perpustakaan Menyapa #1) berikut.

...layanan Perpustakaan UGM dalam masa darurat COVID-19 pada pemustaka khususnya pada sivitas akademika UGM adalah, satu, database online yang dilanggan Perpustakaan UGM, yang ke dua, layanan unggah mandiri karya akhir dan bebas pustaka untuk yudisium dan wisuda, yang ke tiga, layanan ETD, karya akhir mahasiswa berupa tugas akhir, skripsi, tesis, dan disertasi, yang ke empat, peminjaman buku teks terbatas dengan ketentuan khusus dengan perjanjian, yang ke lima, pengembalian buku khusus untuk keperluan yudisium atau wisuda, yang ke enam uji karya akhir dengan Turnitin, yang ke tujuh, permintaan penelusuran referensi atau informasi...

Informasi terkait dengan prosedur layanan sirkulasi Perpustakaan UGM masa pandemi, meliputi ketentuan peminjaman buku teks, pengembalian buku teks dipinjam, dan peniadaan denda keterlambatan. Buku teks atau buku sirkulasi dapat dipinjam atau dikembalikan oleh pemustaka dengan perjanjian dan ketentuan khusus, sedangkan denda keterlambatan pengembalian buku teks ditiadakan selama kurun waktu tertentu. Pengamatan terhadap dokumentasi kegiatan mendeskripsikan bahwa narasumber menyampaikan informasi tersebut selama siaran, sebagaimana hasil rangkuman *IG Live Perpustakaan Menyapa* sesi 1 dan 3 (Perpustakaan Menyapa #1 #3) berikut.

... peminjaman buku teks terbatas dengan ketentuan khusus dengan perjanjian... untuk sementara mahasiswa belum bisa ke kampus, untuk itu kita memberikan layanan secara online dan untuk peminjaman kita menggunakan sistem COD... pengembalian buku khusus untuk keperluan yudisium atau wisuda... kebijakan lain terkait dengan masa darurat COVID-19 ini adalah peniadaan denda keterlambatan buku terhitung mulai 16 Maret 2020...

Informasi terkait dengan akses koleksi Perpustakaan UGM meliputi kebijakan pembatasan akses terhadap koleksi cetak dan lebih mengutamakan sumber-sumber informasi online, baik berasal dari *database* elektronik dilanggan Perpustakaan UGM, sumber-sumber elektronik internal, maupun sumber-sumber lain dari internet yang bersifat terbuka (*open access*) dan informasi terkait bantuan pemanfaatan sumber-sumber elektronik tersebut bagi pemustaka yang kesulitan dalam mengaksesnya. Pengamatan terhadap dokumentasi kegiatan mendeskripsikan bahwa narasumber menyampaikan informasi tersebut selama siaran, sebagaimana hasil rangkuman *IG Live Perpustakaan Menyapa* sesi 1 (Perpustakaan Menyapa #1) berikut.

...problem yang paling banyak terjadi selama masa pandemi ini adalah kebanyakan pemustaka kita mengalami kesulitan dalam mengakses sumber-sumber informasi. Ini sebetulnya sudah kita antisipasi dengan penyediaan electronic resources yang di UGM sendiri sudah sangat banyak. Ternyata ada cukup banyak sivitas akademika yang tidak paham bagaimana mengakses electronic resources itu dari luar (kampus). Kuncinya ada pada ezproxy... dan universal account dari provider database tersebut...

Informasi terkait dengan alamat email dan nomor kontak layanan yang dapat dihubungi oleh pemustaka yang akan memanfaatkan layanan Perpustakaan UGM, meliputi: 1) tautan *google form* yang tertera pada *pop-up* di situs web Perpustakaan UGM untuk mengakses layanan ETD *fulltext*; 2) email layanan unggah mandiri; dan 3) nomor kontak layanan. Pengamatan terhadap dokumentasi kegiatan menggambarkan bahwa narasumber menyampaikan informasi tersebut selama siaran, sebagaimana hasil rangkuman *IG Live* Perpustakaan Menyapa sesi 1 (Perpustakaan Menyapa #1) berikut.

...bagaimana cara mengaksesnya (layanan Perpustakaan UGM), silakan pemustaka buka informasi pop-up di website perpustakaan UGM kemudian mengisi form yang tersedia... kemudian kirimkan permintaannya ke email layanan.lib@ugm.ac.id... untuk layanan database online dan unggah mandiri silakan email ke basisdata.lib@ugm.ac.id... atau contact person ke 0857dst...

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada masa Pandemi Covid-19, perpustakaan banyak melakukan perubahan meliputi penyesuaian kebijakan dan inovasi model baru layanan perpustakaan. Untuk menginformasikan perubahan-perubahan tersebut, perpustakaan melakukan sosialisasi layanan pustaka. Sebelum masa pandemi, pelaksanaan sosialisasi layanan pustaka dilakukan melalui tatap muka dalam sebuah kelas literasi atau pendidikan perpustakaan. Pada masa pandemi berlaku pembatasan sosial dan fisik (*social and physical distancing*). Perpustakaan memanfaatkan *IG Live* sebagai sarana sosialisasi layanan pustaka. Konsep-konsep sosialisasi layanan pustaka yang perlu diinformasikan kepada pemustaka meliputi kesehatan dan keamanan layanan, fasilitas, prosedur, akses, dan kontak yang dapat dihubungi. Berdasarkan pengamatan pada program Perpustakaan Menyapa dan Perpustakaan *Update* yang diselenggarakan Perpustakaan UGM melalui *IG Live*, dapat dikatakan bahwa program tersebut terlaksana dengan baik, dikemas dalam konten yang menyenangkan, dan dapat membangun keterlibatan dengan pemustaka secara langsung. Berbagai fitur yang ada dalam *IG Live* menarik, interaktif, populer, dan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Perpustakaan UGM dapat mempertimbangkan untuk kembali memanfaatkan fitur tersebut sebagai sarana sosialisasi berbagai kegiatan yang akan diselenggarakan.

Pemanfaatan *IG Live* sebagai sarana promosi, sosialisasi informasi, dan program-program layanan Perpustakaan UGM masa Pandemi Covid-19 dideskripsikan sebagai berikut: 1) narasumber dalam *IG Live* menginformasikan prosedur kesehatan dan keamanan, seperti penggunaan alat pelindung diri, prosedur kebersihan, dan pengecekan pemustaka di pintu masuk perpustakaan; 2) narasumber dalam *IG Live* menginformasikan tujuh informasi penting terkait dengan fasilitas dan layanan Perpustakaan UGM pada masa pandemi, meliputi *database online* dilanggan, layanan unggah mandiri, layanan ETD, peminjaman buku, pengembalian buku, pengecekan plagiarisme, dan penelusuran informasi; 3) narasumber dalam *IG Live* menyampaikan informasi terkait dengan prosedur layanan sirkulasi Perpustakaan UGM masa pandemi; 4) narasumber dalam *IG Live* menyampaikan informasi terkait dengan kebijakan akses koleksi Perpustakaan UGM baik bentuk cetak maupun elektronik; dan 5) narasumber dalam *IG Live* menyampaikan informasi alamat email dan nomor kontak layanan Perpustakaan UGM.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (2018). Live Video Streaming sebagai Bentuk Perkembangan Fitur Media Sosial. *DIAKOM: Media Komunikasi Kominfo*, *I(1)*, 17-23. DOI: <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i1.16>
- Alfonso, P. (2019). Mastering mobile through social media: Creating engaging content on instagram and snapchat. *Library Technology Reports*, *55(2)*, 33-42. DOI: <https://doi.org/10.5860/ltr.55n2>
- American Library Association (ALA). (2020). *COVID-19 recovery guidance content & protocols*. Diakses dari: <http://www.ala.org/tools/covid/guidance-protocols#programming>
- Angelia, M. (2016). Aplikasi Live Streaming dan Chat Mulai Marak di Indonesia. Diakses dari: <https://www.viva.co.id/digital/digilife/800764-aplikasi-live-streaming-dan-chat-mulai-marak-di-indonesia?page=all>
- Archer-Helke, C., dkk. (2021). The pandemic made me do it: Changing public services. *Internet Reference Services Quarterly*, *25(3)*, 65-67. DOI: <https://doi.org/10.1080/10875301.2021.1891183>
- Elvira, T.C. & Julianto, A. (2022). *Dua fitur baru mendarat di instagram, mudahkan pengguna saat bikin acara live*. Diakses dari: <https://voi.id/>
- International Federation of Library Association (IFLA). (2020). *COVID-19 and the global library field*. Diakses dari: <https://www.ifla.org/Covid-19-and-libraries>
- Lowe, A. (2020). *Let's get visual!: Utilizing instagram to engage your campus community*. New York: State University of New York at Albany. Diakses dari: <https://scholarsarchive.library.albany.edu/ulibfacscholar/143/>
- Medawar, K. & Tabet, M. (2020). Library collections and services during Covid-19: Qatar National Library experience. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues*, *30(2-3)* 178–190. DOI: <https://doi.org/10.1177/0955749020986377>
- Nistanto, R.K. (2016). *Masa depan medsos ada di video, video, dan video*. Diakses dari <https://tekno.kompas.com/read/2016/06/16/16090027/masa.depan.medsos.ada.di.video.video.dan.video>
- Putri, V.M. (2021). *Instagram Uji Coba Fitur Moderator untuk Bantu Livestream*. Diakses dari <https://inet.detik.com/>
- Riyanto, A.D. (2021). *Data tren pengguna internet dan media sosial di indonesia tahun 2021*. Diakses dari: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>
- Tekulve, N. & Kelly, K. (2013). Worth 1,000 Words: Using Instagram to Engage Library Users. *Brick and Click Libraries Symposium, University of Dayton 2013*. Diakses dari: https://ecommons.udayton.edu/roesch_fac/20
- Udaya Y. (Ed.). (2021). The new normal of staying connected: Content analysis of facebook and instagram posts of an academic library in the era of a pandemic. *ICOLIS: Proceedings of the 8th International Conference on Libraries, Information and Society 2021 (ICoLIS 2021)*, 196-214. Diakses dari: <https://umevent.um.edu.my/ICOLIS2021>
- Veygid, A., Aziz, S.M., dan Said, W. (2020). Analisis fitur dalam aplikasi instagram sebagai media pembelajaran online. *ALVEOLI*, *I(1)*, 39-48. Diakses dari: <https://alveoli.iain-jember.ac.id/index.php/alv/article/download/5/5/80>
- Whitney, M. (2021). *8 tips for making incredible instagram live videos*. Diakses dari: <https://www.wordstream.com/>