



Nama : Resti Trisilia Kusumawardani
NIM : 44217120072
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI Saat Pandemi COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif ‘Live Chat Tanya Pustakawan’ Pada Layanan Referensi.
Pembimbing : Dwi Firmansyah S.Ikom M.Ikom

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai strategi komunikasi pustakawan kepada pemustaka saat pandemi covid-19. Perubahan terjadi dalam berkomunikasi tidak hanya bagi organisasi namun juga khalayak dengan cara yang mudah dan cepat. Langkah strategis ini diambil untuk mengoptimalkan sumber daya perpustakaan agar pemustaka dapat terpenuhi kebutuhan informasi selama pandemi covid-19.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi komunikasi yang meliputi empat langkah dalam strategi public relations berupa identifikasi masalah, perencanaan dan program, komunikasi dan pelaksanaan, serta evaluasi program.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada narasumber. Narasumber dalam penelitian ini adalah pustakawan Perpustakaan RI dan pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan.

Hasil penelitian ini membahas mengenai langkah strategi komunikasi pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan RI. Perpustakaan yang semakin dinamis memanfaatkan media baru dalam hal ini adalah penggunaan website yang awalnya berisi informasi terkait Perpustakaan RI kini menjadi media komunikasi untuk melayani pemustaka selama masa penutupan layanan fisik perpustakaan. Dengan menambah fitur *Live Chat* Tanya Pustakawan. Pemustaka dapat tetap memanfaatkan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi selama pandemi covid-19.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan RI tercapai sesuai dengan fungsi perpustakaan sebagai pusat rujukan. Pemustaka tetap dapat mencari informasi secara cepat dengan memanfaatkan layanan ‘*Live Chat* Tanya Pustakawan.’

Kata kunci: Strategi komunikasi, Pustakawan, Pemustaka



Name : Resti Trisilia Kusumawardani
NIM : 44217120072
Study Program : Public Relations
Title Thesis : Strategi Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI Saat Pandemi COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif 'Live Chat Tanya Pustakawan' Pada Layanan Referensi)
Counsellor : Dwi Firmansyah S.Ikom M.Ikom

ABSTRACT

This research discusses about communication strategies of librarian to library user during the Covid-19 pandemic. Change in communicating occurs not only for organizations but also the society in an easy and fast way. This strategic step was taken to optimize library resources so that users can meet their needs of information during the Covid-19 pandemic.

This research focuses on how the communication strategy includes four steps in the public relations strategy in the form of problem identification, planning and programs, communication and implementation, and program evaluation.

The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach. Researchers conducted in-depth interviews with sources. The resource persons in this study are librarians of the National Library of Indonesia and library users as users of library services.

The results of this study discuss the steps of the librarian's communication strategy to the library users at the National Library of Indonesia. The increasingly dynamic National Library utilizes new media, in this case the use of a website that initially contains information related to the National Library of Indonesia is now a communication medium to serve library users during the closing period of physical library services. By adding the Live Chat Ask Librarian feature, users can take advantage of reference services to meet their needs of information during the Covid-19 pandemic.

This study concluded that the communication strategy of librarians to library users at the National Library of Indonesia was achieved in accordance with the library's function as a reference center. Library users can still find information quickly by utilizing the 'Live Chat Ask Librarian' service.

Keywords: Communication Strategy, Librarian, Library User