



## ANALISIS ISI ULASAN WARGANET TENTANG PERPUSTAKAAN MELALUI LOCAL GUIDES GOOGLE MAPS

### CONTENT ANALYSIS OF CITIZENS REVIEWS ABOUT LIBRARY THROUGH LOCAL GUIDES GOOGLE MAPS

Oleh:  
Moh Safii  
Erwin Novianto  
Universitas Negeri Malang  
[moh.safii@um.ac.id](mailto:moh.safii@um.ac.id)

<https://doi.org/10.17509/edulib.v10i2.24758>

---

#### ABSTRACT

*Library management in the digital era should continually make directed changes and develop and improve library services while reaching active and potential library users. This research uses quantitative content analysis. The population in this study were all citizen reviews in the Google Maps Local Guide Grhatama Library BPAD DIY library and the Jogja City Library, which counted until March 2019. The number of reports in the Grhatama Library BPAD DIY library was 386 reviews, while the Jogja City Library was 346 reviews. The data is processed using syntactic analysis, determining the type of report, the nature of the survey, adding up the descriptions according to the criteria, presenting all reviews, and comparing stories. The data found that more citizens commented on facilities at the Grhatama Library while Jogja City Library commented more on services. The characteristics of public library users will be more focused on facilities and services. So these two should be priority work programs.*

**Keyword:** Google Maps, Participation, Service Evaluation

---

#### ABSTRAK

Manajemen perpustakaan di era digital hendaknya secara kontinu melakukan perubahan yang terarah dan memiliki tujuan untuk mengembangkan serta meningkatkan layanan perpustakaan sekaligus menjangkau pengguna perpustakaan yang aktif dan potensial. Penelitian ini menggunakan analisis isi kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ulasan warganet pada Local Guide Google Maps Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja, yang dihitung sampai bulan Maret 2019. Jumlah ulasan pada Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY sebanyak 386 ulasan, sedangkan Perpustakaan Kota Jogja sebanyak 346 ulasan. Data diolah dengan menggunakan analisis sintaksis yaitu menentukan jenis ulasan, sifat ulasan, menjumlahkan ulasan sesuai kriterianya, mempresentasikan seluruh ulasan, dan membandingkan antar ulasan. Dari data yang ditemukan bahwa warganet lebih banyak berkomentar terkait fasilitas pada Perpustakaan Grhatama sedangkan pada Perpustakaan Kota Jogja lebih banyak berkomentar pada layanan. Karakteristik pemustaka perpustakaan umum akan lebih menyoroti pada fasilitas dan layanan. Sehingga dua ini seharusnya menjadi prioritas program kerja.

**Kata Kunci :** Evaluasi Layanan, Google Maps, Partisipasi

---

---

#### Article Info

Naskah Diterima :  
2020-05-18

Naskah Direvisi:  
2020-09-30

Naskah Disetujui:  
2020-11-19

---

## A. PENDAHULUAN

Manajemen perpustakaan di era digital hendaknya secara kontinu melakukan perubahan yang terarah, perubahan tersebut berasal dari partisipasi aktif pemustaka, dan memiliki tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan maupun pelayanan kepada pemustaka di suatu perpustakaan sekaligus menjangkau pengguna perpustakaan yang aktif dan potensial. Penggunaan internet yang terhubung ke perpustakaan merupakan penerapan konsep manajemen perpustakaan berbasis teknologi informasi, dimana internet menghubungkan pengguna dan memberikan sarana untuk berpartisipasi. Konsep ini merupakan komunikasi timbal balik antara dua belah pihak melalui internet. Ada berbagai macam sarana yang digunakan untuk melakukan komunikasi melalui internet, salah satunya dengan menggunakan media sosial. Media sosial merupakan aplikasi atau sistem di dalam internet yang digunakan untuk menyebarkan informasi dan juga untuk berkomunikasi dengan beragam fitur (Joe, 2019).

Umumnya media sosial dijalankan oleh aplikasi, aplikasi ini juga termasuk bagian dari penggunaan konsep web 2.0, kemudian dari web 2.0 muncul konsep library 2.0 (Lwoga, 2014). Artinya pengguna atau orang yang terlibat didalamnya bisa berpartisipasi memberikan komentar, saran dan masukan (Nesta & Mi, 2011). Penggunaan media sosial sekarang ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Saat ini banyak perpustakaan menggunakan media sosial sebagai sarana promosi, layanan dan peningkatan kualitas yang ada di perpustakaan. Media sosial sangat membantu perpustakaan dalam menyebarkan informasi yang ada di dalam perpustakaan tersebut. Serta sarana untuk mendapatkan saran atau kritik yang membangun dan dibutuhkan oleh perpustakaan. Dengan media sosial orang-

orang bisa mengetahui apa saja yang dipublikasikan oleh perpustakaan dan bagaimana kondisi perpustakaan.

Ada berbagai macam media sosial yang digunakan saat ini, seperti whatsapp, facebook, line, youtube, twitter, instagram dan berbagai macam aplikasi lainnya. Penggunaan masing-masing aplikasi atau media sosial tersebut berbeda-beda. Ada yang dikhususkan untuk mengirim pesan, ada yang bertujuan untuk memposting foto maupun video, ada juga yang khusus untuk memposting kata-kata atau sering disebut status dan sebagainya. Aplikasi seperti *google maps* dapat dikategorikan sebagai media sosial. Aplikasi berbasis peta ini memberikan fitur *local guide*, yaitu masyarakat dapat berbagi lokasi dengan orang lain, fitur lainnya seperti memberikan ulasan dan rating pada lokasi yang pernah dikunjungi (Mansour, 2016). Masyarakat juga dapat mengunggah foto pada lokasi yang pernah dikunjungi, serta tersedia kolom pertanyaan untuk mendapatkan informasi lebih detail.

Sistem yang ada di aplikasi *google maps* memberikan kita akses untuk berpartisipasi atau terhubung dengan pihak lain. Dimana kita bisa saling mendapatkan informasi terbaru terkait lokasi suatu tempat. Fitur atau kemampuan aplikasi *google maps* ini disebut *local guide* yaitu merupakan tampilan suatu lokasi di *google maps* dengan dekripsi tertentu dan memiliki kolom ulasan bagi pengguna. Kolom ulasan ini memberikan wadah bagi pengguna dalam memberikan komentar terkait lokasi yang sedang atau pernah dikunjungi. Secara tidak langsung kolom ulasan menjadi sarana komunikasi antar pengguna *google maps* (Neatrou, Morrow, Rockwell, & Witkowski, 2011).

Penelitian terdahulu oleh (Rahmah, 2018), menggunakan pendekatan analisis isi kuantitatif. Penelitian tersebut mengukur isi dari postingan kedua akun Instagram dan

mengidentifikasi sumber informasi pada tiap-tiap postingan yang relevan dengan koleksi yang ada pada layanan referensi, selanjutnya penelitian dari (Akbar, Martutik, & Safii, 2018) yang berjudul *Analisis isi konten akun media sosial twitter Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga* yang menggunakan pendekatan analisis kuantitatif dengan mengkategorikan masing-masing status.

Penelitian terdahulu sebelumnya dilakukan oleh (Dodsworth & Nicholson, 2012) yang meneliti bahwa 90% responden menggunakan Google Maps dan Google Earth untuk mendapatkan informasi terkait perpustakaan. Penelitian ini memiliki keterbaruan karena belum ada penelitian terkait analisis isi pada informasi yang terdapat pada *Local Guides Google Maps* dan membandingkan antara dua *locus*. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis isi ulasan warganet tentang Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja melalui *local guides google maps*.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Perpustakaan Berbasis Partisipatif dan Evaluatif.

Konsep perpustakaan saat ini yang menggali dan memenuhi kebutuhan pengguna, secara tegas diturunkan dari konsep Web 2.0. Konsep Web 2.0 inilah yang kemudian melatarbelakangi Michael Casey untuk mencetuskan konsep Library 2.0, yaitu perpustakaan yang berbasis partisipasi pengguna dan evaluasi berkelanjutan (Faizi & El Fkihi, 2016). Secara rinci konsep tersebut terdiri dari perubahan secara konstan dan terarah, memberdayakan pemustaka secara partisipatif, meningkatkan layanan kepada pemustaka dan menjangkau pengguna potensial.

Agar dapat menerapkan konsep diatas maka teknologi memiliki peran penting sebagai *enabler* untuk menuju kepentingan bersama. Perpustakaan di era digital harus mengakomodasi kepentingan pengguna, berbagai saluran/media digunakan untuk menggali dan mengumpulkan masukan serta dijadikan sebagai bahan evaluasi lebih lanjut.

### Media Baru

New media atau media baru adalah media yang awal kemunculannya dimulai dari teknologi komputer atau teknologi digital. *New media* muncul karena adanya perkembangan komputer dan jaringan yang menghubungkannya sebagai informasi dan komunikasi. Sarana komunikasi elektronik dan digital itu sendiri merupakan bentuk dari media baru. Menurut (McQuail, 2014) dalam bukunya *Teori Komunikasi Massa* ciri dari media baru antara lain penghubung komunikasi, dapat diakses oleh pengguna sebagai penerima maupun pengirim pesan, dapat dipakai dimanapun, beragam kegunaannya, bisa dipakai untuk bermacam aktivitas. Media baru merujuk pada berbagai macam perubahan dalam produksi, distribusi dan penggunaan media, bersifat teknologi, tekstual, konvensional dan budaya. (Martin Lister, Jon Dovey, Seth Giddings, Iain Grant, 2011) mendefinisikan karakteristik pada media baru yaitu :

#### a) Digital

Tidak berbentuk fisik atau tidak dalam bentuk cetak, melainkan dalam bentuk yang dapat diakses melalui perangkat komputer.

#### b) Interaktif

Saling terhubung dan dapat berkomunikasi dengan orang lain, mudah digunakan dalam menyampaikan dan menerima pesan.

c) *Hypertextual*

Berupa tulisan atau kata-kata yang bisa diakses seperti laman atau link ke situs tertentu.

d) *Virtual*

Sesuatu yang tidak berwujud namun bisa dilihat melalui perangkat komputer atau smartphone, seperti foto dan video di media sosial.

e) *Jaringan*

Penghubung atau perantara jaringan komunikasi dan informasi.

f) *Simulasi*

Menampilkan peristiwa yang telah terjadi sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa media baru merupakan penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk berinteraksi dengan orang lain, dan dapat diakses dimana saja selama saling terhubung melalui jaringan komunikasi.

## Google Maps

*Google maps* adalah aplikasi peta online gratis dari Google. *Google maps* dapat diakses melalui browser web atau melalui perangkat mobile. Layanan ini memberikan citra satelit, peta jalan, panorama 360°, kondisi lalu lintas, dan perencanaan rute untuk bepergian dengan berjalan kaki, mobil, sepeda, atau angkutan umum. Sebagai aplikasi berbasis peta online yang dapat diakses oleh masyarakat, *google maps* memiliki berbagai fitur yaitu *Your place*, linimasa, *contribution*, *share location*, pengarah antar lokasi, peta *offline*, penambah *marker*. Selain fitur tersebut, terdapat fitur utama lainnya yaitu *Local Guide*.

*Local guide* merupakan suatu komunitas yang mengulas suatu lokasi dan tempat melalui *google maps*. Tempat dan lokasi diulas dengan memberikan komentar, menambahkan foto maupun video, dan bisa me-

nambahkan tempat tertentu yang belum ditandai di *google maps*. Aplikasi ini merupakan bagian di *Google maps* dengan fitur utama yaitu ulasan suatu tempat yang pernah dikunjungi. Baik lokasi jalan, lokasi gedung, mall, rumah sakit, perpustakaan, sekolah dan sebagainya. Terdapat kolom ulasan untuk memberikan komentar terhadap lokasi yang pernah dikunjungi. Dengan demikian pengguna atau masyarakat yang ingin mengunjungi suatu tempat dapat melihat deskripsi dari pengguna lain yang memberikan ulasan.

Google maps yang dilengkapi dengan ulasan tersebut memiliki keunggulan berbeda dibandingkan dengan media sosial yang lainnya. Google maps secara otomatis akan menampilkan notifikasi kepada pengguna yang baru saja melewati atau berada dalam satu posisi koordinat tertentu. Partisi-pasi publik seperti ini juga mirip dengan yang ada pada konsep Web 2.0 dan Library 2.0. Sehingga menggunakan media Local Guides Google Maps ini mampu untuk menjembatani antara kebutuhan pengguna dan evaluasi layanan.

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analisis isi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis isi kuantitatif adalah analisis yang dipakai untuk mengukur berbagai aspek tertentu dari suatu isi pesan yang dilakukan secara kuantitatif, dengan mengukur dan menghitung dari isi (*content*) yang sudah digolongkan ke berbagai topik dan menyajikannya (Eriyanto, 2011). Sedangkan analisis isi deskriptif adalah analisis isi yang dimaksudkan untuk menggambarkan secara detail suatu pesan, atau teks tertentu. Desain analisis ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu atau menguji hubungan di antara variable. Analisis isi bertujuan untuk mendeskripsikan, meng-

gambarkan aspek-aspek dan karakteristik dari suatu pesan yang digolongkan berdasarkan kriteria tertentu .

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah lokasi perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja pada *Local Guide Google Maps*. Objek penelitian ini adalah isi ulasan warganet pada *Local Guide* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ulasan warganet pada *Local Guide Google Maps* perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja, yang dihitung sampai bulan Maret 2019. Jumlah ulasan pada perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY sebanyak 386 ulasan, sedangkan Perpustakaan Kota Jogja sebanyak 346 ulasan.

Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan menggunakan analisis sintaksis. Analisis sintaksis ialah menganalisis dengan menggunakan unit analisis yang terdiri dari ele-

men atau bagian dari suatu isi (Eriyanto, 2011). Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu membuat kategori isi dan dikelompokkan berdasarkan jenis ulasan, sifat ulasan, jumlah ulasan sesuai kriterianya, mempresentasikan seluruh ulasan, dan membandingkan antar ulasan.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini didapatkan kategori dari analisis isi kedua akun melalui *Local Guide Google Maps* untuk Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD dan Perpustakaan Kota Jogja yaitu :

### 1. Waktu penulisan pesan

Data yang diolah dari kedua akun perpustakaan melalui *Local Guides Google Maps* berjumlah 732 postingan/data. Data dikumpulkan dengan durasi setahun dari penelitian ini berlangsung. Rentang waktu yang digunakan ialah pesan yang ditulis netizen antara Maret 2018 sampai Maret 2019.

**Tabel 1.**

Waktu Penulisan Ulasan Warganet pada *Local guide* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY

| Perpustakaan Kota Jogja        |        | Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY |        |
|--------------------------------|--------|--|--------|
| Waktu Penulisan Ulasan (tahun) | Jumlah | Waktu Penulisan Ulasan (tahun)         | Jumlah |
| <1                             | 161    | <1                                     | 144    |
| 1                              | 141    | 1                                      | 119    |
| 2                              | 77     | 2                                      | 58     |
| 3                              | 7      | 3                                      | 21     |
| 4                              | 0      | 4                                      | 2      |
| 5                              | 0      | 5                                      | 2      |
| Total                          | 386    | Total                                  | 346    |

(Sumber : data olahan peneliti tahun 2019)

Data pada tabel 1 diatas menjadi acuan dalam penelitian ini, karena peneliti merekap satu persatu berdasarkan jumlah yang tertera pada tabel diatas. Berdasarkan

jumlah tersebut maka setiap postingan ulasan dipilih dan dipilah berdasarkan kategori yang ditentukan.

### 2. Jenis Ulasan

Berdasarkan ulasan yang disampaikan melalui Local Guides Google Maps pada ke-

dua akun perpustakaan didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 2.**

Jenis Ulasan Warganet pada Local guide Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY

| Perpustakaan Grhatama Pustaka          |            |             | Perpustakaan Kota Yogyakarta           |            |             |
|--|------------|-------------|--|------------|-------------|
| Jenis Ulasan                           | Jumlah     | Persentase  | Jenis Ulasan                           | Jumlah     | Persentase  |
| Ulasan Koleksi                         | 12         | 3%          | Ulasan Koleksi                         | 16         | 5%          |
| Ulasan Layanan                         | 44         | 11%         | Ulasan Layanan                         | 69         | 20%         |
| Ulasan Sarana Dan Prasaana             | 94         | 24%         | Ulasan Sarana Dan Prasaana             | 50         | 14%         |
| Ulasan Pustakawan                      | 2          | 1%          | Ulasan Pustakawan                      | 5          | 1%          |
| Ulasan Koleksi Dan Layanan             | 13         | 3%          | Ulasan Koleksi Dan Layanan             | 18         | 5%          |
| Ulasan Koleksi Dan Sarana Prasarana    | 32         | 8%          | Ulasan Koleksi Dan Sarana Prasarana    | 19         | 5%          |
| Ulasan Koleksi Dan Pustakawan          | 1          | 1%          | Ulasan Koleksi Dan Pustakawan          | 2          | 1%          |
| Ulasan Layanan Dan Sarana Prasarana    | 43         | 11%         | Ulasan Layanan Dan Sarana Prasarana    | 28         | 8%          |
| Ulasan Layanan Dan Pustakawan          | 2          | 1%          | Ulasan Layanan Dan Pustakawan          | 4          | 1%          |
| Ulasan Sarana Prasarana Dan Pustakawan | 7          | 2%          | Ulasan Sarana Prasarana Dan Pustakawan | 1          | 1%          |
| Ulasan Lebih Dari Dua Topik            | 39         | 10%         | Lebih Dari Dua Topik Ulasan            | 41         | 12%         |
| Tanpa Ulasan                           | 97         | 25%         | Tanpa Ulasan                           | 93         | 27%         |
| <b>Jumlah</b>                          | <b>386</b> | <b>100%</b> | <b>Jumlah</b>                          | <b>346</b> | <b>100%</b> |

(Sumber : data olahan peneliti tahun 2019)

Data pada tabel 2 di atas secara eksplisit menunjukkan pada fakta empirik di lapangan. Perpustakaan Grhatama Pustaka dibangun pada tahun 2015 (Susilawati & Yulita, 2018). Perpustakaan Grhatama Pustaka terdiri dari 3 lantai yang masing-masing lantai memiliki beragam layanan. Mulai dari layanan khusus anak pada lantai 1, layanan administrasi untuk pemustaka pada lantai 2, sedangkan lantai 3 untuk koleksi langka dan grey literature (Rusmawati, Pendidikan, & Pendidikan, 2017). Sehingga tidak heran dengan bangunan yang diresmikan desember 2015, dan memiliki banyak layanan maka

ulasan paling banyak sesuai dengan tabel 2 di atas adalah tentang sarana dan prasarana. Berbeda dengan Perpustakaan Kota Jogja yang bukan merupakan bangunan baru, ulasan netizen paling dominan pada unsur layanan.

### 3. Sifat Ulasan

Ulasan dihitung berdasarkan ulasan yang dianggap membangun, menjatuhkan, membangun dan menjatuhkan dan tanpa ulasan. Jumlah ulasan pada kedua perpustakaan ditunjukkan pada tabel 3 berikut :

**Tabel 3.**  
Sifat Ulasan Warganet pada Local guide Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY

| Perpustakaan Grhatama Pustaka |            |             | Perpustakaan Kota Yogyakarta |            |             |
|-------------------------------|------------|-------------|------------------------------|------------|-------------|
| Sifat Ulasan                  | Jumlah     | Persentase  | Sifat Ulasan                 | Jumlah     | Persentase  |
| Membangun                     | 224        | 58%         | Membangun                    | 225        | 65%         |
| Menjatuhkan                   | 24         | 6%          | Menjatuhkan                  | 14         | 4%          |
| Membangun dan menjatuhkan     | 41         | 11%         | Membangun dan menjatuhkan    | 16         | 5%          |
| Tanpa ulasan                  | 97         | 25%         | Tanpa ulasan                 | 91         | 26%         |
| <b>Jumlah</b>                 | <b>386</b> | <b>100%</b> | <b>Jumlah</b>                | <b>346</b> | <b>100%</b> |

(Sumber : data olahan peneliti tahun 2019)

Tabel 3 di atas menunjukkan, warga net memberikan kesan positif terhadap perpustakaan melalui media sosial. Ini artinya ulasan warganet melalui *local guides* bersifat objektif karena masing-masing sifat ulasan terisi dan nilai sifat ulasan membangun memiliki nilai dominan. Local guides Google Maps memiliki karakteristik yang berbeda daripada media sosial yang lain, karena membutuhkan effort untuk memberikan ulasan sehingga keberadaan ulasan dianggap representasi dari masukan pengguna.

#### 4. Rating

Ulasan dihitung melalui jumlah bintang sebagai bentuk rating dari suatu ulasan.

Rating pada kedua perpustakaan juga dihitung dari ulasan warganet yang tidak memberikan ulasan dalam bentuk teks, namun cukup dalam bentuk rating bintang. Data pada tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas memberikan rating sempurna yaitu di atas 50% memberikan bintang 5. Ini artinya pemustaka/warganet yang telah berkunjung pada tempat tersebut, walau memiliki masukan seperti pada tabel 3 di atas, mereka secara objektif memiliki kepuasan terhadap semua aspek setelah berkunjung pada kedua perpustakaan.

**Tabel 4.**  
Rating Ulasan Warganet pada Local guide Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY

| Perpustakaan Grhatama Pustaka |           |        | Perpustakaan Kota Yogyakarta |
|-------------------------------|-----------|--------|------------------------------|
| Persentase                    | Rating    | Jumlah | Persentase                   |
| 3%                            | Bintang 1 | 7      | 2%                           |
| 4%                            | Bintang 2 | 3      | 1%                           |

| Perpustakaan Grhatama Pustaka |               |            | Perpustakaan Kota Yogyakarta |
|-------------------------------|---------------|------------|------------------------------|
| Persentase                    | Rating        | Jumlah     | Persentase                   |
| 6%                            | Bintang 3     | 37         | 11%                          |
| 27%                           | Bintang 4     | 99         | 29%                          |
| 60%                           | Bintang 5     | 200        | 58%                          |
| <b>100%</b>                   | <b>Jumlah</b> | <b>346</b> | <b>100%</b>                  |

(Sumber : data olahan peneliti tahun 2019)

### 5. Ulasan disertai Foto dan Tanpa Foto

Jumlah ulasan pada *Local Guide* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY terhitung sampai bulan Maret 2019 berjumlah 386 ulasan. Ulasan dihitung dan dipilah berdasarkan jumlah ulasan yang disertai foto sebanyak 44 (11%) dan tanpa foto sebanyak 342 (89%). Sedangkan pada Perpustakaan Kota Jogja, menunjukkan jumlah ulasan dengan foto yaitu 37 ulasan (11%) dan ulasan tanpa foto sejumlah 309 ulasan (89%).

### 6. Waktu Penulisan Pertanyaan

Ulasan yang diberikan warganet melalui *Local Guides* Google Maps, dikategorikan berdasarkan jenisnya yang merupakan pertanyaan. Pertanyaan yang akan diteliti dihitung berdasarkan waktu ketika ditulis, kemudian dihitung keseluruhan. Jumlah Pertanyaan pada *local guide* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY terhitung sampai

bulan Maret 2019 berjumlah 121 pertanyaan dengan rincian 101 ditulis kurang dari setahun saat data diambil dan 20 pertanyaan ditulis lebih dari sama dengan saat data diambil.

Sedangkan pada *Local Guide* Perpustakaan Kota Jogja paling banyak yaitu kurang dari 1 tahun berjumlah 97 pertanyaan sedangkan pada pertanyaan 1 tahun berjumlah 45 pertanyaan. Hal ini lazim dipahami karena aplikasi *Google Maps* yang terus diperbarui fitur-fiturnya sehingga mempermudah warganet memberikan pertanyaan.

### 7. Jumlah Tanggapan Tanya Jawab

Jumlah pertanyaan pada *Local Guide* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY terhitung sampai bulan Maret 2019 berjumlah 121 pertanyaan. Pada kolom tanya jawab dihitung berdasarkan jumlah tanggapan setiap pertanyaan warganet, sebagai berikut:

**Tabel 5.**

Jumlah Tanggapan Warganet pada *Local guide* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY

| Berdasarkan Tanggapan Tanya Jawab | Jumlah | Persentase | Berdasarkan Tanggapan Tanya Jawab | Jumlah | Persentase |
|-----------------------------------|--------|------------|-----------------------------------|--------|------------|
| Tanpa tanggapan                   | 14     | 12%        | Tanpa tanggapan                   | 21     | 15%        |



| Berdasarkan<br>Tanggapan Tanya Jawab | Jumlah     | Persentase  | Berdasarkan<br>Tanggapan<br>Tanya Jawab | Jumlah     | Persentase  |
|--------------------------------------|------------|-------------|---|------------|-------------|
| 1 tanggapan                          | 36         | 30%         | 1 tanggapan                             | 44         | 31%         |
| 2 tanggapan                          | 17         | 14%         | 2 tanggapan                             | 35         | 25%         |
| 3 tanggapan                          | 17         | 14%         | 3 tanggapan                             | 23         | 16%         |
| 4 tanggapan                          | 20         | 17%         | 4 tanggapan                             | 12         | 8%          |
| 5 tanggapan                          | 9          | 7%          | 5 tanggapan                             | 4          | 3%          |
| 6 tanggapan                          | 5          | 4%          | 6 tanggapan                             | 2          | 1%          |
| 7 tanggapan                          | 3          | 2%          | 7 tanggapan                             | 1          | 1%          |
| <b>Jumlah</b>                        | <b>121</b> | <b>100%</b> | <b>Jumlah</b>                           | <b>142</b> | <b>100%</b> |

(Sumber data: olehan penulis tahun 2019)

Sedangkan jumlah pertanyaan pada *Local Guide* Perpustakaan Kota Jogja terhitung sampai bulan Maret 2019 berjumlah 142 pertanyaan. Tabel 5 di atas menunjukkan interaksi dalam *Local Guides* merupakan tempat yang tepat untuk saling memberikan tanggapan agar warganet terbantu dan mendapatkan jawaban yang tepat dari warganet yang memiliki pengalaman yang sama sebagai pemustaka.

#### 8. Komparasi hasil analisis isi ulasan Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja

Waktu penulisan ulasan pada *local guide google maps* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Menurut survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menerangkan penggunaan internet tahun 2017 menunjukkan peningkatan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia. Pada tahun 2016 sejumlah 132,7 juta pengguna, meningkat menjadi 143,26 juta pengguna pada 2017. Pemaparan tersebut sesuai dengan peningkatan penulisan ulasan warganet. Jenis ulasan yang banyak ditulis oleh

warganet pada perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY yaitu ulasan sarana dan prasarana. Sarana prasarana pada perpustakaan disebut dengan *Learning commons*. Konsep ini merupakan layanan untuk memanfaatkan ruangan-ruangan yang ada di dalam perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dan ini sangat cocok dengan perpustakaan Grhatama yang memiliki banyak ruang dan bangunan yang luas.

Sedangkan jenis ulasan yang banyak diulas oleh warganet pada perpustakaan Kota Jogja yaitu ulasan layanan. Standar nasional perpustakaan tentang layanan perpustakaan, jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi layanan sirkulasi, layanan membaca di tempat, layanan referensi, layanan bercerita, layanan keliling (mobil keliling), dan layanan bimbingan pemustaka. Sifat ulasan pada *Local Guide Google Maps* Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja sama-sama membangun dengan rating 5 (bintang 5) paling banyak. Sifat ulasan yang bersifat membangun dan menajutuhkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan dan perubahan layanan di perpustakaan agar menjadi lebih baik. Menurut (Click & Petit, 2010) ada tahapan perubahan

yang terintegrasi yaitu, memaparkan ide untuk layanan baru dan memodifikasi layanan yang sudah ada, merencanakan layanan dan menjalankannya, kemudian mengevaluasi layanan-layanan itu secara teratur.

Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY memiliki bangunan baru, sehingga banyak komentar atau ulasan mengarah pada pemanfaatan gedung perpustakaan sebagai *Learning Common*, sedangkan bagi Perpustakaan Kota Jogja yang menggunakan bangunan lama, maka komentar warganet ialah fokus pada layanan. Dari penelitian ini sudut pandang pemustaka pada *Learning Common* dan Layanan. Perpustakaan yang tidak memiliki bangunan baru maka jangan pesimis karena masih ada layanan yang bisa dicari oleh pemustaka, sedangkan bertujuan bagi perpustakaan yang memiliki gedung baru, pemustaka menghendaki adanya *Learning Common* yang mendukung pemanfaatan tempat publik secara optimal.

Bagi perpustakaan, yang merupakan lembaga non profit, Informasi yang terdapat pada media sosial apapun termasuk Local Guide Google Maps, hendaknya dianggap sebagai partisipasi aktif pemustaka. Informasi tersebut berguna untuk pengembangan perpustakaan berbasis partisipasi aktif pemustaka yang ketika masukan tersebut disampaikan melalui media sosial menurut penelitian di atas akan memberikan kontribusi perbaikan yang baik. Kajian informasi melalui media sosial tersebut sangat minim pada bidang Perpustakaan dan Informasi, lebih banyak kajian terkait peran, fungsi media sosial, namun melakukan analisis isi terhadap apa yang disampaikan oleh pemustaka menjadi penting untuk digaribawahi dan menjadi tambahan bahan kajian pengembangan keilmuan pada bidang ini.

## E. KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji dengan banyak data selama setahun dari Maret 2018 ke Ma-

ret 2019. Kedua perpustakaan secara otomatis memiliki *marker* pada Google Maps sehingga warganet yang juga sebagai pemustaka memiliki wadah untuk berkomentar dan berpartisipasi. Warganet cenderung aktif dalam memberikan ulasan baik berupa rating atau dalam bentuk teks dengan atau tanpa gambar.

Dari data yang diolah disimpulkan bahwa warganet lebih banyak berkomentar terkait fasilitas pada Perpustakaan Grhatama sedangkan pada Perpustakaan Kota Jogja lebih banyak berkomentar pada layanan.

Dari penelitian ini didapatkan hal baru bahwa jika tidak tersedianya wadah untuk menjaring komunikasi dengan pemustaka secara luring, maka secara daring local guides google maps dapat dimanfaatkan. Tentu dengan aktif menjawab apabila ada pertanyaan atau memberikan unggahan ulasan atau gambar/video terbaru terkait dengan perpustakaan.

Penggunaan media baru harus segera direspon untuk keberlangsungan organisasi dan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka melalui *channel* yang berbeda. Karakteristik pemustaka perpustakaan umum akan lebih menyoroti pada fasilitas dan layanan. Sehingga dua ini seharusnya menjadi prioritas program kerja.

Pustakawan disarankan mengklaim objek perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja di *Google Maps*. Ada staf khusus yang menangani sosial media termasuk *google maps*, dan memperbarui informasi yang ada di sosial media tersebut. Sosial media tersebut dapat menjadi acuan atau pelaporan untuk mengembangkan layanan-layanan di perpustakaan melalui masukan dari warganet. Rapat evaluasi setiap periode tertentu dari hasil masukan-masukan warganet melalui sosial media. Struktur organisasi hendaknya responsive pada perubahan zaman.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, M. T., Martutik, M., & Safii, M. (2018). KONTEN AKUN MEDIA SOSIAL TWITTER PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PERGURUAN TINGGI DI INDONESIA. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*. <https://doi.org/10.17977/um008v2i12018p041>
- Click, A., & Petit, J. (2010). Social networking and Web 2.0 in information literacy. *International Information and Library Review*. <https://doi.org/10.1016/j.iilr.2010.04.007>
- Dodsworth, E., & Nicholson, A. (2012). Academic uses of Google Earth and Google Maps in a library setting. *Information Technology and Libraries*. <https://doi.org/10.6017/ital.v31i2.1848>
- Eriyanto. (2011). Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya. In *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya*.
- Faizi, R., & El Fkihi, S. (2016). Incorporating Web 2.0 technologies in education: Opportunities and challenges. *Proceedings of the 28th International Business Information Management Association Conference - Vision 2020: Innovation Management, Development Sustainability, and Competitive Economic Growth*.
- Joe, J. (2019). *Social Media for Communication and Instruction in Academic Libraries*. Pennsylvania: IGI Global.
- Lwoga, E. T. (2014). Integrating Web 2.0 into an academic library in Tanzania. *Electronic Library*. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2012-0058>
- Mansour, E. (2016). Use of smartphone apps among library and information science students at South Valley University, Egypt. *Electronic Library*. <https://doi.org/10.1108/EL-03-2015-0044>
- Martin Lister , Jon Dovey , Seth Giddings, Iain Grant, K. K. (2011). New Media: a critical introduction. In *Technology and Culture*. <https://doi.org/10.1353/tech.2011.0058>
- McQuail, D. (2014). Mass Communication. In *Mass Communication*. <https://doi.org/10.4135/9781446262467>
- Neatrou, A., Morrow, A., Rockwell, K., & Witkowski, A. (2011). Automating the production of map interfaces for digital collections using google apis. *D-Lib Magazine*. <https://doi.org/10.1045/september2011-neatrou>
- Nesta, F., & Mi, J. (2011). Library 2.0 or Library III: Returning to leadership. *Library Management*. <https://doi.org/10.1108/01435121111102601>
- Rahmah, L. (2018). ANALISIS ISI AKUN INSTAGRAM WOW FAKTA DAN NAT GEO INDONESIA UNTUK PENGUATAN LAYANAN REFERENSI. *Skripsi Prodi Perpustakaan - Fakultas Sastra, 0(0)*. Retrieved from <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/SIP/article/view/67890>
- Rusmawati, D., Pendidikan, M., & Pendidikan, J. A. (2017). STRATEGI PROMOSI PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY (GRHATAMA PUSTAKA) LIBRARY PROMOTION STRATEGY AT BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY (GRHATAMA PUSTAKA). In *Hanata Widya* (Vol. 6). Retrieved from <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/fipmp/article/view/8559>
- Susilawati, C., & Yulita, E. N. (2018). Tata Cahaya pada Ruang Baca Balai Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Arsitektur, 6(1)*. Retrieved from <http://arsitektur.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jma/article/view/509>