

JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI JURNAL ILMIAH (P3JI)
Fakultas Sastra, Ilmu Komunikasi, dan Pendidikan UMI
<https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN UMUM DALAM MENINGKATKAN MINAT KUNJUNGAN GENERASI MUDA DI KABUPATEN GOWA

Alya Restu Ananda

alyarestua@gmail.com

Ilmu Komunikasi, Fakultas Sastra, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

Abd. Majid

abd.majid@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Fakultas Sastra, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

Andi Muttaqin M.

andi.muttaqin@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Fakultas Sastra, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

© 2026 The Author(s). This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0).

Abstrak

Rendahnya minat kunjungan generasi muda ke perpustakaan menjadi tantangan bagi lembaga layanan informasi dalam meningkatkan budaya literasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa serta strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan untuk meningkatkan minat kunjungan generasi muda. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan memanfaatkan sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik, seperti fasilitas yang nyaman, layanan berbasis teknologi melalui Online Public Access Catalog (OPAC) dan aplikasi iGowa, program literasi yang beragam, serta pelayanan pustakawan yang ramah dan responsif. Strategi komunikasi pelayanan publik dilakukan melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi digital, penyebaran informasi terkait program dan layanan perpustakaan, serta kolaborasi dengan sekolah dan komunitas literasi. Strategi tersebut disesuaikan dengan karakteristik generasi muda sehingga mampu menyampaikan informasi secara lebih menarik, interaktif, dan menjangkau audiens yang lebih luas. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dan strategi komunikasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda ke Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa.

Kata kunci: Generasi Muda, Minat Kunjungan, Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi.

Abstract

The low level of interest among young people in visiting libraries has become a challenge for information service institutions in promoting literacy culture within society. This study aims to identify the forms of public services provided by the Gowa Regency Public Library and to examine the public service communication strategies implemented to increase young people's visiting interest. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation using both primary and secondary sources. The findings reveal that the Gowa Regency Public Library provides various public services, including comfortable facilities, technology-based services through the Online Public Access Catalog (OPAC) and the iGowa application, diverse literacy programs, and friendly and responsive librarian services. Public service communication strategies are carried out through the utilization of social media as a digital communication platform, the dissemination of information regarding library programs and services, and collaboration with schools and literacy communities. These strategies are tailored to the characteristics of young people, enabling information to be delivered in a more engaging, interactive, and accessible manner. The study concludes that high-quality public services and effective communication strategies play an important role in increasing young people's interest in visiting the Gowa Regency Public Library.

Keywords: *Communication Strategy, Interest in Visiting, Public Service, Young Generation.*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi publik yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penyediaan akses informasi, pendidikan, dan literasi bagi masyarakat. Menurut Lasa (2017), perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi menyediakan berbagai sumber informasi dan pengetahuan yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk kegiatan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, serta rekreasi intelektual. Seiring perkembangan teknologi digital, fungsi perpustakaan tidak lagi hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi buku, tetapi juga sebagai pusat pembelajaran, ruang interaksi sosial, serta sarana pengembangan pengetahuan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Perubahan pola konsumsi informasi yang semakin bergeser ke platform digital menuntut perpustakaan untuk terus berinovasi agar tetap relevan, khususnya bagi generasi muda yang merupakan kelompok pengguna teknologi paling aktif.

Fenomena menurunnya kunjungan fisik ke perpustakaan menjadi salah satu tantangan yang dihadapi banyak perpustakaan di Indonesia. Generasi muda saat ini lebih sering memperoleh informasi melalui internet, media sosial, dan berbagai platform digital dibandingkan mengunjungi perpustakaan secara langsung. Santrock (2017) menjelaskan bahwa masa remaja dan dewasa awal merupakan fase perkembangan yang ditandai dengan tingginya rasa ingin tahu, kebutuhan akan interaksi sosial, serta kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan perilaku pencarian informasi yang berimplikasi pada menurunnya keterlibatan generasi muda dalam aktivitas literasi berbasis perpustakaan. Padahal, perpustakaan tetap memiliki fungsi penting

sebagai ruang belajar, pusat literasi, dan sarana pengembangan kapasitas masyarakat.

Fenomena serupa juga terjadi di Kabupaten Gowa. Berdasarkan data Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tahun 2024, Tingkat Gemar Membaca (TGM) Kabupaten Gowa mencapai angka 90,79 dan termasuk kategori sangat tinggi. Namun tingginya tingkat gemar membaca tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya minat kunjungan generasi muda ke Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi literasi masyarakat dengan partisipasi kunjungan ke perpustakaan sebagai institusi pelayanan publik. Di sisi lain, Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa telah memperoleh akreditasi B dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan menyediakan berbagai layanan seperti OPAC, aplikasi iGowa, perpustakaan keliling, program literasi, serta fasilitas belajar yang memadai. Meskipun demikian, sebagian besar kunjungan generasi muda masih didominasi oleh kegiatan yang bersifat formal melalui sekolah atau lembaga tertentu.

Dalam perspektif komunikasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik belum tentu mampu menarik partisipasi masyarakat apabila tidak didukung oleh strategi komunikasi yang efektif. Strategi komunikasi berperan penting dalam membangun pemahaman, menciptakan ketertarikan, serta mendorong perubahan perilaku khalayak. Cangara (2018) menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan perencanaan dan manajemen komunikasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pemilihan pesan, media, komunikator, dan sasaran yang tepat. Dengan demikian, perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik memerlukan strategi komunikasi yang mampu menjangkau karakteristik generasi muda yang cenderung menyukai komunikasi cepat, visual, interaktif, dan berbasis teknologi digital.

Penelitian ini didasarkan pada tiga landasan teori yang saling melengkapi. Pertama, Teori Difusi Inovasi dari Rogers digunakan sebagai grand theory untuk menjelaskan bagaimana inovasi layanan perpustakaan diperkenalkan, dikomunikasikan, dan diadopsi oleh generasi muda melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Kedua, Teori Stimulus-Organism-Response (S-O-R) digunakan sebagai middle range theory untuk menjelaskan bagaimana pesan komunikasi yang diberikan perpustakaan diproses oleh generasi muda hingga menghasilkan respons berupa minat atau keputusan berkunjung. Ketiga, Teori Public Service Quality (SERVQUAL) digunakan sebagai applied theory untuk menganalisis kualitas pelayanan publik melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang memengaruhi pengalaman pengunjung.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas topik yang berkaitan dengan promosi dan komunikasi perpustakaan. Penelitian Nur Aulia Usman (2024) menemukan bahwa promosi perpustakaan melalui media sosial, media cetak, dan kegiatan literasi berperan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka di Perpustakaan Kabupaten Gowa. Penelitian Izzah *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa

strategi komunikasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Timur melalui promosi, kegiatan literasi, dan kerja sama dengan sekolah mampu meningkatkan jumlah pengunjung. Sementara itu, Khairunnisa (2022) menemukan bahwa promosi perpustakaan melalui media sosial dan kegiatan kampus berpengaruh terhadap peningkatan minat kunjung mahasiswa.

Meskipun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek promosi perpustakaan dan peningkatan jumlah pengunjung secara umum. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi pelayanan publik perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda dengan mengintegrasikan perspektif komunikasi, kualitas pelayanan publik, dan perilaku audiens. Selain itu, penelitian mengenai Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa masih terbatas pada aspek promosi layanan dan belum menjelaskan bagaimana strategi komunikasi pelayanan publik diterapkan untuk membangun keterlibatan generasi muda di era digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, research gap penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara komprehensif menganalisis hubungan antara strategi komunikasi pelayanan publik, kualitas pelayanan perpustakaan, dan minat kunjungan generasi muda dalam konteks Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa. Adapun novelty penelitian ini terletak pada penggunaan kombinasi Teori Difusi Inovasi, Teori S-O-R, dan Teori SERVQUAL untuk menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda. Selain itu, penelitian ini mengkaji fenomena pada Kabupaten Gowa yang memiliki tingkat gemar membaca sangat tinggi, tetapi masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan partisipasi kunjungan generasi muda ke perpustakaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa serta menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda di Kabupaten Gowa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan dan komunikasi perpustakaan yang lebih efektif, inovatif, serta sesuai dengan karakteristik generasi muda di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda.

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa yang berlokasi di Jalan Mesjid Raya No. 36, Sungguminasa, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan, pada periode Januari hingga Maret 2026.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang terlibat dalam pelayanan

dan pemanfaatan layanan perpustakaan, yaitu pustakawan yang menangani pelayanan publik serta generasi muda berusia 17–25 tahun yang aktif menggunakan layanan perpustakaan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, laporan resmi perpustakaan, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan dan interaksi antara pustakawan dengan pengunjung di lingkungan perpustakaan. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai bentuk pelayanan publik dan strategi komunikasi yang diterapkan. Adapun dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan dokumen, arsip, foto kegiatan, serta publikasi yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan interpretasi temuan. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola dan keterkaitan data yang ditemukan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa telah mengembangkan berbagai bentuk pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan minat kunjungan generasi muda. Pelayanan tersebut tidak hanya berfokus pada penyediaan koleksi bacaan, tetapi juga mencakup penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan pengguna, pemanfaatan teknologi informasi, pelaksanaan program literasi, serta pelayanan yang responsif dari pustakawan. Berdasarkan hasil observasi, perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman, area diskusi, akses internet, komputer, serta lingkungan belajar yang mendukung aktivitas pelajar dan mahasiswa. Fasilitas tersebut menjadi salah satu daya tarik bagi generasi muda untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai ruang belajar dan pengembangan diri.

Selain penyediaan fasilitas fisik, perpustakaan juga menghadirkan layanan berbasis teknologi melalui Online Public Access Catalog (OPAC) dan aplikasi iGowa. Kehadiran layanan tersebut memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi mengenai koleksi perpustakaan dan berbagai layanan yang tersedia. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dinilai membantu generasi muda dalam mengakses informasi secara lebih cepat dan praktis sesuai dengan kebutuhan mereka yang akrab dengan penggunaan perangkat digital.

Pelayanan publik yang diberikan juga didukung oleh berbagai program literasi yang diselenggarakan secara rutin, seperti kunjungan sekolah, perpustakaan keliling, lomba literasi, pelatihan kepenulisan, dan kegiatan edukatif lainnya. Program-program tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan literasi masyarakat, tetapi juga menjadi media untuk memperkenalkan perpustakaan kepada generasi muda. Beberapa informan menyatakan bahwa keterlibatan mereka dengan perpustakaan berawal dari partisipasi dalam kegiatan literasi yang diselenggarakan oleh perpustakaan.

Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik tersebut, Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa menerapkan berbagai strategi komunikasi untuk menjangkau generasi muda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial menjadi salah satu sarana komunikasi utama yang digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai program, layanan, dan kegiatan perpustakaan. Informasi yang disampaikan melalui media sosial dikemas dalam bentuk konten visual, dokumentasi kegiatan, informasi koleksi, serta promosi berbagai program literasi. Pemanfaatan media sosial memungkinkan perpustakaan menjangkau masyarakat secara lebih luas dan menyesuaikan pola komunikasi dengan kebiasaan generasi muda yang aktif di ruang digital. Saleh (2021) menjelaskan bahwa komunikasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun hubungan yang baik antara lembaga pelayanan dan masyarakat.

Selain komunikasi melalui media sosial, perpustakaan juga membangun komunikasi langsung melalui kerja sama dengan sekolah, komunitas literasi, dan berbagai kelompok masyarakat. Rogers dan Kincaid (1981) menjelaskan bahwa jaringan komunikasi memiliki peran penting dalam mempercepat penyebaran informasi dan inovasi di dalam suatu sistem sosial. Bentuk komunikasi ini diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi, kunjungan, pelatihan, serta berbagai program kolaboratif yang melibatkan partisipasi generasi muda. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan mengetahui keberadaan program dan layanan perpustakaan melalui media sosial maupun kegiatan yang dilaksanakan bersama sekolah dan komunitas.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dan strategi komunikasi yang diterapkan saling mendukung dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda. Ketersediaan fasilitas dan layanan yang memadai memberikan pengalaman positif bagi pengunjung, sementara strategi komunikasi yang memanfaatkan media digital dan kolaborasi dengan berbagai pihak membantu memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, upaya peningkatan minat kunjungan generasi muda tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan perpustakaan dalam mengomunikasikan layanan tersebut secara efektif kepada sasaran yang dituju.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan minat kunjungan generasi muda ke Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa tidak hanya dipengaruhi

oleh keberadaan layanan perpustakaan, tetapi juga oleh kemampuan perpustakaan dalam mengomunikasikan layanan tersebut secara efektif kepada masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik dan strategi komunikasi merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelayanan berfungsi sebagai fondasi dalam membangun kepuasan pengunjung, sedangkan strategi komunikasi berperan dalam memperkenalkan, menjelaskan, dan mendorong pemanfaatan layanan oleh generasi muda. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa telah melakukan transformasi pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang nyaman, layanan berbasis teknologi seperti OPAC dan aplikasi iGowa, serta berbagai program literasi yang dirancang sesuai kebutuhan generasi muda. Kehadiran layanan berbasis teknologi tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan berupaya menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital.

Dalam perspektif Teori Difusi Inovasi Rogers, layanan digital dan berbagai program literasi yang diselenggarakan perpustakaan dapat dipahami sebagai bentuk inovasi yang diperkenalkan kepada masyarakat, khususnya generasi muda. Rogers (1962) menjelaskan bahwa difusi inovasi merupakan proses penyebaran suatu inovasi melalui saluran komunikasi tertentu dalam kurun waktu tertentu di antara anggota suatu sistem sosial. Proses difusi terlihat ketika generasi muda pertama kali memperoleh informasi mengenai layanan perpustakaan melalui media sosial atau kegiatan literasi yang diselenggarakan perpustakaan. Pada tahap pengetahuan (knowledge), audiens mulai mengenal keberadaan layanan dan program perpustakaan. Setelah itu muncul tahap persuasi (persuasion), ketika generasi muda mulai mempertimbangkan manfaat yang diperoleh dari layanan tersebut. Selanjutnya mereka memasuki tahap keputusan (decision) dengan memilih untuk berkunjung, memanfaatkan layanan, atau mengikuti kegiatan yang diselenggarakan perpustakaan. Ketika pengalaman yang diperoleh dianggap positif, maka proses berlanjut pada tahap implementasi dan konfirmasi yang ditunjukkan melalui kunjungan ulang serta keterlibatan berkelanjutan dalam berbagai program literasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan strategi komunikasi perpustakaan tidak terletak semata-mata pada penyebaran informasi, tetapi pada kemampuan mengubah informasi menjadi pengalaman yang dapat diadopsi oleh masyarakat. Dengan kata lain, inovasi layanan yang dimiliki perpustakaan hanya akan memberikan dampak apabila dikomunikasikan melalui saluran yang sesuai dengan karakteristik audiens. Dalam konteks penelitian ini, media sosial, program literasi, dan kolaborasi dengan sekolah menjadi saluran utama yang memungkinkan proses difusi inovasi berlangsung secara efektif.

Hasil penelitian juga dapat dijelaskan melalui Teori Stimulus-Organism-Response (S-O-R). Dalam penelitian ini, berbagai bentuk komunikasi yang

dilakukan perpustakaan melalui media sosial, publikasi program, pelayanan pustakawan, dan kegiatan literasi berfungsi sebagai stimulus. Stimulus tersebut diterima dan diproses oleh generasi muda sebagai organism yang memiliki karakteristik sebagai digital native, yaitu kelompok yang terbiasa memperoleh informasi secara cepat, visual, dan interaktif.

Proses pengolahan pesan tersebut menghasilkan response berupa munculnya ketertarikan, keinginan berkunjung, partisipasi dalam kegiatan perpustakaan, hingga terbentuknya kebiasaan memanfaatkan layanan perpustakaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial lebih mudah diterima oleh generasi muda karena sesuai dengan pola konsumsi informasi mereka. Selain itu, pendekatan komunikatif yang diterapkan pustakawan juga memperkuat pengalaman positif yang dirasakan pengunjung selama berada di perpustakaan. Mulyana (2019) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung secara langsung antara individu dengan tujuan membangun pemahaman bersama. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh kesesuaian media dan pendekatan yang digunakan dalam penyampaian pesan.

Dari perspektif kualitas pelayanan publik, pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-haknya sebagai warga negara. Sinambela (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa telah mencerminkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles terlihat dari penyediaan fasilitas fisik yang nyaman, ruang belajar yang memadai, akses komputer, serta layanan digital yang mendukung kebutuhan pengguna. Dimensi reliability tercermin pada kemampuan perpustakaan menyediakan layanan informasi dan koleksi yang dapat diakses secara konsisten. Sementara itu, responsiveness, assurance, dan empathy tampak pada sikap pustakawan yang responsif, komunikatif, serta mampu memberikan bantuan sesuai kebutuhan pengunjung.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Beberapa informan masih mengemukakan adanya keterbatasan dalam pemanfaatan layanan digital serta belum meratanya pengalaman pelayanan yang dirasakan pengunjung. Selain itu, tidak semua generasi muda mengetahui program-program literasi yang diselenggarakan perpustakaan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan yang baik perlu diimbangi dengan strategi komunikasi yang lebih luas dan berkelanjutan agar manfaat layanan dapat dirasakan oleh lebih banyak masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Aulia Usman, Izzah, dan Khairunnisa, penelitian ini memiliki kesamaan dalam menunjukkan pentingnya komunikasi dan promosi dalam meningkatkan kunjungan perpustakaan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa peningkatan minat kunjungan tidak hanya dipengaruhi oleh aktivitas promosi atau publikasi semata. Faktor yang lebih menentukan adalah keterpaduan antara kualitas pelayanan publik dan strategi komunikasi yang diterapkan secara bersamaan. Dengan demikian, keberhasilan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjungan generasi muda bergantung pada kemampuan mengintegrasikan layanan yang berkualitas dengan komunikasi yang sesuai karakteristik audiens digital.

Temuan tersebut sekaligus menjadi kebaruan (novelty) penelitian ini. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menempatkan promosi atau media komunikasi sebagai faktor utama peningkatan kunjungan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dan strategi komunikasi membentuk hubungan yang saling memperkuat. Strategi komunikasi berfungsi menarik perhatian dan membangun ketertarikan awal, sedangkan kualitas pelayanan menentukan kepuasan, pengalaman positif, dan keberlanjutan kunjungan. Dengan demikian, peningkatan minat kunjungan generasi muda tidak terjadi karena komunikasi atau pelayanan secara terpisah, melainkan melalui integrasi keduanya dalam satu sistem pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan digital.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi Teori Difusi Inovasi, Teori S-O-R, dan SERVQUAL dalam menjelaskan hubungan antara komunikasi, pelayanan publik, dan perubahan perilaku pengunjung perpustakaan. Secara praktis, temuan penelitian memberikan implikasi bahwa pengelola perpustakaan perlu terus mengembangkan layanan berbasis teknologi, meningkatkan kualitas interaksi pelayanan, serta mengoptimalkan media sosial dan kolaborasi komunitas sebagai sarana komunikasi yang mampu menjangkau generasi muda secara lebih efektif. Dengan demikian, perpustakaan dapat mempertahankan fungsinya sebagai pusat literasi sekaligus ruang publik yang relevan di tengah perkembangan masyarakat digital.

KESIMPULAN

Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa telah memberikan pelayanan publik yang cukup baik dalam upaya meningkatkan minat kunjungan generasi muda melalui penyediaan fasilitas yang nyaman, layanan berbasis teknologi seperti Online Public Access Catalog (OPAC) dan aplikasi iGowa, program-program literasi yang beragam, serta pelayanan pustakawan yang ramah dan responsif. Berbagai bentuk pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan informasi dan pembelajaran generasi muda sekaligus menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Selain itu, strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan dilakukan melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi digital, penyebaran informasi mengenai layanan dan program perpustakaan, serta kolaborasi dengan sekolah dan komunitas literasi. Strategi komunikasi tersebut terbukti mampu menjangkau karakteristik generasi muda yang akrab dengan teknologi digital, sehingga informasi mengenai perpustakaan dapat diterima secara lebih

luas, menarik, dan interaktif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan minat kunjungan generasi muda tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan, tetapi juga oleh efektivitas strategi komunikasi yang digunakan untuk memperkenalkan dan mempromosikan layanan perpustakaan. Dengan demikian, pelayanan publik dan strategi komunikasi memiliki hubungan yang saling mendukung dalam mendorong partisipasi generasi muda untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai ruang literasi, pembelajaran, dan pengembangan diri. Oleh karena itu, Perpustakaan Umum Kabupaten Gowa perlu terus mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi serta mengoptimalkan strategi komunikasi digital dan kolaboratif agar minat kunjungan generasi muda dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

REFERENSI

Buku

- Cangara, H. (2018). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Edisi Revisi). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lasa, H. S. (2017). *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Ombak.
- Mulyana, D. (2019). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M., & Kincaid, D. L. (1981). *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*. New York: The Free Press.
- Saleh, A. M. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Santrock, J. W. (2017). *Adolescence* (16th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI JURNAL ILMIAH (P3JI)
Fakultas Sastra, Ilmu Komunikasi, dan Pendidikan UMI
<https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

Jurnal

Hayati, D. R., Batubara, A. K., & Abidin, S. (2023). Strategi promosi media sosial terhadap minat kunjungan perpustakaan. *Jurnal EduSociety*, 2(3), 78–92.

Hidayat, R. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan pemustaka. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 9(1), 34–48.

Skripsi/Tesis

Izzah, et al. (2023). *Strategi komunikasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Lombok Timur dalam meningkatkan pengunjung*. Jurnal Al-Ittisholi, Institut Agama Islam Hamzanwadi Pancor. <https://jurnal.iaihpancor.ac.id/index.php/alittisholi/article/download/1878/1189/8030>

Khairunnisa, I. (2022). *Strategi promosi UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Curup dalam meningkatkan minat kunjung mahasiswa* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup). <https://e-theses.iaincurup.ac.id/1436/1/Khairunnisa%20Ica.pdf>

Usman, N. A. (2025). *Peran promosi perpustakaan terhadap kunjungan pemustaka di Gedung Layanan Umum Perpustakaan Kabupaten Gowa* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). https://repositori.uin-alauddin.ac.id/28459/1/40400119015_NUR%20AULIA%20USMAN.pdf