



WHATSAPP GROUP SEBAGAI LAYANAN REFERENSI ONLINE: STUDI KASUS PADA ALUMNI DEPARTEMEN ILMU KESEHATAN ANAK FK-KMK UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Maniso Mustar^{1*}; Wahid Nashihuddin²

¹Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan UGM

²Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

Disubmit : 29-03-2019

Direview : 12-04-2019

Direvisi : 21-04-2019

Diterima : 01-09-2019

*Korespondensi: ariemaniso1205@ugm.ac.id

ABSTRACT

The recent use of the WhatsApp application seems to be a lifestyle. At first glance this application has almost no meaning because its use has become commonplace and evenly distributed in all circles of society. The function of this application as if only as an ordinary communication tool. WhatsApp Group is mostly interpreted as a forum for gossip that is far from being useful. The purpose of this study is to: (1) inform the platform of the IKA FK-KMK Alumni Group WhatsApp service; and (2) know the urgency of applying WhatsApp services in the Library, WhatsApp Group Alumni services, WhatsApp Group Alumni Service mechanism, and respondents' responses to IKA FK-KMK UGM WhatsApp Group services. The data type of this study is qualitative-quantitative, with data sources resulting from discussions through WhatsApp Group, document studies, and questionnaires. The research respondents were 140 people with professions as pediatricians who worked spread across various regions in Indonesia. The results of this study show that: (1) the WhatsApp Alumni Group services can improve the effectiveness of library services, support the e-learning system in the library, and become a means of bibliotherapy for users; (2) from 140 respondents, there were 114 respondents who responded to the research questionnaire, they stated that the WhatsApp Alumni Group IKA FK-KMK UGM service was importantly needed by alumni. This WhatsApp service is expected to facilitate alumni in getting the latest and affordable digital reference resources, so they can support the research activities and work effectiveness of alumni in outside of Java insland areas and outermost areas in Indonesia.

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi WhatsApp akhir-akhir ini seolah menjadi gaya hidup. Sepintas aplikasi ini nyaris tidak mempunyai arti karena penggunaannya sudah menjadi hal biasa dan merata dalam semua kalangan masyarakat. Fungsi aplikasi ini seolah hanya sebagai alat komunikasi biasa. *WhatsApp Group* banyak diartikan sebagai wadah untuk melakukan gosip yang jauh dari kemanfaatan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk: (1) menginformasikan keberadaan layanan *WhatsApp Group Alumni* IKA FK-KMK UGM; dan (2) mengetahui urgensi penerapan layanan WhatsApp di perpustakaan, layanan *WhatsApp Group Alumni*, mekanisme Layanan *WhatsApp Group Alumni*, dan tanggapan responden terhadap layanan *WhatsApp Group* IKA FK-KMK UGM. Jenis data penelitian ini adalah kualitatif – kuantitatif, dengan sumber data hasil diskusi melalui *WhatsApp Group*, studi dokumen, dan kuesioner. Responden penelitian sejumlah 140 orang dengan profesi sebagai dokter spesialis anak yang merupakan tenaga kesehatan yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) layanan *WhatsApp Group Alumni* ini dapat meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan, mendukung sistem *e-learning* di perpustakaan, dan menjadi sarana biblioterapi pemustaka; (2) dari 140 responden diketahui ada 114 responden yang menanggapi kuesioner penelitian, mereka menyatakan bahwa layanan *WhatsApp Group Alumni* IKA FK-KMK UGM sangat dibutuhkan alumni. Layanan WhatsApp ini diharapkan dapat memfasilitasi alumni dalam mendapatkan sumber-sumber refensi digital mutakhir dan terjangkau, sehingga dapat mendukung kegiatan riset dan efektivitas kerja para alumni yang ada di daerah luar Pulau Jawa, daerah pedalaman, dan daerah terluar di Indonesia.

Keywords: *WhatsApp Group; Online Service Library; Digital Collection; Academic Library.*

1. PENDAHULUAN

Media sosial merupakan media komunikasi *online* yang dianggap efektif, cepat, dan murah untuk berbagai informasi dan pengetahuan dengan orang lain tanpa batasan tempat dan waktu. Melalui media sosial, seseorang dapat mengirim, membaca, *men-download*, dan menyebarkan konten digital secara cepat dan mudah, baik berupa teks, gambar, suara,



maupun video. Kemudahan dalam penggunaan media sosial ini juga berdampak pada inovasi pelayanan di perpustakaan. Twitter, WhatsApp, Youtube, Pinterest, Instagram, dan Facebook merupakan contoh dari jejaring sosial yang dapat digunakan di perpustakaan. Melalui jejaring sosial, perpustakaan dapat mempromosikan koleksi dan informasi ke pemustaka lebih tepat, cepat, dan mudah (Gunawan, 2017).

Salah satu media sosial yang dianggap orang memiliki kecepatan mengirim pesan dan kemampuan lebih dalam membangun komunikasi dan hubungan sosial adalah WhatsApp. WhatsApp merupakan salah satu aplikasi jejaring sosial yang sangat populer saat ini. WhatsApp merupakan aplikasi yang mampu menawarkan ruang obrolan, baik secara pribadi maupun berkelompok yang memungkinkan mempermudah dalam pertukaran data, gambar, *link*, video, hingga dokumen (Anwar, 2018).

Komunikasi yang terjalin ketika menggunakan WhatsApp menjadi lancar, lebih mudah dan membuat mereka lebih kenal satu sama lain dengan teman dekatnya (Tanti, 2018). Ada lima keuntungan menggunakan layanan *WhatsApp Group* di antaranya tidak akan kehilangan kontak, selalu mengetahui informasi terkini, sebagai media reuni, sebagai media promosi diri, dan sebagai hiburan diri sendiri (Tuten, 2018).

Pemanfaatan WhatsApp dapat berdampak positif terhadap kemudahan penyebaran informasi perpustakaan dan pengetahuan pustakawan. Banyak pustakawan dan pengelola perpustakaan yang memanfaatkan WhatsApp untuk mempromosikan koleksi dan jenis-jenis layanan perpustakaan ke pemustaka. Saefullah (2018) mengatakan bahwa WhatsApp dianggap sebagai media sosial yang paling populer dan paling mudah digunakan untuk berbagai pengetahuan dengan orang lain, baik dengan rekan sejawat pustakawan maupun dengan pengguna perpustakaan.

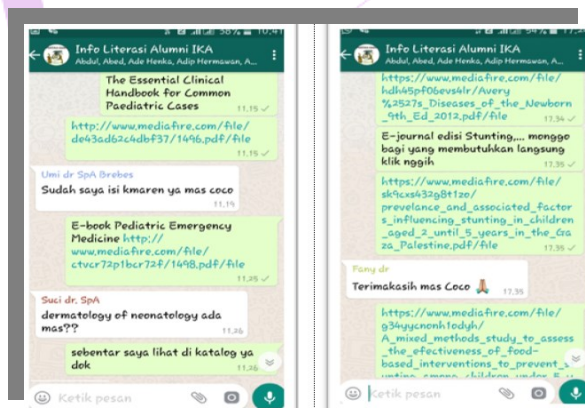
Melalui layanan WhatsApp, pustakawan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan informasi pengguna tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Penggunaan media sosial dan WhatsApp di perpustakaan juga memberikan kemudahan dalam berkomunikasi jarak jauh, mulai dari mudahnya bertukar pesan dan informasi, sampai pada kemudahan bagi seorang pemustaka untuk mempublikasikan karyanya sehingga dapat diketahui orang lain (Rusmana, 2015; Asmayanti, Prijana, Yanto, 2016). Layanan perpustakaan melalui WhatsApp juga dapat mempercepat pengguna dalam mendapatkan informasi dan koleksi mutakhir, tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara fisik, dapat melalui layanan *online* atau akses jaringan perpustakaan digital. Selain itu, layanan WhatsApp ini dapat untuk layanan pemesanan dan peminjaman buku, perpanjangan pinjaman buku, serta konfirmasi keterlambatan pengembalian buku sehingga tidak terkena sanksi (Suherman, 2018).

Rusly (2014) mengatakan ada beberapa institusi yang memanfaatkan WhatsApp untuk mempermudah layanan informasi di perpustakaan, diantaranya: (1) Perpustakaan Digital Open University Malaysia (OUM), WhatsApp digunakan untuk berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan. Melalui layanan *WhatsApp Library*, Perpustakaan OUM menjadi lebih dekat dengan para pengguna, di mana pengguna dapat mengajukan berbagai permasalahan dan meminta bahan rujukan kepada pustakawan melalui *smartphone*; (2) The University of Hong Kong Libraries (HKUL), layanan '*WhatsApp a Librarian*' disediakan untuk menyediakan bantuan referensi *online* untuk pengguna perpustakaan. HKUL menetapkan waktu operasi layanan rujukan melalui WhatsApp; (3) The Hong Kong Polytechnic University (PolyU), layanan WhatsApp dilakukan berdasarkan kebijakan perpustakaan, yakni pemanfaatan layanan WhatsApp dapat dilakukan pengguna kapan saja tetapi untuk layanannya akan direspon setelah jam kerja atau hari berikutnya. Alasannya bahwa WhatsApp dapat menyimpan informasi teks dalam keadaan *offline* dan dapat dijawab setelah *online* pada hari berikutnya.

Pemanfaatan WhatsApp untuk mempermudah dan mempercepat layanan informasi perpustakaan ini juga diterapkan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Perpustakaan FK-KMK UGM). Layanan WhatsApp ini dibuat dengan sistem grup dan khusus untuk melayani kebutuhan informasi pengguna alumni, yakni mahasiswa yang telah lulus dari FK-KMK UGM. Nama layanan *WhatsApp Group* ini adalah 'Info Literasi Alumni IKA', yakni layanan khusus untuk Alumni Departemen Ilmu Kesehatan Anak FK-KMK UGM (Alumni IKA FK-KMK UGM). Layanan *WhatsApp Group* ini dimulai sejak tanggal 5 Mei 2015, dan sampai saat ini jumlah anggotanya mencapai 191 orang. Sebagian besar anggota grup berprofesi sebagai dokter spesialis anak yang tersebar di Indonesia. *WhatsApp Group* ini memiliki 10 orang administrator yang bertugas sebagai pengelola akun grup, pengunggah *file*, dan moderator diskusi atau mempromosikan koleksi perpustakaan. Melalui layanan *WhatsApp Group* 'Info Literasi Alumni IKA', pustakawan Perpustakaan FK-KMK UGM merasa lebih dekat dengan para alumninya karena jasa pustakawan masih dibutuhkan meskipun mereka sudah tidak kuliah lagi. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini membahas 4 (empat) hal, yaitu: (1) layanan WhatsApp di perpustakaan; (2) layanan *WhatsApp Group* Alumni; (3) mekanisme layanan *WhatsApp Group* Alumni; dan (4) tanggapan responden terhadap layanan WhatsApp Group Alumni IKA FK-KMK UGM.

2. METODE

Penelitian ini masuk kategori penelitian terapan dengan pendekatan studi kualitatif – kuantitatif. Data kualitatif kajian ini berupa tanggapan kegiatan diskusi antara pustakawan dengan anggota *WhatsApp Group* 'Info Literasi Alumni IKA' (Gambar 1) dan studi dokumen yang terkait dengan pokok bahasan. Data kuantitatif kajian ini berupa data kuesioner *online* yang disebarkan kepada responden (Gambar 2).



Gambar 1. Tanggapan Diskusi *WhatsApp Group*



Gambar 2. Kuesioner *Online* Penelitian

Data kuesioner *online* terdiri dari (1) profil responden, yang terdiri dari data jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan daerah tempat bekerja; (2) tanggapan responden terkait dengan urgensi layanan, jenis koleksi/referensi yang diminta; dan harapan responden. Kategori jawaban atas pertanyaan kuesioner ini menggunakan skala 1 sampai 5, dengan jawaban “sangat penting, penting, biasa, tidak penting, dan sangat tidak penting” dan tabel frekuensi relatif, sebagaimana dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Kuesioner Penelitian

Kategori	Frekuensi	Frekuensi Relatif	Persen
Sangat Penting	92	0.807	80.7
Penting	9	0.079	7.9

Biasa	1	0.009	0.9
Tidak Penting	4	0.035	3.5
Sangat Tidak Penting	8	0.07	7
Total	114	1	100

Responden penelitian terdiri dari 140 orang alumni IKA FK-KMK UGM yang terdaftar sebagai anggota *WhatsApp Group* 'Info Literasi Alumni IKA'. Dari sejumlah 140 responden diketahui 114 responden yang merespon dan menjawab kuesioner, dan data dari sejumlah responden tersebut dinyatakan valid dan kredibel (Tabel 1). Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif dan dijelaskan secara komprehensif. Data hasil analisis menjadi dasar hasil dan pembahasan, serta kesimpulan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Layanan WhatsApp di Perpustakaan

Penerapan layanan referensi *online* melalui WhatsApp di perpustakaan dilakukan berdasarkan pertimbangan: (1) kelengkapan fitur WhatsApp; (2) efektivitas layanan perpustakaan; (3) sebagai proses pembelajaran; dan (4) menjadi sarana biblioterapi pemustaka.

Pertama, kelengkapan fitur WhatsApp. Aplikasi ini menyediakan berbagai macam fitur baru, fasilitas layanan, dan sistem keamanan pada saat pengguna berkomunikasi melalui WhatsApp dapat terjaga privasinya (Akbar, et al. 2016). Fitur WhatsApp terdiri dari fitur: (1) multimedia, memungkinkan pengguna untuk bertukar video, pesan teks, gambar, dan suara; (2) *group chat*, mendukung interaksi hingga 100 anggota grup; (3) batasan pesan, jumlah pesan tidak terbatas karena WhatsApp menggunakan jaringan internet 3G/EDGE atau WiFi untuk memastikan transmisi data secara kontinu; (4) *cross platform*, WhatsApp dapat beroperasi dengan perangkat yang berbeda sehingga dapat saling bertukar pesan melalui berbagai media (pesan teks, gambar, video, catatan suara); (5) pesan *offline*, pesan disimpan secara otomatis saat perangkat tidak aktif/*online*; (6) biaya, tidak ada biaya tambahan akses data internet ketika kirim pesan; (7) pin dan nama pengguna, pengguna WhatsApp tidak perlu mengingat pin dan nama pengguna karena bekerja berdasarkan nomor telepon yang sudah terdaftar dan terintegrasi dengan buku alamat pengguna (Bere, 2012). WhatApps mempunyai keunggulan di antaranya: aplikasi sederhana, tidak memerlukan pin, efisiensi biaya dari pada SMS, mendukung untuk telepon dan *video call*. Platform ini juga dapat digunakan perpustakaan untuk melayani berbagai pertanyaan dari pemustaka serta untuk konfirmasi perpanjangan peminjaman buku (Anwar, 2016; Suherman, 2018).

Kedua, efektivitas layanan perpustakaan, melalui WhatsApp pustakawan dapat terhubung dan berinteraksi dengan seluruh pihak yang berkepentingan dengan membangun iklim kolaborasi *online*, serta meningkatkan partisipasi dan interaksi pengguna terhadap keberadaan pustakawan (Kurniasih, 2016). Layanan perpustakaan melalui WhatsApp dapat digunakan untuk mengembangkan *knowledge sharing* antara pemustaka dengan pustakawan. Pada layanan perpustakaan digital, pemustaka dapat meminta bahan bacaan kepada pustakawan melalui pesan teks, kemudian pustakawan memberikan jawaban disertai bahan yang diminta oleh pemustaka via-WhatsApp (Manar, 2018).

Ketiga, sebagai proses pembelajaran. Barhoumi (2015) mengatakan bahwa penggunaan WhatsApp dalam pembelajaran dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam berkomunikasi secara non-formal dengan guru. *WhatsApp Messenger* juga memudahkan untuk melakukan kelas virtual *online* berbasis komunitas akademik melalui fitur multimedia tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Jumiatmoko, 2016). WhatsApp sebagai pendukung keberhasilan proses belajar mengajar secara *online* (*e-learning*). Melalui WhatsApp, guru tidak perlu hadir di dalam kelas, ia cukup menyampaikan materi pelajaran melalui media tersebut. Sistem pembelajaran melalui

WhatsApp Group chatting dibuat kelompok untuk presentasi siswa di depan kelas. Kemudian kelompok lain dalam satu kelas dapat merekam presentasi siswa yang dikirimkan kepada guru yang tidak bisa hadir dan guru akan melakukan koreksi apabila terjadi kesalahan materi (Hadi, 2016). Dampak positif WhatsApp dalam pembelajaran adalah dapat meningkatkan keterampilan *knowledge sharing* siswa dengan guru yang menjadi anggota grup (Qosiahana & Setyadi, 2019).

Keempat, sebagai sarana biblioterapi pemustaka. Dalam hal ini, layanan WhatsApp dapat meningkatkan kesehatan pemustaka ketika meminta bantuan informasi dan referensi kepada pustakawan. WhatsApp dapat digunakan untuk biblioterapi, dan di Indonesia sudah ada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia. Biblioterapi merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan untuk menangani kasus pemustaka yang bersifat preventif dan kuratif. Penerapan biblioterapi melalui WhatsApp ini ada lima fase, yaitu fase pertama (biblioterapi fokus klien), fase kedua (biblioterapi fokus katarsis), fase ketiga (biblioterapi qisah), fase keempat (biblioterapi kognitif-afektif), dan fase kelima (biblioterapi perilaku) (Agustina, 2014; Lathifah & Irhandayaningsih, 2018).

Layanan WhatsApp ini kedepannya dapat mempengaruhi sistem pembelajaran akademik perkuliahan yang terintegrasi dengan layanan perpustakaan. Wujud kegiatannya melalui pembentukan grup dan komunitas akademik untuk bertukar informasi dan membangun koneksi layanan perpustakaan digital melalui *WhatsApp Group*, sehingga petugas perpustakaan akan mudah dalam membagikan berbagai *file* koleksi kepada mahasiswa (Zakirman & Rahayu, 2018).

3.2 Layanan WhatsApp Group Alumni

Layanan *WhatsApp Group* 'Info Literasi Alumni IKA' ini menjadi sarana pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi alumni FK-KMK UGM. Pustakawan di Perpustakaan FK-KMK UGM berpendapat bahwa mahasiswa alumni memiliki peran penting dalam memberikan masukan dan program nyata bagi kemajuan universitas. Fariz (2016) mengatakan bahwa alumni sebagai produk lulusan universitas menjadi relasi penting dalam memperluas jaringan lembaga dengan institusi di luar universitas. Alumni memiliki potensi dan kompetensi dalam membangun opini publik demi nama baik atau citra universitas. Alumni dapat menjadi sumber informasi dunia kerja dan usaha bagi mahasiswa lulusan baru serta dapat menjadi inspirasi bagi mahasiswa lain yang masih aktif kuliah.

Berikut ini ada beberapa hal yang mendasari pustakawan di Perpustakaan FK-UGM menggunakan layanan WhatsApp Group untuk memenuhi kebutuhan informasi Alumni IKA FK-KMK UGM.

- 1) Tuntutan kebutuhan informasi alumni untuk memenuhi predikat dokter spesialis setelah lulus kuliah. Para alumni khususnya mereka yang menempuh pembelajaran dokter spesialis anak di Departemen Ilmu Kesehatan Anak UGM masih harus melanjutkan dan melaksanakan Wajib Kerja Dokter Spesialis (WKDS) dari Kementerian Kesehatan RI ke daerah-daerah terpencil di Indonesia. Program ini merupakan sebuah program implementasi atas ilmu kedokteran berbasis spesialis yang telah mereka peroleh selama kuliah, sebelum mereka menyandang profesi spesialis secara penuh untuk bekerja melayani masyarakat. Program ini wajib bagi lulusan dokter spesialis di seluruh Indonesia, yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan mereka untuk mendapatkan Surat Tanda Registrasi (STR) dari Kolegium Spesialisasi di Indonesia. STR ini menjadi salah satu bahan rekomendasi untuk melaksanakan tugas profesi spesialis sesuai bidang keilmuan mereka. Dalam melaksanakan tugas WKDS, para alumni mengalami berbagai kendala atau kesulitan dalam tugas kedinasan. Terutama kendala dalam mendapatkan referensi untuk menunjang tugas klinis dalam melayani pasien di rumah sakit tempat mereka bertugas. Mereka sudah terbiasa mendapatkan layanan *e-resources* yang dilanggan oleh universitas untuk menunjang referensi dan kegiatan klinis mereka dalam

praktik dan perkuliahan program spesialis, namun kini mereka berada di daerah terpencil di mana mereka tidak dapat mengaksesnya kembali. Begitu juga halnya dengan para dokter spesialis yang sudah selesai melaksanakan program WKDS, mereka harus bekerja melayani masyarakat di rumah sakit sesuai dengan *Evidence Based Medicine* (EBM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk mendapatkan informasi tersebut mereka pun mengalami kesulitan dalam mengakses referensi untuk menunjang layanan kesehatan.

- 2) Tuntutan para alumni untuk senantiasa meng-*update* ilmu dan pengetahuan bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan medis ke masyarakat. Para alumni biasanya meminta informasi ke pustakawan terkait kegiatan seminar dan *workshop* spesialisasi yang diselenggarakan oleh Kolegium dan perguruan tinggi. Mereka dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam upaya membantu pemerintah menyukseskan program kesehatan masyarakat, baik melalui biaya yang dapat ditanggung oleh kedinasan maupun biaya pribadi. Namun, *update* ilmu dan pengetahuan tersebut tidak dapat diikuti oleh semua alumni karena masalah pendanaan. Padahal mereka mempunyai tuntutan yang sama dalam melakukan pekerjaan medis yang harus berbasis EBM dan SOP untuk mempertanggungjawabkan keilmuannya kepada masyarakat. Selain itu, banyak alumni yang datang ke Perpustakaan FK-KMK UGM untuk mencari referensi terbaru untuk menunjang tugas kedinasan mereka di daerah. Referensi terbaru tersebut seperti *e-book*, *e-journal*, prosiding, dan SOP bidang spesialis anak atau ilmu kesehatan anak.
- 3) Alumni adalah mitra kerja pustakawan. Pustakawan menyadari bahwa layanan perpustakaan FK-KMK UGM tidak hanya untuk mahasiswa yang masih aktif kuliah tetapi juga para alumninya. Pustakawan menyadari bahwa para alumni memiliki peran yang sangat besar untuk memajukan universitas ketika sudah tidak kuliah lagi. Hal tersebut terlihat dari sinergitas program universitas dengan para alumni yang sudah bekerja di berbagai daerah di Indonesia. Keberhasilan para alumni juga memberikan nilai tambah kepada elektabilitas dan nilai tambah perguruan tingginya. Keberhasilan mereka dapat dilihat dari prestasi kerja di tempat mereka bekerja, apakah sebagai pejabat, wirausahawan, dan sebagainya. Bagi pustakawan, para alumni adalah mitra dan jaringan kerja Perpustakaan FK-KMK. Melalui mereka, pustakawan dapat meningkatkan jiwa sosialnya untuk mendukung program alumni dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan informasi dan referensi para alumni, pustakawan memanfaatkan database *e-resources* yang dilanggan oleh UGM dan Kemenristek-Dikti. Rencana kedepan akan dilakukan pengembangan kerjasama antara perpustakaan-pustakawan FK-KMK dengan Program Studi IKA FK-KMK dan Ikatan Residen (IKARES) IKA FK-KMK UGM untuk pengembangan layanan referensi-referensi terbaru dalam memenuhi kebutuhan informasi alumni yang bekerja di berbagai rumah sakit di Indonesia.

3.3 Mekanisme Layanan WhatsApp Group Alumni

Ada dua mekanisme kerja pustakawan ketika memberikan pelayanan melalui *WhatsApp Group* 'Info Literasi Alumni IKA', yaitu: (a) identifikasi kebutuhan informasi alumni; (b) pemberian layanan referensi *online*. *Pertama*, pustakawan melakukan identifikasi kebutuhan informasi alumni dan hasilnya mereka membutuhkan: (1) referensi terbaru (*up to date*) tentang kesehatan masyarakat; (2) referensi berbasis EBM yang relevan dengan perkembangan dunia kedokteran dan kesehatan; (3) akses tak terbatas koleksi digital seperti *e-book*, *e-journal*, dan *e-proceeding* (makalah seminar dan *workshop*); dan (4) kemudahan dan kecepatan layanan *WhatsApp Group* alumni.

Kedua, pemberian layanan referensi *online* melalui *WhatsApp Group* Alumni. Pelayanan melalui *WhatsApp Group* ini sangat praktis, yakni dengan tahapan sebagai berikut.



- (a) Pustakawan (sebagai admin grup) mengunggah berbagai literatur digital, seperti *e-book*, *e-journal*, dan *e-proceeding* terbaru di *WhatsApp Group* Alumni. Apabila ada anggota *group* yang membutuhkan referensi tertentu, anggota dapat mengajukan langsung melalui *WhatsApp Group* dengan menyebutkan judul atau topik koleksi yang dipesan.
- (b) Pustakawan akan segera merespon dan mempersiapkan *file* yang dibutuhkan. Apabila referensi yang dimaksud belum tersedia, maka pustakawan akan mengkonfirmasi pemesan untuk menunggu beberapa waktu dalam proses pencarian koleksi yang dipesan. Setelah ada permintaan koleksi, pustakawan melakukan pencarian informasi koleksi dengan mengunduh, mengumpulkan, dan menyebarkan koleksi digital ke dalam *group*. Untuk efektivitas waktu layanan dan ukuran kapasitas *file* koleksi, pustakawan melakukan proses konversi *file* dari pdf ke *link* melalui akun Mediafire (Gambar 3).

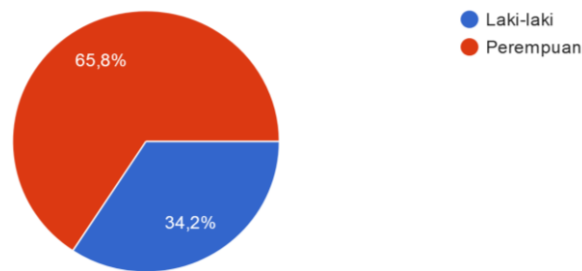


Gambar 3. *Link File Koleksi pada Mediafire di WhatsApp Grup Alumni*

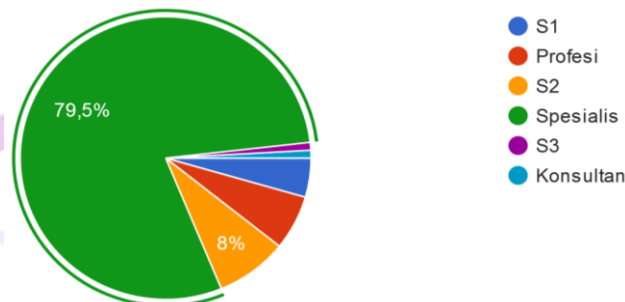
- (c) Setelah link koleksi sudah siap, pustakawan menyalin *link* koleksi dan membagikannya di *WhatsApp Group*. Setelah *link* koleksi dibagikan anggota grup dapat langsung *klik* link untuk mengunduh koleksi yang dipesan. Selain pemesan, anggota grup lain juga dapat mengakses konten lengkap *link file* koleksi yang dibagikan di *WhatsApp Group*. Apabila mengalami masalah akses, anggota grup dapat mengkonfirmasi pustakawan melalui *email*. Layanan via *WhatsApp Group* ini adalah 24 jam dan dilaksanakan dengan prinsip “*give reference away, get reference you want*”.

3.4 Tanggapan Responden Terhadap Layanan WhatsApp Group Alumni

Dari sejumlah 140 responden yang diberikan pertanyaan, diketahui ada 114 responden yang menjawab dan menanggapi pertanyaan kuesioner penelitian (Gambar 2). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (68,5%) dan selebihnya laki-laki (34,2%), sebagaimana terlihat pada Gambar 4.

**Gambar 4. Jenis Kelamin Responden**

Dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar responden berpendidikan Spesialis (79,5%), Magister/S2 (8%), dan selebihnya berpendidikan Profesi, Sarjana/S1, Konsultan, dan Doktor/S3 (Gambar 5).

**Gambar 5. Pendidikan Responden**

Dilihat dari asal daerah responden diketahui mereka tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Dari 114 responden diketahui bahwa responden yang paling banyak menjawab dan menanggapi pertanyaan kuesioner terhadap layanan referensi *online WhatsApp Group Alumni IKA FK-KMK UGM* berasal dari daerah Yogyakarta (19 responden), kemudian diikuti responden yang berasal dari wilayah Jakarta dan Papua (masing-masing 6 responden); Magelang, Pekanbaru, Anonim (masing-masing 5 responden); Bogor, Klaten, Lombok (masing-masing 4 responden), dan daerah lain di Indonesia (Tabel 2).

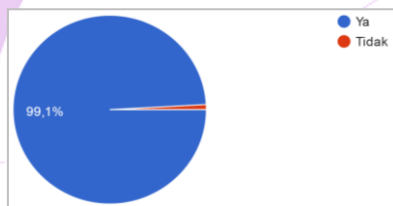
Tabel 2. Asal Daerah Responden

No.	Kota	Resp. (Org)	No.	Kota	Resp. (Org)
1	Yogyakarta	19	23	Pontianak	2
2	Jakarta	6	24	Semarang	2
3	Papua	6	25	Surakarta	2
4	Anonim/ tidak menyebutkan	5	26	Bali	1
5	Magelang	5	27	Balikpapan	1
6	Pekanbaru	5	28	Bekasi	1
7	Bogor	4	29	Blitar	1
8	Klaten	4	30	Kebumen	1
9	Lombok	4	31	Kediri	1
10	Kalimantan Barat	3	32	Medan	1
11	Kulon Progo	3	33	Palangkaraya	1
12	Lampung	3	34	Palu	1
13	Palembang	3	35	Purbalingga	1
14	Samarinda	3	36	Salatiga	1
15	Tangerang	3	37	Solo	1
16	Aceh	2	38	Tasikmalaya	1
17	Bantul	2	39	Tegal	1
18	Banyumas	2	40	Temanggung	1

19	Bengkulu	2	41	Tuban	1
20	Cilacap	2	42	Wonogiri	1
21	Kalimantan Utara	2	43	Wonosobo	1
22	Kuningan	2	Jumlah		114

Sebagian besar alumni berprofesi sebagai dokter spesialis anak yang merupakan tenaga medis/kesehatan dan bekerja di rumah sakit dan puskesmas (pemerintah/swasta), dinas pendidikan (dokter pendidik klinis), dinas kesehatan dan instansi pemerintah lainnya.

Kemudian, tanggapan responden terhadap substansi penelitian yakni mengenai urgensi layanan *WhatsApp Group* Alumni IKA FK-KMK UGM, sebagian besar responden mengatakan bahwa layanan *online* melalui *WhatsApp Group* ini memang dibutuhkan (99,1%) dan bahkan sangat penting (80,5%), artinya para alumni sangat terbantu melalui layanan *WhatsApp group* khususnya dalam hal pencarian sumber-sumber informasi dan referensi terbaru/mutakhir untuk mendukung kegiatan riset dan kelancaran pekerjaan alumni (sebagai tenaga medis dan kesehatan) di daerah. Mereka mengatakan bahwa layanan *WhatsApp Group* Alumni ini sangat membantu para alumni yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, khususnya mereka yang bekerja di daerah luar Pulau Jawa, daerah pedalaman, dan daerah terluar Indonesia. Sementara itu, responden lain mengatakan layanan *WhatsApp Group* Alumni ini penting (9 responden), biasa saja (3 responden), tidak penting (4 responden), dan sangat tidak penting (8 responden). Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 6 dan Gambar 7.

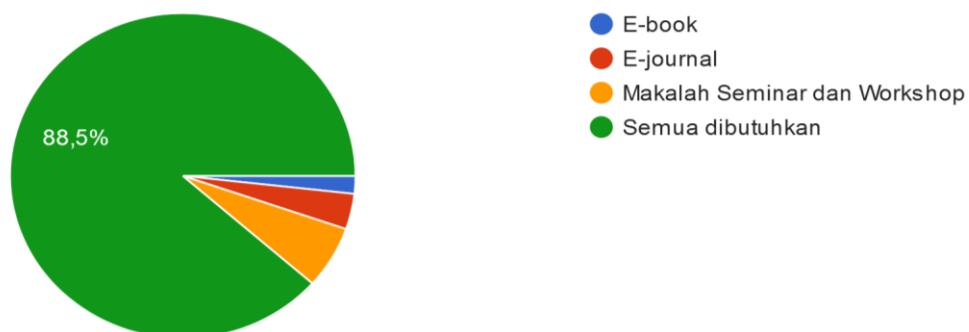


Gambar 6. Kebutuhan Layanan WhatsApp Group Alumni



Gambar 7. Urgensi Layanan WhatsApp Group Alumni

Para responden (99,1%) yang membutuhkan bantuan pencarian informasi digital melalui layanan *WhatsApp Group* Alumni ini, mereka sebagian besar mencari koleksi *e-book*, *e-journal*, dan *e-proceeding* (makalah seminar/workshop). Mereka membutuhkan semua koleksi yang ditawarkan oleh pustakawan (88,5%), meskipun masih ada beberapa responden yang membutuhkan koleksi *e-proceeding*, *e-book*, atau *e-journal* (Gambar 8).



Gambar 8. Kebutuhan Referensi Digital Responden

Setelah menyampaikan kebutuhan informasinya, para responden juga berharap kepada pustakawan dan Perpustakaan FK-KMK UGM agar dapat menjadi “manajer informasi” bagi para alumni. Sebagai manajer informasi, pustakawan dapat lebih aktif lagi menginformasi sumber-sumber referensi digital terbaru dan mutakhir bidang kedokteran, ilmu kesehatan anak / ilmu

pediatrik, baik terbitan nasional maupun internasional. Layanan tersebut diberikan kepada alumni secara cepat, mudah, terjangkau, dan gratis. Dengan demikian, peran pustakawan dan eksistensi perpustakaan FK-KMK UGM dapat berkontribusi secara nyata dalam membangun sinergi dan kolaborasi dengan para alumni serta mendukung pembangunan kesehatan seluruh masyarakat bahkan di daerah terluar Indonesia.

4. KESIMPULAN

Layanan *WhatsApp Group* Alumni IKA FK-KMK UGM merupakan layanan inovatif perpustakaan yang dibuat pustakawan untuk tujuan menyediakan layanan referensi *online* bagi para alumni. Berbagai pertimbangan pustakawan dalam menyediakan layanan *WhatsApp Group* Alumni diharapkan dapat membantu pemenuhan kebutuhan informasi mutakhir khususnya bagi mereka yang bekerja atau tinggal di daerah luar Pulau Jawa, daerah pedalaman, dan daerah terluar di Indonesia. Layanan *WhatsApp Group* ini juga dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran bersama antara pustakawan dengan para alumni khususnya untuk menyediakan layanan *e-learning* dan biblioterapi di perpustakaan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan informasi alumni terhadap sumber-sumber referensi digital membuat pustakawan FK-KMK UGM menjadi lebih responsif untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Para responden yang telah menanggapi kuesioner penelitian (sejumlah 114 orang) diharapkan dapat memberikan saran dan masukan positif kepada pustakawan dalam hal optimalisasi layanan *WhatsApp Group* Alumni IKA FK-KMK UGM. Dengan demikian, layanan tersebut dapat meningkatkan peran aktif pustakawan dalam penyediaan referensi perpustakaan FK-KMK UGM yang berbasis inklusi sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Susanti. 2014. Perpustakaan sebagai Wahana Terapi yang Ramah Disabilitas: Implementasi Biblioterapi di Perpustakaan Lingkungan Kemensos. *Makalah Lokakarya Kemensos RI*, Bandung: Hotel Horison.
- Akbar, Zulkarnaen, Beny Nugraha, Mudrik Alaydrus. 2016. WhatsApp Forensics pada Android Smartphone: A Survey. *Sinergi*, Vol.20, No.3 Oktober, 207-212. DOI:<http://doi.org/10.22441/sinergi.2016.3.006>.
- Anwar, Ahmad. 2016. Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Referensi 2.0 di Indonesia. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, Vol.4, No.1.
- Anwar, Ahmad. 2018. Pengembangan Media Sosial dalam Pelayanan *Library 2.0* di Perpustakaan Akademi Keperawatan Notokusumo Yogyakarta.
- Asmayanti, A., Prijana., Yanto, A. 2016. Studi Korelasi Pesan Penagihan Koleksi Perpustakaan melalui WhatsApp dengan Sikap Pemustaka Terhadap Sanksi Administratif. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 6 (2), 41-54.
- Barhoumi, C. 2015. The Effectiveness of WhatsApp Mobile Learning Activities Guided by Activity Theory on Students' Knowledge Management. *Contemporary Educational Technology*, 6(3), 221-238.
- Bere, Aaron. 2012. A Comparative Study of Student Experiences of Ubiquitous Learning via Mobile Devices and Learner Management Systems at a South African University. *Proceedings of The 14th Annual Conference on World Wide Web Applications*, page 1-17. <http://www.zaw3.co.za/>, Retrieved March 12, 2019.
- Fariz. 2016. Pentingkah Peran Alumni Terhadap Perguruan Tinggi? <http://stieyapan.ac.id/pentingkah-peran-alumni-terhadap-perguruan-tinggi/>, Retrieved March 22, 2019.
- Gunawan, Arief. 2017. Pemanfaatan Media Sosial di Perpustakaan. *Jurnal Pari*, Vol.3, No.1, Juli.

- Hadi, Baskoro. 2016. Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp pada Pembelajaran Berbasis *Blended Learning* di SMK Negeri 1 Sragen.
- Jumiatmoko. 2016. WhatsApp Messenger dalam Tinjauan Manfaat dan Adab. *Wahana Akademika*, Vol.3, No.1, April.
- Kurniasih, Nuning. 2016. Optimalisasi Penggunaan Media Sosial untuk Perpustakaan. *Makalah Seminar Nasional "Komunikasi, Informasi dan Perpustakaan di Era Global" Fikom Unpad*, Jatinangor, 15 Juni, 1-9.
- Lathifah & Irhandayaningsih. 2018. Analisis Proses Biblioterapi pada Aplikasi WhatsApp (Studi Kasus pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol.7, No.1.
- Manar, Abdul. 2018. Peningkatan Layanan *Knowledge Sharing* Perpustakaan melalui WhatsApp. *Libria*, Vol.10, No.2, Desember.
- Qosiahana, Amma & Ary Setyadi. 2019. Analisis Knowledge Sharing pada Kelas Bahasa Arab di Perpustakaan Multimedia Masjid Imam Asy Syafi'i Pekalongan.
- Rusly, Mohd Afiq. 2014. Perkhidmatan Whatsapp di Perpustakaan: Penggunaan di Perpustakaan Digital Open Universiti Malaysia (OUM). *Seminar Kepustakawanan 2014 "Memperkasakan Inisiatif Khidmat Maklumat Sehati"*.
- Rusmana, Agus. 2015. Penipuan dalam Interaksi Melalui Media Sosial (Kasus Peristiwa Penipuan melalui Media Sosial dalam Masyarakat Berjejaring). *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3 (2), 187-194. doi:<http://dx.doi.org/10.24198/jkip.v3i2.9994>.
- Saefullah, Rahmat Setiawan. 2018. Media Sosial Wadah untuk Berbagai Pengetahuan Antar Perpustakaan Solo Raya. *Pustakaloka*, Vol.10, No.2, November.
- Suherman. 2018. Strategi pengembangan layanan perpustakaan dalam menggunakan media sosial di perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'* Volume 12 No.02 Oktober 2018.
- Tanti, P.D. 2018. Penggunaan Group Chat WhatsApp dalam Komunikasi Keluarga. Bandung: Universitas Pasundan Bandung.
- Tuten. 2018. 5 Manfaat Bergabung di Grup WhatsApp. <https://www.tuteh.web.id/2018/09/5-manfaat-bergabung-di-grup-whatsapp.html>, Retrieved March 23, 2019.
- Zakirman & Chichi Rahayu. 2018. Popularitas WhatsApp sebagai Media Komunikasi dan Berbagai Informasi Akademik Mahasiswa. *Shaut al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip & Dokumentasi*, Vol.10, No.1, Januari-Juni.

