

ABSTRAK

Perkembangan era digital mendorong Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin untuk menerapkan strategi komunikasi humas yang efektif dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini diperlukan untuk menarik minat pengunjung, mengingat sebagian besar masyarakat kini lebih tertarik mencari informasi melalui internet dibandingkan membaca buku. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teori *Excellent Public Relations* yang dikembangkan oleh James E. Gruig dan Todd Hunt. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas dilakukan dengan menerapkan lima dimensi pelayanan prima yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pihak perpustakaan juga memanfaatkan media sosial serta menyediakan fasilitas yang nyaman guna meningkatkan kenyamanan pengunjung. Pengunjung memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan. Umpan balik yang bersifat membangun yang berbentuk kritik dan saran dengan cara mengisi kotak saran dan survei online mendorong pihak perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta memperkaya koleksi bahan bacaan. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah pentingnya mengembangkan strategi humas dalam membangun komunikasi yang efektif guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan perpustakaan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Humas, Perpustakaan, Pelayanan Prima

ABSTRACT

The development of the digital era has encouraged the Musi Banyuasin Regency Library and Archives Office to implement an effective public relations communication strategy in providing excellent service to the community. This is necessary to attract visitors, considering that most people are now more interested in finding information via the internet than reading books. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. This research uses Excellent Public Relations theory developed by James E. Gruig and Todd Hunt. The results showed that the public relations communication strategy was carried out by applying the five dimensions of excellent service namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The library also utilizes social media and provides comfortable facilities to increase visitor comfort. Visitors gave a positive response to the services provided by the library. Constructive feedback in the form of criticism and suggestions by filling out suggestion boxes and online surveys encourages the library to continue to improve service quality and enrich the collection of reading materials. The implication of the results of this study is the importance of developing public relations strategies in building effective communication to increase community participation in library services.

Keywords: *Public Relations Communication Strategy, Library, Excellent Service*