



Peran Staf Perpustakaan UPT UIN Datokarama Palu dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital di Era Pembelajaran Modern

Kurnia K Hunda^{1*}, Ahmad Aryadi²

¹Program Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Adab, UIN Datokarama Palu, Jln. Diponegoro, No.23, Palu, Sulawesi Tengah, 94221, Indonesia

*Email: nhiakader762@gmail.com

INFO ARTIKEL

Keywords:

Role of Library Staff;
Quality of Digital Services;
Modern Learning Era;
Digital Library Services

Kata kunci:

Peran Staf Perpustakaan;
Kualitas Layanan Digital;
Era Pembelajaran Modern;
Layanan Digital
Perpustakaan

Abstract: The development of information technology in the era of the Industrial Revolution 4.0 has driven university libraries to transform into digital resource centers that support modern learning processes. This study aims to analyze the role of library staff at UIN Datokarama Palu in developing digital services, identify the challenges faced, and formulate strategies to optimize the staff's role in enhancing the quality of digital library services. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The results show that library staff play a vital role in managing digital collections, improving digital competencies, and optimizing technology-based digital service interactions. However, challenges such as limited digital competencies among staff and inadequate supporting infrastructure remain significant barriers. These findings imply the need for continuous digital skills training programs and the implementation of innovative strategies to enhance the quality of digital library services. The study recommends practical-based training and the optimization of digital service platforms to improve information accessibility for users.

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi di era revolusi industri 4.0 telah mendorong perpustakaan perguruan tinggi untuk bertransformasi menjadi pusat sumber daya digital guna mendukung proses pembelajaran modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran staf perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam pengembangan layanan digital, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta merumuskan strategi optimalisasi peran staf perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf perpustakaan memiliki peran penting dalam pengelolaan koleksi digital, peningkatan kompetensi digital, dan optimalisasi interaksi layanan digital berbasis teknologi. Namun, kendala berupa keterbatasan kompetensi digital staf perpustakaan dan kurangnya infrastruktur pendukung masih menjadi tantangan utama. Temuan ini berimplikasi pada perlunya pengembangan program pelatihan kompetensi digital secara berkelanjutan serta implementasi strategi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan berbasis praktik dan optimisasi platform layanan digital untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pemustaka.

Pendahuluan

Era revolusi industri 4.0 telah menghadirkan transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan tidak lagi sekadar berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi fisik, tetapi berkembang menjadi pusat sumber daya digital yang memainkan peran strategis dalam mendukung kemajuan suatu institusi pendidikan. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah menyebabkan pergeseran paradigma pada peran perpustakaan dan stafnya, terutama dalam hal pengelolaan koleksi digital dan penyediaan layanan berbasis teknologi. Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian terkini, perpustakaan yang ideal adalah yang dikelola secara efisien dengan memanfaatkan

teknologi terkini serta memberikan akses maksimal kepada pemustaka, khususnya dalam konteks pembelajaran modern. (Zuhria et al., 2024) Transformasi ini menjadi keniscayaan bagi perpustakaan perguruan tinggi, termasuk UIN Datokarama Palu, untuk tetap relevan dalam ekosistem pendidikan tinggi.

Data dari Perpustakaan Nasional (Perpusnas) menunjukkan tren peningkatan penggunaan layanan perpustakaan digital yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2019, tercatat 7.111.746 pengguna layanan daring, sementara pada tahun 2021 jumlahnya meningkat drastis menjadi 15.734.566 pengguna, dengan kenaikan mencapai 55 persen dibandingkan tahun 2020. Selain itu, jumlah peminjaman e-book juga mengalami kenaikan dari 2.867.799 pada tahun 2019 menjadi 5.466.105 pada tahun 2021. (antaranews.com, n.d.) Tren ini mengindikasikan adanya perubahan perilaku pemustaka yang semakin mengandalkan akses digital untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Fenomena ini tentunya menuntut adaptasi dan inovasi dari perpustakaan perguruan tinggi, termasuk pengembangan kompetensi digital bagi staf perpustakaan untuk menyediakan layanan berkualitas yang sesuai dengan ekspektasi pengguna di era pembelajaran modern.

UIN Datokarama Palu, sebagai salah satu perguruan tinggi Islam negeri di Indonesia, memiliki UPT Perpustakaan yang berperan penting dalam mendukung misi tridharma perguruan tinggi. Dalam upaya meningkatkan minat baca mahasiswa, perpustakaan ini telah menginisiasi berbagai layanan, termasuk layanan membaca di tempat, layanan koleksi online, workshop pengembangan literasi, lomba penulisan artikel, dan pojok baca di lingkungan kampus. (Solihin, 2022) Selain itu, perpustakaan ini juga telah mengembangkan website repository yang berdasarkan evaluasi usability model Nielsen menunjukkan tingkat yang sangat tinggi pada lima aspek: learnability, efficiency, memorability, error prevention, dan satisfaction. (Mulyadi & Arifin, 2024) Meski demikian, di tengah perkembangan pembelajaran modern yang semakin mengandalkan teknologi digital, terdapat kebutuhan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital perpustakaan UIN Datokarama Palu, terutama melalui optimalisasi peran staf perpustakaan.

Namun, upaya peningkatan kualitas layanan digital di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pustakawan yang memiliki kompetensi digital yang memadai. Fenomena ini sejalan dengan temuan penelitian di institusi lain yang menunjukkan bahwa hanya Sebagian kecil pustakawan yang aktif terlibat dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan mereka terkait perpustakaan digital.

Era Society 5.0 yang berorientasi pada integrasi teknologi dalam berbagai aspek kehidupan manusia semakin menegaskan urgensi peningkatan kompetensi digital bagi staf perpustakaan. Transformasi peran pustakawan di era digital tidak hanya terkait dengan keterampilan teknis dalam mengelola koleksi digital, tetapi juga mencakup kemampuan dalam literasi informasi, fasilitasi pembelajaran, dan kurator konten digital. Staf perpustakaan dituntut untuk menjadi mitra strategis dalam proses pembelajaran modern dengan menyediakan layanan yang adaptif terhadap kebutuhan pemustaka. Dalam konteks UIN Datokarama Palu, optimalisasi peran staf perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital menjadi kunci untuk mewujudkan perpustakaan yang dapat mendukung ekosistem pembelajaran modern secara efektif. Terdapat kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi pemustaka terhadap layanan digital dengan realitas layanan yang tersedia di banyak perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian mengenai sikap pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital menunjukkan bahwa meskipun aspek kognitif dan afektif pemustaka berada pada kategori sedang, aspek konatif (kecenderungan untuk bertindak) mereka termasuk dalam kategori rendah. (Fadhlullah et al., 2023) Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pemustaka memiliki pengetahuan dan sikap yang cukup positif terhadap layanan digital, namun tindakan nyata dalam memanfaatkan layanan tersebut masih terbatas. Di sisi lain, UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu berupaya untuk mewajibkan seluruh mahasiswa memiliki kartu perpustakaan agar memudahkan mereka dalam mencari referensi untuk tugas kuliah dan penyusunan skripsi. Namun, tanpa diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan digital dan optimalisasi peran staf perpustakaan, upaya ini belum optimal dalam mendukung kebutuhan pembelajaran modern.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis dalam bidang perpustakaan dan informasi, terutama terkait transformasi peran staf perpustakaan di era digital. Temuan penelitian dapat

menjadi acuan konseptual dalam pengembangan kompetensi digital pustakawan dan strategi peningkatan layanan digital yang adaptif terhadap kebutuhan pembelajaran modern. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan bagi pengambil kebijakan di UIN Datokarama Palu dan perguruan tinggi lainnya dalam merancang program pengembangan perpustakaan digital. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan wawasan bagi staf perpustakaan mengenai strategi peningkatan kompetensi digital serta menghasilkan rekomendasi untuk optimalisasi layanan digital yang lebih responsive terhadap kebutuhan pemustaka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aktual staf perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam pengembangan dan pengelolaan layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi staf perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital. Lebih lanjut, penelitian ini berupaya merumuskan strategi yang efektif guna mengoptimalkan peran staf perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital di era pembelajaran modern. Melalui pencapaian tujuan ini, diharapkan dapat dihasilkan model pengembangan kompetensi digital yang sesuai dengan kebutuhan dan konteks UIN Datokarama Palu, sehingga mampu mendukung optimalisasi layanan perpustakaan digital di perguruan tinggi.

Dengan demikian, artikel ini tidak hanya berfokus pada analisis peran staf perpustakaan, tetapi juga berupaya untuk memberikan solusi yang dapat diimplementasikan untuk menciptakan layanan perpustakaan yang lebih responsif dan relevan di era pembelajaran modern.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengidentifikasi peran staf perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam meningkatkan kualitas layanan digital di era pembelajaran modern. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang dinamika interaksi antara staf perpustakaan dan pengguna layanan digital. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah staf perpustakaan, mahasiswa, dan dosen yang secara aktif menggunakan layanan digital perpustakaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait kebijakan perpustakaan digital. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu memilih responden yang memiliki keterkaitan langsung dengan layanan digital perpustakaan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan Teknik analisis tematik, di mana data dikategorikan, diinterpretasikan, dan disajikan dalam bentuk naratif. Pendekatan ini efektif dalam menggali pengalaman dan persepsi informan terkait peran staf perpustakaan dalam mendukung layanan digital, sebagaimana disarankan oleh Wahhaj, Anwar, dan Rukmana (2025) dalam studi mereka tentang peran perpustakaan digital dalam proses pembelajaran digital natives di Indonesia. (Wahhaj et al., 2025).

Hasil dan Pembahasan

2.1 Peran

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran. Peran memiliki fungsi strategis dalam menjamin kelangsungan dan keteraturan dalam struktur sosial maupun institusional, termasuk dalam lingkungan perpustakaan. Peran tidak hanya sebatas menjalankan tugas, melainkan juga mencerminkan sejauh mana individu memahami tanggung jawabnya dan memberi kontribusi aktif terhadap pencapaian tujuan lembaga. Dalam konteks perpustakaan, peran staf menjadi pondasi utama dalam mendukung proses layanan informasi, pengelolaan koleksi, dan pemenuhan kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, kesadaran menjalankan peran secara optimal menjadi bagian penting dari profesionalisme dan integritas kerja.

2.2 Staf perpustakaan

Staf perpustakaan merupakan kunci keberhasilan layanan sebuah perpustakaan. Sebagaimana dinyatakan oleh Trimo (1992) bahwa keberhasilan perpustakaan 75% ditentukan oleh kinerja staf perpustakaan. Oleh karena itu staf perpustakaan harus yang memiliki latar belakang pendidikan Ilmu Perpustakaan, sehingga perpustakaan akan dikelola secara profesional berdasarkan kaidah kaidah Ilmu Perpustakaan.

Keberadaan staf yang kompeten dan terlatih akan menciptakan sistem layanan yang efisien dan responsif terhadap dinamika kebutuhan pengguna. Staf tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai fasilitator informasi, mediator literasi, serta penjaga mutu layanan yang berorientasi pada pengguna. Dalam era digital saat ini, tuntutan terhadap staf perpustakaan juga semakin meningkat, tidak hanya pada aspek penguasaan teknologi, tetapi juga kemampuan komunikasi interpersonal, inovasi layanan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Karena itu, pengembangan kualitas dan kompetensi staf perpustakaan secara berkelanjutan menjadi investasi penting bagi kemajuan dan relevansi sebuah perpustakaan di tengah masyarakat.

2.3 Layanan Digital Perguruan Tinggi

Layanan digital adalah bentuk layanan perpustakaan yang mana koleksi atau sumber informasi yang disajikan berbentuk digital. Berbeda dengan istilah perpustakaan digital, layanan digital merupakan bagian dari layanan yang diberikan oleh sebuah perpustakaan. Perpustakaan digital diartikan secara proporsional berarti sebuah perpustakaan yang semua koleksinya berbentuk digital. Sementara layanan digital hanya bagian dari sebuah perpustakaan. Perpustakaan digital memiliki layanan digital pada seluruh layanan yang disediakan. Layanan digital dapat ditemukan pada sebuah perpustakaan biasa.

Pada penelitian ini, ditemukan bahwa peran staf perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam meningkatkan kualitas layanan digital berfokus pada tiga aspek utama: pengembangan kompetensi digital, pengelolaan koleksi digital, dan pengoptimalan interaksi layanan digital. Berdasarkan wawancara mendalam dengan para pustakawan, sebagian besar informan menyatakan bahwa peningkatan kompetensi digital sangat diperlukan untuk mengelola layanan berbasis teknologi, terutama dalam penggunaan aplikasi perpustakaan digital dan perangkat lunak manajemen data perpustakaan (Wardhani & Pamungkas, 2025). Salah satu pustakawan menyatakan, "Kami perlu pelatihan rutin tentang pengelolaan aplikasi digital perpustakaan agar tidak tertinggal dalam memberikan layanan kepada pengguna." Pada aspek pengelolaan koleksi digital, perpustakaan UIN Datokarama Palu telah mulai mengimplementasikan repositori digital yang berfungsi sebagai pusat penyimpanan karya ilmiah mahasiswa dan dosen. Namun, beberapa pustakawan mengungkapkan adanya kendala dalam melakukan pengindeksan koleksi digital secara efektif. Penelitian sebelumnya oleh Aisyah dan Rahmah (2025) juga mengindikasikan bahwa kendala teknis dalam pengelolaan repositori digital dapat menghambat optimalisasi layanan perpustakaan digital (Aisyah & Rahmah, 2025)

Selain itu, aspek interaksi layanan digital menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Sebagian besar mahasiswa yang diwawancara menyatakan bahwa keberadaan layanan chat berbasis AI di perpustakaan sangat membantu dalam mencari informasi akademik secara cepat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyebutkan bahwa layanan digital berbasis AI mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui respons cepat dan akurat (Setyawan et al., 2025). Seorang mahasiswa menyatakan, "Layanan chat berbasis AI sangat membantu saat saya mencari jurnal tertentu yang tidak tersedia secara cetak di perpustakaan." Pada bagian diskusi, hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan teori Service-Dominant Logic (SDL) yang menyatakan bahwa layanan digital bukan hanya soal teknologi, tetapi juga mencakup peningkatan interaksi antara pustakawan dan pengguna. Dalam konteks perpustakaan UIN Datokarama Palu, peningkatan kompetensi staf dalam mengelola aplikasi digital dapat menjadi kunci dalam memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat layanan informasi akademik berbasis digital (Wahhaj et al., 2025)

Temuan ini juga mendukung hasil penelitian (Wasilah et al., 2025) yang menunjukkan bahwa perpustakaan digital tidak hanya meningkatkan aksesibilitas informasi tetapi juga berfungsi sebagai media untuk meningkatkan literasi digital mahasiswa. Dalam penelitian ini, sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka mulai terbiasa menggunakan repositori digital perpustakaan untuk mengakses koleksi karya ilmiah, meskipun masih menghadapi kendala dalam hal pencarian data yang lebih spesifik.

Namun, terdapat kesenjangan antara peningkatan kompetensi digital staf perpustakaan dan kemampuan mereka dalam memanfaatkan perangkat lunak manajemen data perpustakaan secara optimal. Penelitian oleh (Atmaja et al., 2024) menunjukkan bahwa penguatan pelatihan berbasis praktik menjadi langkah strategis untuk mengatasi kesenjangan tersebut. Mereka menyarankan agar pelatihan staf tidak

hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada peningkatan kemampuan komunikasi digital untuk mendukung layanan berbasis AI.



Gambar 1. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN-Datokarama Palu

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran staf perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam meningkatkan kualitas layanan digital berfokus pada pengembangan kompetensi digital, pengelolaan koleksi digital, dan optimalisasi interaksi layanan berbasis teknologi. Pustakawan di perpustakaan tersebut telah berupaya memperkuat layanan digital melalui implementasi repositori digital dan layanan berbasis AI, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal keterbatasan kompetensi digital dan kendala teknis dalam pengelolaan data. Selain itu, Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan digital menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang tersedia. Sebagai refleksi, keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang masih terbatas pada satu institusi serta metode penelitian yang belum mencakup perspektif pemustaka secara menyeluruh. Penelitian mendatang berpeluang untuk mengeksplorasi pengembangan model pelatihan berbasis praktik bagi pustakawan serta integrasi layanan digital berbasis AI guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di era pembelajaran modern.

Daftar Rujukan

- Aisyah, S., & Rahmah E. (2025). *Peran Pustakaan Dalam Mendukung Proses Pembelajaran Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. 3(01), 14-25. <https://doi.org/10.58812/spp.v3i01>

Atmaja, D. R., Husain, N. P., S, R., & Tress, T. (2024). Perkembangan Kewirausahaan di Era Digital. digital. In <https://repository.um.ac.id/5624/>.

Fadhlullah, M. N., Sukaesih, S., & Rohman, A. S. (2023). Sikap pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital iBekasikab. Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 2. <https://doi.org/10.55904/nautical.v2i9.956>

Mulyadi, M., & Arifin, N. (2024). Analisis Usability Website Repository UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Jurnal Diskursus Islam, 12, 127–136. <https://doi.org/10.24252/jdi.v12i1.55154>

Setyawan, G. P., Fendy, F., & Mantasa, K. (2025). Perpustakaan Di Era Digital: Menjaga Eksistensi Di Tengah Dominasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence). Journal Papirus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi, 4, 49–58. <https://doi.org/10.59638/jp.v4i1.82>

Solihin, I. (2022). Upaya UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa. Inkunabula: Journal of Library Science and Islamic Information, 1, 76–83. <https://doi.org/10.24239/ikn.v1i2.1681>

Wahhaj, I. S., Khairul, R., & Nursanti, E. (2025). Peran Perpustakaan Digital dalam Proses Pembelajaran Digital Natives : Studi Literatur melalui Garuda. 32(1), 1–14. <https://doi.org/10.37014/medpus.v32i1.5349>

Wardhani, M. O., & Pamungkas, A. (2025). Analisis Layanan Kelas Literasi sebagai Upaya Memenuhi Kebutuhan Informasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa, 1, 1022–1031. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.195>

Wasilah, Z., Widiyanah, I., & Trihantoyo, S. (2025). Manajemen Digital Perpustakaan Sekolah untuk Mendorong Literasi Siswa. 0738(1), 114–123.

Zuhria, T., Samosir, F. T., & Sa'diyah, L. (2024). Peran Pustakawan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam Mengelola Perpustakaan Digital di Era Society 5.0. AL Maktabah, 9(1), 17. <https://doi.org/10.29300/mkt.v9i1.2670>

Indexing:



Copyright © 2023 Maktabatun Journal (ISSN 2797-2275(online)

Published by Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Muhammadiyah Enrekang

<https://ummaspul.e-journal.id/RMH/index>