

PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN ERA DIGITAL DI INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI TARUTUNG

Herliana Waruwu¹, Ruslan Juliana Pardosi², Justice Z.Z Panggabean³

Prodi Manajemen Pendidikan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

E-mail: *herlynwaruwu@gmail.com¹, pardosijuliana@gmail.com², justice.panggabean@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di era digital, khususnya di Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi kepada responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di IAKN Tarutung telah melaksanakan berbagai peran penting dalam mendukung layanan perpustakaan digital, seperti sebagai *information manager, team work, teacher, consultant and research*, dan *technicians*. Peran-peran ini berkontribusi terhadap pengembangan layanan digital seperti *e-book*, jurnal online, dan repositori institusi. Meskipun demikian, pelaksanaan peran tersebut masih belum maksimal karena adanya hambatan seperti keterbatasan fasilitas, rendahnya kemampuan teknologi informasi, dan kurangnya dukungan kebijakan dari institusi. Penelitian ini menyarankan bahwa penguatan peran pustakawan di era digital memerlukan pelatihan yang berkesinambungan, peningkatan sarana dan prasarana, serta hubungan yang sinergis antara pustakawan dan pihak institusi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pijakan dalam perumusan kebijakan untuk pengembangan layanan perpustakaan digital yang lebih efektif dan berkelanjutan di IAKN Tarutung.

Kata kunci

Layanan perpustakaan, peran pustakawan, era digital

ABSTRACT

This study aims to describe the role of librarians in improving the quality of library services in the digital era, specifically at the Tarutung State Christian Institute (IAKN) Library. The approach used was descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation with respondents selected using purposive sampling. The results indicate that librarians at IAKN Tarutung have performed various important roles in supporting digital library services, such as information managers, team members, teachers, consultants and researchers, and technicians. These roles contribute to the development of digital services such as e-books, online journals, and institutional repositories. However, the implementation of these roles has not been optimal due to obstacles such as limited facilities, low information technology skills, and a lack of policy support from the institution. This study suggests that strengthening the role of librarians in the digital era requires ongoing training, improved facilities and infrastructure, and a synergistic relationship between librarians and the institution. It is hoped that the results of this study can serve as a basis for formulating policies for the development of more effective and sustainable digital library services at IAKN Tarutung.

Keywords

Library services, librarian role, digital era

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu komponen vital dalam menunjang proses pendidikan di perguruan tinggi. Sebagai pusat sumber belajar, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku tetapi juga sebagai penyedia informasi yang dapat meningkatkan wawasan, kecerdasan, serta kualitas pendidikan bagi sivitas akademika. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, ditegaskan bahwa perpustakaan adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara sistematis guna memenuhi kebutuhan intelektual penggunanya. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dalam mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi: pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, perpustakaan dituntut untuk bertransformasi menjadi perpustakaan digital yang memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Dalam konteks ini, pustakawan memegang peran sentral sebagai pengelola informasi dan fasilitator layanan perpustakaan berbasis digital. Pustakawan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi dalam layanan sirkulasi dan pengelolaan bahan pustaka, tetapi juga dalam teknologi informasi, manajemen data digital, hingga kemampuan edukasi kepada pengguna.

Dalam UU No. 43 tahun 2007 Bab I Pasal 1 disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (*Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, n.d.) Pustakawan adalah sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam pengelolaan perpustakaan, termasuk mereka yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi. (Wahyuni, 2015) Pustakawan adalah individu yang memiliki kemampuan yang didapat melalui pendidikan atau pelatihan di bidang perpustakaan dan bertanggungjawab dalam mengelola serta memberikan layanan di perpustakaan. (Rulyah, 2018) Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan. Hal ini merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang mereka berikan. (Reyhan & Hermintoyo, 2019) Pustakawan juga dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensi yang ada di dalamnya guna mendukung terciptanya layanan yang berkualitas di dalam perpustakaan. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah individu yang memiliki kompetensi dalam bidang kepustakawanan melalui pendidikan atau pelatihan, serta bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan layanan di perpustakaan, termasuk di perpustakaan perguruan tinggi.

Di era digital, pustakawan berperan sebagai manajer informasi, konsultan literasi digital, serta penggerak inovasi layanan perpustakaan. Namun, dalam realitasnya, transformasi digital perpustakaan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan infrastruktur, minimnya anggaran, hingga kompetensi pustakawan yang belum merata. Hal ini juga terjadi di Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung. Meskipun telah menyediakan layanan digital seperti SLiMS (Senayan Library Management System), e-journal, e-book, dan repository digital, pemanfaatan teknologi tersebut masih belum optimal. Beberapa hambatan yang ditemukan antara lain jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat komputer, serta kurangnya koleksi digital yang relevan.

Menurut Kotler dalam Muhtosim yang dikutip Apriliana & Sukaris, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik dan sifat dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan atau diharapkan. Suatu produk atau jasa dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen terhadap nilai produk tersebut (Apriliana & Sukaris, 2022). Menurut Goetch dan Davis yang dikutip Dorothea Wahyu Ariani, kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang mencakup produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan (Ariani, 2016). Kualitas adalah kebutuhan mendasar bagi setiap individu, lembaga, bahkan negara. Oleh karena itu, upaya untuk memperoleh dan meningkatkan kualitas menjadi agenda utama bagi semua pihak. Kualitas merupakan tantangan bagi institusi bisnis maupun pendidikan karena mereka harus mengelola kualitas secara efektif dalam menghadapi persaingan global. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan kualitas adalah karakteristik penting dari produk atau layanan yang berfungsi untuk memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Menurut para ahli seperti Kotler serta Goetch dan Davis, kualitas mencakup aspek produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan. Kualitas menjadi kebutuhan mendasar bagi individu, lembaga, dan negara, sehingga peningkatan kualitas merupakan prioritas utama bagi semua pihak. Dalam konteks bisnis maupun pendidikan, kualitas menjadi tantangan yang perlu dikelola secara efektif untuk bersaing di pasar global.

Dalam konsep kualitas layanan perpustakaan era digital menurut Ummi Rodliyah yang dikutip Yanuastrid Shintawati perpustakaan yang ideal adalah perpustakaan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan akses informasi yang memadai dan luas, kapan pun dan di mana pun pengguna membutuhkan. (Shintawati, 2021, p. Hal 282) Di era teknologi informasi, perpustakaan digital menjadi wujud nyata dari kemajuan teknologi dan jaringan. Oleh karena itu, perpustakaan digital memerlukan konsep yang jelas untuk memastikan layanan yang berkualitas bagi pengguna. Kualitas layanan digital ini harus memperhatikan beberapa aspek penting, seperti kondisi fisik yang tampak, kecepatan respons, keandalan, jaminan layanan, serta empati pengelola terhadap pengguna. (Shintawati, 2021, p. Hal 282) Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, perpustakaan digital dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pengguna. Jadi dapat disimpulkan konsep kualitas layanan perpustakaan era digital ini sangat membutuhkan konsep yang baik untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan.

Kepmendiknas No. 045/U/2002 menyebutkan bahwa kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu yang mana lulusan diharapkan memiliki kemampuan dalam hal pengetahuan dan pemahaman (*knowledge and understanding*), keterampilan intelektual (*intellectual skill*), keterampilan praktis (*practical skill*), dan keterampilan managerial dan sikap (*managerial skill and attitude*). Pustakawan harus memiliki standar kompetensi menurut seperti kemampuan dalam mengoperasikan komputer, kemampuan pengelolaan basis data, kemampuan dan penguasaan peralatan TI (Teknologi Informasi) dan jaringan, kemampuan internet dan berbahasa Inggris yang aktif dan pasif (Hermanto, 2019).

Berdasarkan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) No.83 tahun 2012 bidang perpustakaan, terdapat tiga kelompok kategori kompetensi yang harus dimiliki pustakawan, yaitu: kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus. Pustakawan di IAKN Tarutung juga telah memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan layanan perpustakaan dan melakukan edukasi kepada pengguna.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital masih perlu ditingkatkan, baik sebagai pendidik, manajer informasi, teknisi, maupun peneliti. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan era digital di IAKN Tarutung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen perpustakaan dan peningkatan kompetensi pustakawan di era digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan mengacu pada tahapan penelitian kualitatif yaitu tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan lapangan, dan tahap analisis data. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung, yang berlokasi di Kampus II Jalan Raya Tarutung–Siborong-borong KM 11, Silangkitang, Kecamatan Sipoholon, Kabupaten Tapanuli Utara, Provinsi Sumatera Utara.. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang terdiri atas kepala perpustakaan, pustakawan, staf perpustakaan, dan pengunjung perpustakaan IAKN Tarutung. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi, buku, jurnal, serta literatur lainnya yang mendukung dan memperkuat hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pustakawan merupakan seorang yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Peran pustakawan di era digital ini mencakup bagaimana pustakawan memberikan edukasi, informasi bagi pemustaka. Berdasarkan hasil analisis data yang merujuk pada model Mileas dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, maka temuan penelitian terkait peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan era digital di Institut Agama Kristen Negeri Tarutung adalah:

a. *Information Manager (Manajer Informasi)*

Peran pustakawan sebagai manajer informasi (*information manager*) di perpustakaan IAKN Tarutung:

1) *Librarian as gateway to future and to the past* (pustakawan sebagai gerbang manajemen perpustakaan konvensional dan modern)

Pustakawan IAKN Tarutung tidak hanya mengelola informasi dalam bentuk fisik (konvensional), tetapi juga mulai beradaptasi dengan layanan berbasis digital, mereka sebagai penghubung antara manajemen perpustakaan masa lalu dan masa depan (*gateway to the past and to the future*). Perpustakaan menyediakan layanan seperti inventarisasi, klasifikasi bahan pustaka, penggunaan OPAC, *e-book*, dan akses jurnal EBSCO. Namun, keterbatasan dalam penguasaan teknologi, kurangnya anggaran, dan minimnya infrastruktur digital menjadi hambatan utama.

2) *Librarian as knowledge/information manager* (pustakawan sebagai manajer ilmu pengetahuan/informasi)

Pustakawan IAKN Tarutung berperan sebagai manajer ilmu pengetahuan/informasi bukan hanya sekedar pengelola koleksi akan tetapi pustakawan juga sebagai penghubung antara sumber pengetahuan dengan pengguna melalui pengelolaan layanan digital. Hal

ini sejalan dengan pendapat Ericson M. Hutapea, S.Sos., M.A., yang menyatakan bahwa pustakawan saat ini berperan sebagai manajer informasi dalam perpustakaan, khususnya dalam membantu pengguna untuk menemukan, mengakses, dan memanfaatkan informasi secara optimal. Pustakawan dituntut untuk menguasai berbagai sistem dan teknologi informasi, seperti OPAC (*Online Public Access Catalog*), serta memahami kebutuhan informasi pengguna agar dapat memberikan layanan yang relevan dan tepat guna.

3) *Librarian as publisher* (pustakawan sebagai penerbit)

Pustakawan telah memulai peran sebagai penerbit melalui publikasi buku dan jurnal ilmiah. Namun, kegiatan ini belum terstandarisasi atau melibatkan seluruh staf dan pustakawan. Perlu kebijakan internal yang mendorong aktivitas publikasi ilmiah secara berkelanjutan sebagai bagian dari pengembangan profesi pustakawan. Dosen dan mahasiswa memiliki persepsi beragam, beberapa menilai bahwa peran publikasi belum optimal secara institusional.

4) *Librarian as organizers of networked resources* (pustakawan sebagai pengorganisasi jaringan sumber informasi)

Pustakawan IAKN Tarutung berpartisipasi dalam pelatihan online dan forum profesional sebagai bentuk penguatan jaringan informasi. Meskipun partisipasi sudah dilakukan, akses dan penggunaan jaringan belum maksimal karena keterbatasan fasilitas.

5) *Librarians as advocates for information policy development* (pustakawan sebagai penilai kebijakan pengembangan informasi)

Pustakawan IAKN Tarutung Pustakawan berkontribusi dalam penyusunan SOP dan panduan layanan. Mereka juga menyaring dan merekomendasikan informasi digital yang berkualitas. Namun, pengaruh mereka dalam pembuatan kebijakan formal di institusi masih terbatas. Akan tetapi, pustakawan belum terlihat peran aktif pustakawan dalam pembuatan kebijakan formal di tingkat institusi

6) *Librarians as sifters of information resources* (pustakawan sebagai penyaring sumber informasi)

Pustakawan IAKN Tarutung menjalankan peran ini melalui bimbingan kepada pengguna dalam memilah informasi yang valid dan relevan. Edukasi diberikan melalui sosialisasi dan konsultasi langsung, namun kurangnya waktu dan tenaga menjadi tantangan. Hambatan tetap ada dalam bentuk keterbatasan waktu, SDM, dan sarana.

b. Team Work (Kerja Tim)

1) *Librarian as community partners* (pustakawan sebagai partner masyarakat)

Pustakawan IAKN Tarutung menunjukkan kerjasama dengan berbagai pihak, seperti dosen, mahasiswa, masyarakat luar, dan unit pangkalan data kampus. Kegiatan seperti literasi informasi untuk siswa SD, sosialisasi layanan jurnal, dan komunikasi internal menunjukkan peran kerja tim dan bentuk kolaborasi nyata, meskipun beberapa pihak menilai kerjasama belum maksimal di lingkungan internal.

2) *Librarian as a member of the digital library design team* (pustakawan sebagai tim desain)

Pustakawan IAKN Tarutung, kerjasama dengan desain web belum berjalan optimal karena tidak melibatkan tim desain atau tidak ada kerja sama formal dengan tim desain web eksternal, desain situs dilakukan oleh unit pangkalan data internal kampus.

c. Teacher, Consultant, and Research (Pendidik, Konsultan, dan Peneliti)

1) *Librarian as teacher and consultant* (pustakawan sebagai guru dan konsultan)

Pustakawan IAKN Tarutung melaksanakan peran ini melalui orientasi mahasiswa baru, penyebaran *barcode* serta penyediaan *barcode* untuk akses *e-resources* dan sosialisasi jurnal EBSCO ATLA.

2) *Librarian as researcher* (pustakawan sebagai peneliti)

Pustakawan IAKN Tarutung Beberapa pustakawan juga melakukan penelitian dan publikasi. Tantangan utama termasuk kurangnya dana, fasilitas, dan SDM pustakawan yang aktif meneliti.

d. *Technicians librarians as technicians* (Teknisi)

Pustakawan IAKN Tarutung dalam menjalankan peran teknisi, peran teknisi dijalankan dalam bentuk pembaruan sistem digital, perawatan fasilitas teknis, serta penyediaan akses ke *e-journal* dan *e-book*. Namun, karena kendali terhadap sistem jaringan berada pada unit pangkalan data, pustakawan hanya mampu merespons secara pasif. Peran ini menjadi kurang maksimal karena keterbatasan wewenang dan keterampilan teknis pustakawan. Tantangan utama: keterbatasan kemampuan teknis dan infrastruktur jaringan di perpustakaan.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pustakawan IAKN Tarutung telah melaksanakan peran-peran strategis dalam menghadapi tuntutan era digital. Meskipun banyak peran sudah dijalankan, kualitas pelaksanaan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal dukungan fasilitas, teknologi, dan pelatihan berkelanjutan.

Berdasarkan teori Ardiansyah dalam Nasrullah (Nasrullah, 2022), menguraikan beberapa peran pustakawan di era digital antara lain: a) *Information manager* (manajer informasi), b) *Team work* (kerja tim), c) *Teacher, consultant and researcher* (pendidik, konsultan, dan peneliti), d) *Technicians librarians as technicians* (teknisi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pustakawan di IAKN Tarutung telah menjalankan peran di era digital dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan era digital akan tetapi belum optimal dikarenakan hambatan yang dihadapi sehingga belum bisa dikatakan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan era digital. Akan tetapi mereka berupaya secara perlahan memperbaharui untuk lebih baik lagi dan adanya kesadaran dan inisiatif dari pustakawan untuk terus beradaptasi terhadap perubahan sistem layanan informasi. Namun, masih terdapat kesenjangan antara idealitas peran yang seharusnya dijalankan dengan praktik aktual yang terjadi di lapangan.

Peran pustakawan sebagai *information manager* telah terlihat dalam pengelolaan layanan perpustakaan secara konvensional maupun digital. Ini mencerminkan bahwa transformasi layanan perpustakaan tidak menghapus layanan manual, tetapi menekankan integrasi keduanya demi efektivitas layanan. Namun, penguasaan teknologi informasi yang belum merata menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas teknis pustakawan. Kegiatan penyaringan informasi, pengorganisasian sumber daya jaringan, dan penilai kebijakan informasi telah dilakukan secara terbatas melalui SOP dan panduan. Namun, keterlibatan dalam perumusan kebijakan di tingkat institusional masih minim. Ini menunjukkan perlunya penguatan peran pustakawan sebagai pengambil keputusan di bidang informasi. Temuan ini sejalan dengan teori Nada Auliya Sarasa Witri dan Atiq Nur Latifa Hanum (Sarasawitri & Hanum, 2019), dimana pustakawan memiliki kemampuan untuk mengelola dan memanfaatkan seluruh sumber daya perpustakaan secara optimal agar dapat memenuhi kebutuhan informasi yang menjadi dasar pengelolaan informasi sesuai dengan kebutuhan lembaga terkait.

Sebagai *team work*, pustakawan menunjukkan semangat kerjasama, baik internal maupun eksternal. Kerjasama dengan unit pangkalan data, dosen, mahasiswa dan pihak luar menjadi langkah positif dalam memperluas jangkauan layanan. Namun, tidak adanya tim desain khusus untuk web perpustakaan menjadi hambatan dalam mengembangkan tampilan dan fitur layanan digital yang lebih baik. Berbeda dengan pendapat dari

Ardiansyah yang dikutip Nasrullah (Nasrullah, 2022) mengatakan bahwa pustakawan merancang fitur digital *library* akan lebih optimal bila dirancang bersama tim desain web

Peran sebagai pendidik dan konsultan telah dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi dan literasi informasi. Namun, pendekatan edukatif ini belum konsisten dan terstruktur, sehingga efektivitasnya masih terbatas. Sejalan dengan teori Yusrawati (Yusrawati, 2016) bahwa pustakawan memberikan sosialisasi dan pendidikan pemustaka. Demikian pula peran sebagai peneliti, meskipun sudah ada pustakawan yang sudah melakukan penelitian, akan tetapi keterlibatan belum merata. Sejalan dengan pendapat Mutiara Wahyuni (Wahyuni, 2015) mengatakan bahwa pustakawan pustakawan sebagai peneliti untuk mendukung pengembangan perpustakaan sehingga hasil penelitian sebagai bahan dalam pengembangan perpustakaan ke depan.

Dalam peran pustakawan sebagai teknisi, pustakawan memiliki keterbatasan karena pengelolaan jaringan dan infrastruktur digital berada pada wewenang unit lain. Ini memperlemah peran pustakawan sebagai teknisi, padahal seharusnya pustakawan juga memiliki kapasitas dasar dalam pemeliharaan layanan digital. Jika dibandingkan dengan teori Ardiansyah yang dikutip Nasrullah (Nasrullah, 2022) mengatakan bahwa pustakawan harus memiliki keterampilan teknis di bidang teknologi.

Sementara itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di era digital, khususnya di Institut Agama Kristen Negeri Tarutung (IAKN). Dengan mengelola sumber daya digital, menciptakan layanan berbasis teknologi, dan secara aktif melibatkan pengguna perpustakaan melalui platform digital, penelitian bertujuan untuk memahami cara nyata pustakawan mengatasi masalah digitalisasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan era digital Institut Agama Kristen Negeri Tarutung dari beberapa peran pustakawan di era digital sebagai berikut:

Pertama, pustakawan sebagai *information manager* dapat disimpulkan bahwa pustakawan IAKN Tarutung mencakup pengelolaan layanan konvensional seperti layanan sirkulasi, pencarian buku di rak, dan layanan digital seperti *e-book*, *e-journal*, *repository*. Meski telah memanfaatkan platform seperti SLiMS dan repository, kendala utama adalah keterbatasan teknologi serta jaringan internet yang belum memadai.

Kedua, pustakawan sebagai *team work* berperan dalam kolaborasi internal dengan prodi, fakultas, dosen dan mahasiswa untuk pengadaan koleksi, serta kerja sama eksternal seperti kepada SD Perumnas dalam program literasi informasi. Pengembangan layanan digital seperti situs perpustakaan dilakukan dengan dukungan pangkalan data dan tim desain. Meskipun ada upaya kolaboratif, tantangan berupa kebijakan dan tindak lanjut kerja sama masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Ketiga, pustakawan sebagai *teacher, consultant, and researcher* berperan penting dalam memberikan edukasi, sosialisasi, dan melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital. Upaya ini menunjukkan dedikasi pustakawan dalam mendukung pengguna perpustakaan, meskipun masih dihadapkan pada tantangan berupa kurangnya sumber daya manusia dan dana operasional. Kegiatan edukasi seperti sosialisasi penggunaan *e-journal* menjadi langkah konkret dalam memperkuat literasi digital.

Keempat, pustakawan sebagai *technicians* berperan dalam membantu pengguna mengatasi masalah teknis seperti koneksi internet yang lambat. Namun, keterbatasan fasilitas teknologi dan kurangnya anggaran menjadi tantangan utama. Upaya seperti koordinasi dengan pangkalan data dan penggunaan barcode untuk akses digital menunjukkan langkah konkret dalam meningkatkan kualitas layanan teknis di perpustakaan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ariani, D. W. (2016). Modul Konsep Kualitas. In *Pustaka Universitas Terbuka*.
- Azmar, N. J. (2015). Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 09(02), 223–234.
- Daryono. (2016). Pustakawan Masa Depan Dan Pengembangan Teknologi Informasi (Peran, Sikap, Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 2(2), 190–199.
- Hapsari, D. (2015). Tantangan Dan Kompetensi Pustakawan Di Era Digital. *Jurnal Pustaka Ilmiah Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS*, 1(1), 55–61.
- Hermanto, B. (2019). Kompetensi Pustakawan Dalam Mengelola Layanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Pustaka Ilmiah Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS*, 5(2), 881–888. <https://doi.org/10.20961/jpi.v5i2.36211>
- Hidayat, A. (2016). Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 467–480. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1872>
- Kalida, M., & dkk. (2021). *Keterampilan Sosial Pustakawan Di Era Digital* (p. 314). Lembaga Ladang Kata.
- Mayadevi, R. A. A. (n.d.). *Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro*.
- Misbah, M. S., & Marlini. (2021). Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Era Modern Sebagai Sumber Informasi Bagi Pemustaka. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.24952/ktb.v3i2.3087>
- Nasrullah. (2022). *Literasi Pustakawan: Membangun Citra Profesi di Era Masyarakat Informasi* (T. Umar & T. Mathar (Eds.); 1st ed.). CV. Bintang Semesta Media. <https://play.google.com/store/books/details?id=EbCpEAAAQBAJ>
- Ngatini. (2020). Peran Pustakawan dalam Optimalisasi Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 157–170. <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/17804>
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (2014).
- Reyhan, M. M., & Hermintoyo. (2019). Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8, 204–216.
- Rulyah, I. S. (2018). Profesi Pustakawan : Tantangan dan Peluang. *Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca*, 34(1), 29–38.
- Sarasawitri, N. A., & Hanum, A. N. L. (2019). Peran Pustakawan Sebagai Edukator Dalam Layanan Penelusuran Informasi di Perpustakaan Universitas Tanjungpura. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(10), 1–8. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/36187>
- Shintawati, Y. (2021). Optimalisasi Pelayanan Digital Perpustakaan Universitas Wijaya

- Kusuma di Era Pandemi Covid 19. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 5(2), 275–298. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v5i2.275-298>
- Sukaesih, & Winoto, Y. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan*. CV. Intishar Publishing.
- Tyas, Z. W. (2023). Transformasi Peran Pustakawan Dalam Mengelola Koleksi Digital Di Perpustakaan Kabupaten Bandung. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 10–20. <https://doi.org/10.31849/pb.v10i1.11257>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. (n.d.).
- Wahyuni, M. (2015). Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi. *Jurnal Iqra'*, 09(02), 196–210. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/viewFile/73/225>
- Yudisman, S. N. (2021). Tren Layanan Perpustakaan Untuk Pemustaka Milenial Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 3 Padang. *Libria*, 13(1), 93–105. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/10581>
- Yusrawati. (2016). Peran Pustakawan dalam Menghadapi Library Anxiety di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jupiter*, XV(1), 45–54.
- Zakiah, D. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Publication Library and Information Science*, 6(1), 79–91.