

## **PANDANGAN PUSTAKAWAN TERHADAP KENDALA LAYANAN DIGITAL BAGI PEMUSTAKA**

**Inten Kusumaningrum<sup>1</sup>, Anggun Cantika Deswita Putri<sup>2</sup>, Nabila Zahra Salsabila<sup>3</sup>**  
[inteniyum@gmail.com](mailto:inteniyum@gmail.com)<sup>1</sup>, [angguncantikadeswitaputri@gmail.com](mailto:angguncantikadeswitaputri@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[zahranabilaaa877@gmail.com](mailto:zahranabilaaa877@gmail.com)<sup>3</sup>

**Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung**

### **ABSTRAK**

Era digitalisasi telah membawa perubahan sangat pesat dalam berbagai bidang, salah satunya perpustakaan. Pustakawan dituntut untuk bisa menguasai teknologi digital dalam menyediakan layanan informasi bagi pemustaka di era digitalisasi ini. Penelitian ini bertujuan mengkaji serta menganalisis kendala digital yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, dengan fokus pada infrastruktur teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literature yang melibatkan analisis data melalui berbagai sumber terkait, seperti jurnal, buku, dan laporan peneliti. Berdasarkan analisis literatur dari beberapa jurnal terkait, ditemukan bahwa keterbatasan teknologi, jaringan internet, serta kurangnya kompetensi digital pustakawan dalam era digitalisasi ini menjadi kendala utama dalam pengembangan layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan kendala dalam layanan digital tidak hanya muncul dari faktor teknologi, namun juga dari kompetensi atau kesiapan sumber daya manusia, dan dari Tingkat literasi digital pemustaka. Dari kendala-kendala tersebut, perpustakaan memiliki peluang untuk mengembangkan solusi dan inovasi. Melalui pelatihan peningkatan kompetensi pustakawan, penyediaan infrastruktur yang memadai, serta pendekatan layanan inklusif. Dengan demikian perpustakaan dapat mengoptimalkan layanan digital dan memastikan pemustaka bisa mengakses informasi dengan mudah dan efektif. Rekomendasi praktis disajikan untuk membantu perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital di era digitalisasi ini.

**Kata Kunci:** Layanan Digital, Kompetensi Pustakawan, Kendala Pustakawan.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam dunia perpustakaan. Era digitalisasi tidak hanya mengubah cara informasi disimpan dan diakses, tetapi juga menggeser peran dan fungsi pustakawan (Horsfall, 2023). Dalam era ini pustakawan tumbuh dengan teknologi digital, oleh karena itu pustakawan harus bisa menguasai teknologi untuk meminimalkan kendala dalam menjalankan tugasnya.

Di era ini, digitalisasi memberikan akses yang mudah dan luas terhadap sumber daya informasi. Digitalisasi menjadi bagian penting dalam transformasi perpustakaan modern. Perpustakaan yang sebelumnya berfokus pada layanan berbasis cetak dan manual kini dituntut untuk bertransformasi menjadi pusat informasi yang mudah diakses, cepat dan fleksibel melalui layanan digital. Seperti katalog daring, repository institusi, e-journal, dan layanan referensi berbasis internet semakin dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakawan perlu beradaptasi dengan perubahan era saat ini. Dengan menguasai teknologi digital, mengembangkan kompetensi atau keterampilan me-manajemen informasi digital, dan inovasi-inovasi baru dalam melayani pemustaka. Selain itu, pustakawan juga perlu membangun kerja sama untuk memaksimalkan potensi perpustakaan di era digital.

Namun demikian, dalam penerapannya layanan digital di perpustakaan tidak selalu berjalan mulus. Kehadiran perangkat teknologi informasi juga telah mengubah pola kerja di berbagai sektor bidang, termasuk dalam bidang perpustakaan. Pola kerja perpustakaan dulunya bersifat konvensional dan sederhana, namun kini perpustakaan dituntut untuk beralih menjadi berbasis otomasi dan lebih mutakhir. Perubahan ini tidak hanya

memengaruhi cara perpustakaan mengelola koleksi serta layanan, namun juga berdampak pada beragamnya jenis media dan sumber informasi. Dalam praktiknya pustakawan sebagai pelaksana layanan sering mengalami kendala, yaitu keterbatasan kemampuan teknologi, kurangnya pelatihan, hingga kesiapan infrastruktur

Selain itu, ketidakmerataan jumlah sumber daya manusia menjadi salah satu kendala dalam perkembangan perpustakaan di era digitalisasi. Kondisi seperti ini menyebabkan proses transformasi layanan dan pengembangan program berbasis digital berjalan kurang optimal. Jumlah pustakawan yang terbatas juga berdampak pada pembagian tugas yang tidak seimbang, sehingga fokus kerja kerja lebih banyak diarahkan pada operasional rutin daripada pengembangan layanan inovasi layanan digital. Kondisi seperti ini membuat perpustakaan cenderung mempertahankan pola layanan tradisional dan belum memanfaatkan potensi layanan digital secara maksimal.

Beberapa penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek kepuasan pemustaka serta kesiapan teknologi dalam layanan digital perpustakaan. Namun, kajian tentang pandangan pustakawan sebagai pihak yang terlibat langsung dalam implementasi layanan tersebut masih sangat minim atau terbatas. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan karena untuk menggali, memahami, serta menganalisis secara mendalam mengenai kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan digital kepada pemustaka. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dari pengembangan strategi, peningkatan kompetensi, dan perbaikan kebijakan layanan digital di perpustakaan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Digitalisasi Perpustakaan

Digitalisasi dalam perpustakaan merujuk pada proses mengubah berbagai bentuk koleksi dan layanan dari format cetak menjadi bentuk digital sehingga dapat diakses melalui perangkat elektronik. Perpustakaan digital pada dasarnya merupakan institusi yang menghimpun, mengatur, serta menyediakan informasi yang seluruhnya atau sebagian besar disajikan dalam format elektronik. Berbeda dari perpustakaan konvensional yang mengandalkan buku dan dokumen fisik, perpustakaan digital menawarkan sumber informasi seperti e-book, jurnal daring, basis data ilmiah, rekaman audiovisual, dan berbagai materi digital lainnya (Fitriana, 2022).

Perkembangan teknologi informasi menjadikan perpustakaan tidak lagi sekadar tempat menyimpan koleksi fisik, tetapi berubah menjadi pusat layanan informasi berbasis jaringan. Perubahan ini mengharuskan pustakawan memahami sistem digital, memanfaatkan perangkat lunak pengelola koleksi, serta menguasai berbagai keterampilan baru terkait manajemen sumber daya elektronik. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya mengganti bentuk koleksi, melainkan juga mengubah orientasi kerja dan tanggung jawab pustakawan agar selaras dengan kebutuhan era digital.

Selain koleksi digital, perpustakaan modern turut menyediakan ragam layanan berbasis internet. Layanan tersebut mencakup katalog daring, bantuan referensi virtual, peminjaman serta pengembalian bahan elektronik, hingga konsultasi pustakawan melalui platform online. Kehadiran layanan digital ini memungkinkan pengguna memperoleh informasi tanpa harus hadir secara fisik di perpustakaan, sehingga akses terhadap sumber pengetahuan menjadi lebih fleksibel dan efisien (*Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Perpustakaan*, 1947)

Perpustakaan digital juga menuntut peningkatan literasi digital di kalangan pemustaka. Kemampuan untuk menilai kualitas informasi, menelusuri sumber tepercaya, menggunakan alat pencarian online, serta memahami etika pemanfaatan informasi

merupakan kompetensi yang perlu dikembangkan. Dalam konteks ini, pustakawan berperan membantu pengguna menguasai keterampilan tersebut agar mampu memanfaatkan informasi digital secara tepat dan bertanggung jawab.

Meskipun dalam era digitalisasi memiliki banyak peluang, beberapa kendala masih sering muncul dalam implementasinya di perpustakaan. Literatur terkini maupun dari pengalaman pustakawan menunjukkan bahwa kendala tersebut dapat di kelompokkan dari tiga aspek utama (Iswanto, n.d.)

### 1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Banyak perpustakaan yang berada di daerah menghadapi kendala berupa jaringan internet, prangkat keras yang sudah usia, serta anggaran yang minim. Studi ini menunjukkan bahwa infrastruktur merupakan kendala utama atau kendala yang paling sering muncul dalam transformasi digital perpustakaan, terutama pada perpustakaan daerah atau kabupaten, serta perguruan tinggi kecil (Furqan Mubaraq, 2023). Beberapa pustakawan menyatakan: "Kami ingin mengembangkan layanan digital, tetapi perangkat server dan komputer masih sangat terbatas. Internet sering bermasalah, sehingga proses pelayanan tidak lancar" (Furqan Mubaraq, 2023). Kondisi seperti ini menyebabkan proses digitalisasi perpustakaan berjalan lambat dan tidak konsisten.

### 2. Kesiapan Pustakawan terhadap Teknologi

Transformasi digital menuntut pustakawan untuk beradaptasi dengan teknologi baru, namun dalam praktiknya tidak semua pustakawan siap dalam mengoperasikan teknologi. Beberapa studi empiris menunjukkan bahwa perpustakaan senior cenderung membutuhkan aktu lebih lama untuk beradaptasi (Iswanto, n.d.) Pandangan pustakawan sering menggambarkan: "Kami tahu perpustakaan harus berubah, tetapi banyak sistem baru yang belum sempat kami pelajari. Pelatihan juga tidak selalu tersedia" (Iswanto, n.d.) Kesiapan beradaptasi bukan semata penolakan, karena kurangnya pelatihan, beban kerja yang meningkat, serta kegelisahan tentang teknologi baru.

### 3. Kesenjangan Akses dan Literasi Digital Pemustaka

Menurut (Winastwan & Fatwa, 2021) digital baru berhasil apabila pemustaka mampu mengakses dan memanfaatkan sumber digital. Namun, masih banyak pengguna atau pemustaka, terutama pelajar yang belum mendapatkan atau tidak memiliki perangkat yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan: "Banyak pengguna belum terbiasa mencari informasi sendiri melalui OPAC atau e-resource, sehingga tetap bergantung pada layanan manual" (Winastwan & Fatwa, 2021)

Studi-studi di atas menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya tentang teknologi, namun juga kesiapan sumber daya manusia, dan kondisi sosial dari penggunanya. Dari pandangan pustakawan menunjukkan bahwa kendala ini saling terkait dan berdampak langsung pada efektivitas layanan digital. Hal ini menjadi dasar utama penelitian ini.

## B. Layanan Digital

Istilah layanan digital di perpustakaan merupakan bentuk layanan yang di mana koleksi atau sumber informasi disajikan dalam bentuk digital. Dengan kata lain, layanan digital merupakan bagian dari layanan yang berada di perpustakaan konvesional dengan melibatkan pemanfaatan koleksi dalam bentuk elektronik. Secara proporsional definisi ini berbeda dengan konsep perpustakaan digital di mana perpustakaan yang seluruh koleksinya sudah berupa digital, sedangkan layanan digital hanya mencakup bagian tertentu dari layanan di perpustakaan. Layanan digital dapat ditemukan pada sebuah perpustakaan biasa (Iswanto, n.d.) Bentuk layanan teknis ini mencakup katalog online (OPAC), keanggotaan online, mobile apps (aplikasi perpustakaan), pelatihan dan bimbingan tentang literasi berbasis teknologi informasi, repository institusi, serta e-resources. Sedangkan untuk bentuk koleksi digital berupa e-book, e-journal, digital reference.

Menurut Fahrizandi (2020) layanan digital memungkinkan pemustaka menemukan informasi secara lebih mudah, efisien, dan efektif dibanding dengan layanan manual, seperti pencarian katalog mudah dari luar perpustakaan dan layanan sirkulasi RFID.

Layanan digital didukung oleh perangkat teknologi informasi, yang mengubah pola kerja di perpustakaan, yang semula berbasis manual menjadi berbasis digital. Implementasinya, teknologi informasi tidak bisa ditolak kehadirannya, maka tanggung jawab dan ke-profesionalisme pustakawan dipertaruhkan di sini. Kehadiran teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan, terutama dalam perpustakaan. Namun tidak semua teknologi informasi bisa menggantikan suatu pekerjaan. Sebagian perpustakaan menerima teknologi informasi sebagai media dalam pengembangan mengelola koleksi dan layanan dengan baik. Dengan menyiapkan berbagai perangkat teknologi, dan kesiapan pustakawan dalam bidang teknologi. Di satu sisi masih ada sedikit rasa kegelisahan yang hinggap karena merasa kehadiran teknologi informasi bisa saja menggeser pekerjaan rutin pustakawan dan perpustakaan. Untuk mewujudkan layanan digital, perpustakaan sangat bergantung pada pemanfaatan teknologi informasi sebagai pendukung utama, yaitu:

### 1. Sistem Informasi Manajemen

Teknologi Informasi digunakan untuk mengotomasi tujuan manajemen perpustakaan, mulai dari pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, dll. Sistem ini disebut sebagai sistem otomasi perpustakaan.

### 2. Penyimpanan dan Penyebaran Informasi Digital

Teknologi informasi juga digunakan sebagai penyimpanan, pengelolaan, serta pendistribusian koleksi digital. Bentuk penerapan ini disebut perpustakaan digital. di mana teknologi informasi menjembatani akses sumber daya informasi secara elektronik.

Studi menunjukkan bahwa pandangan pustakawan tentang manfaat layanan digital dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang terdapat di perpustakaan. Dengan adanya sistem otomasi dan e-resources, proses pencarian informasi dapat dengan mudah di dapat serta menjadi lebih cepat dan akurat. Perpustakaan digital memungkinkan akses sumber informasi secara luas tanpa hambatan lokasi, sehingga pemustaka lebih mudah mengakses informasi kapan saja dan di mana saja, menurut *Digital Library Federation* (DLF) bahwa perpustakaan digital dapat “memudahkan dan menghemat biaya.” Dari sisi pustakawan sendiri, layanan digital membuka ruang untuk inovasi layanan baru, misalnya bimbingan literasi informasi online ataupun AI. Hal ini dapat dengan sekaligus memperluas peran pustakawan sebagai curator dan fasilitator digital.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan digital menghasilkan berbagai manfaat bagi pemustaka dan perpustakaan itu sendiri. Efisiensi hemat biaya menjadi unggulan utama di mana komputer serta sistem informasi mampu menangani tugas secara kompleks, seperti katalogisasi apabila dibandingkan dengan metode manual. Dengan demikian pustakawan dapat mengalokasikan waktu untuk layanan lainnya. Selain itu, pemanfaatan penuh teknologi informasi memungkinkan pustakawan mengoptimalkan aplikasi perpustakaan digital. Menurut (Deriana et al., 2025) “Pandangan pustakawan mengenai kemajuan teknologi menekankan perlunya keahlian khusus dalam manajemen teknologi dan keterampilan untuk mengintegrasikan teknologi baru ke dalam layanan perpustakaan”

Transformasi layanan ke dalam bentuk digital merupakan salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas akses informasi. Namun, ada sejumlah penelitian yang mengungkap bahwa implementasi layanan digital tidak selalu berjalan secara mulus. Lagi-lagi kendala ada pada infrastruktur, kompetensi pustakawan, serta kesiapan pengguna menjadi faktor yang sering muncul dalam proses adaptasi layanan digital (Fahrizandi,

2020). Pustakawan menyadari potensi besar layanan digital dalam meningkatkan jangkauan dan efisisensi perpustakaan, namun juga menyadari kendala nyata yang terjadi di lapangan.

### C. Kompetensi Pustakawan di Era Digital

Pada tinjauan sebelumnya, dibahas layanan digital bergantung pada teknologi informasi yang memadai. Namun, dalam implementasinya juga ditentukan oleh kompetensi pustakawan yang mampu mengoperasikan serta mengelola teknologi tersebut. Perpustakaan telah berevolusi menjadi pusat informasi strategis yang terhubung luas dengan sumber-sumber digital. Perkembangan teknologi terus berkembang dan mendorong modernisasi perpustakaan, komputer merupakan salah bentuk modernisasi tidak lagi bersifat opsional, tetapi adalah kebutuhan pokok menunjang seluruh pelayanan, mulai dari menyimpan, mengolah, dan menelusuri informasi secara cepat dan mudah. Komputer membantu pustakawan menghubungkan perpustakaan dengan berbagai sumber informasi dan membuat layanan lebih cepat dan efisien. Pekerjaan seperti mengolah data, membuat katalog, dan mengatur peminjaman menjadi lebih mudah. Teknologi juga memungkinkan munculnya layanan baru seperti OPAC, perpustakaan digital, dan sistem RFID, serta membuka peluang kerja sama antarpustakaan melalui katalog bersama atau saling pinjam koleksi.

Kompetensi pustakawan pada era digital merupakan salah satu aspek penting yang menentukan kualitas layanan perpustakaan. Di era ini pustakawan menghubungkan perpustakaan dengan berbagai sumber informasi bersifat elektronik serta menyiapkan layanan cepat dan terintegrasi antarperpustakaan. Dengan demikian, perpustakaan serta pustakawan bisa memenuhi pemustaka dengan tepat dan akurat. Salah satu penelitian mendefinisikan kompetensi sebagai kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja (Hamim, 2018). Pandangan ini diperkuat oleh *Special Library Association* (SLA) yang pada tahun 2003 mengelompokkan kompetensi pustakawan ke dalam tiga kategori utama, yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu. Ketiga kategori tersebut pada dasarnya menjelaskan bahwa pustakawan tidak hanya dituntut menguasai ilmu teknis kepustakawan, tetapi juga harus memiliki kemampuan manajerial dan interpersonal yang mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.

Kompetensi inti merupakan fondasi dasar yang wajib dimiliki seorang pustakawan. (Adab, 2023) menegaskan bahwa pustakawan di era digital harus unggul dalam kompetensi profesional dan kemampuan personal (*soft skill*). Aspek-aspek inti ini meliputi pengetahuan dasar mengenai layanan informasi, manajemen perpustakaan, serta pemahaman etika profesi. Menurut Peypand dan Singh (Mustafa et al., 2022) menyebutkan lima kompetensi inti yang wajib dimiliki pustakawan, yaitu kompetensi manajemen, pengembangan koleksi, organisasi informasi, layanan informasi, dan penelitian. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai masing-masing kompetensi inti yang disebutkan oleh Peypand dan Singh (Mustafa et al., 2022)

#### 1. Kompetensi Manajemen

Kompetensi ini meliputi kemampuan pustakawan dalam mengatur dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan diri melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan

#### 2. Kompetensi Pengembangan Koleksi

Kompetensi ini berkaitan dengan pengelolaan koleksi, mulai dari pemilihan, penyortiran, pemesanan, hingga pemanfaatannya sesuai kebutuhan pemustaka

### 3. Kompetensi Organisasi Informasi

Kompetensi ini lebih melibatkan penguasaan teknis seperti katalogisasi offline dan online, klasifikasi, pengindeksan, serta penyusunan abstrak.

### 4. Kompetensi Layanan Informasi

Kompetensi layanan informasi mengarah pada kemampuan pustakawan memberikan pendampingan informasi, pendidikan pengguna, hingga pengelolaan situs web perpustakaan

### 5. Kompetensi Penelitian

Kompetensi penelitian menuntut pustakawan mampu menyusun karya ilmiah melalui metode penelitian dan analisis data.

Selain itu, kompetensi profesional juga diperlukan dalam kompetensi pustakawan. kompetensi profesional yang mencakup kemampuan khusus dalam mengelola informasi, mengolah sumber informasi, memanfaatkan teknologi, dan menyelenggarakan layanan informasi berbasis digital. Kompetensi ini penting karena pustakawan dituntut bekerja dengan berbagai perangkat teknologi modern, seperti sistem otomasi perpustakaan, repositori institusi, database online, aplikasi katalog, hingga teknologi informasi yang mendukung pelayanan daring (Indriyani & Masruri, 2024) Pustakawan harus familiar dengan perangkat lunak manajemen perpustakaan dan memahami cara memelihara sistem berbasis web di perpustakaan.

Kompetensi individu atau *soft skills* juga sangat menentukan profesionalitas pustakawan di era digital. Kompetensi ini meliputi kemampuan komunikasi, kepemimpinan, kerja sama, kreativitas, keterbukaan terhadap ide baru, serta kemampuan membangun hubungan interpersonal. Dalam bidang perpustakaan, kompetensi individu mencakup kemampuan memanfaatkan TIK, seperti merancang database, memahami bahasa pemrograman dasar, mengelola metadata digital, serta memberikan layanan referensi dan informasi secara tepat. Pustakawan juga dituntut memiliki spesialisasi topik tertentu agar dapat menyajikan informasi secara cepat, akurat, dan relevan. Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam membimbing pemustaka, baik melalui layanan tatap muka maupun melalui platform digital seperti *e-learning*. Menurut penelitian (Adab, 2023), pustakawan yang “melek teknologi” sekaligus mempunyai *soft skill* komunikasi dan manajemen mampu menjalankan berbagai peran, seperti sebagai menager informasi, anggota tim, konsultan, peneliti, bahkan teknisi dalam memajukan layanan perpustakaan digital. Sejalan dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) juga menegaskan bahwa kompetensi meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mencerminkan kemampuan seseorang menyelesaikan tugas sesuai standar kinerja.

Realitas mengemukakan adanya gap antara kompetensi ideal dan kemampuan aktual di lapangan. Sejumlah studi menegaskan (Rahmadanita, 2022) mengemukakan bahwa kurangnya pelatihan formal yang menyebabkan kesulitan adaptasi pustakawan terhadap sistem otomasi. Kondisi serupa tampak pada penelitian di UIN Ar-Raniry, yang menemukan adanya kecemasan dalam memanfaatkan layanan digital (*library anxiety*), meskipun fokus penelitian tersebut lebih diarahkan pada pemustaka daripada pustakawan (Uin et al., 2022). Temuan-temuan ini menegaskan bahwa hambatan non-teknis termasuk aspek psikologis dan kurangnya dukungan pelatihan memiliki peran yang sama besarnya dengan masalah infrastruktur dalam menghambat penerapan layanan digital di perpustakaan.

Dari pandangan pustakawan sendiri, kompetensi teknologi informasi dianggap sebagai bottleneck utama dalam layanan digital. Seperti yang diungkapkan beberapa pustakawan “Kami ingin mengimplementasikan layanan digital, tapi pelatihan minim dan

infrastruktur terbatas” (Furqan Mubaraq, 2023). Oleh karena itu, banyak pustakawan yang menuntut pelatihan berkelanjutan dalam pengembangan keterampilan teknologi informasi agar dapat mengelola layanan digital secara efektif.

## METODOLOGI

Fokus utama penelitian ini yaitu, pandangan pustakawan terhadap kendala layanan digital bagi pemustaka di era serba digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dengan mengumpulkan literatur yang relevan dari berbagai sumber. Metode studi literatur sistematis untuk menganalisis pandangan pustakawan terhadap kendala layanan digital di perpustakaan Indonesia. Data dikumpulkan dari jurnal ilmiah, artikel akademik, dan laporan terkini periode 2017-2025 melalui pencarian kata kunci seperti "kendala layanan digital perpustakaan Indonesia" dan "tantangan digitalisasi pustakawan". Analisis konten tematik diterapkan untuk mengidentifikasi pola kendala utama dari perspektif pustakawan, dengan membandingkan temuan dari berbagai studi tanpa pengumpulan data primer.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penentuan Kriteria

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai literatur ilmiah yang membahas layanan digital perpustakaan di Indonesia, ditemukan bahwa pandangan pustakawan terhadap kendala layanan digital bagi pemustaka menunjukkan pola yang relatif seragam. Kendala-kendala tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan antara aspek teknologi, sumber daya manusia, dan karakteristik pemustaka. Temuan ini diperoleh dari sintesis jurnal, laporan penelitian, dan publikasi akademik periode 2017–2025 yang secara eksplisit memuat pandangan atau pengalaman pustakawan dalam mengelola layanan digital.

#### 1. Kendala Infrastruktur Teknologi sebagai Hambatan Dominan

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi merupakan kendala paling dominan yang dirasakan pustakawan dalam penyelenggaraan layanan digital. Sebagian besar penelitian menyoroti masalah jaringan internet yang tidak stabil, perangkat keras yang sudah usang, kapasitas server yang terbatas, serta minimnya dukungan anggaran. Kondisi ini berdampak langsung pada tidak optimalnya pemanfaatan sistem otomasi perpustakaan, OPAC, repository institusi, dan layanan e-resources.

Furqan Mubaraq (2023) mengungkapkan bahwa banyak pustakawan di perpustakaan daerah dan perguruan tinggi kecil menghadapi kesulitan dalam mengembangkan layanan digital akibat keterbatasan sarana teknologi dan pendanaan. Akibatnya, layanan digital sering kali hanya tersedia secara simbolis tanpa dukungan teknis yang memadai. Dari sudut pandang pustakawan, kondisi ini menyebabkan tujuan utama digitalisasi—yakni efisiensi dan kemudahan akses informasi—belum dapat tercapai secara optimal. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital perpustakaan sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi yang berkelanjutan.

#### 2. Keterbatasan Kompetensi Digital Pustakawan

Selain infrastruktur, hasil analisis literatur menunjukkan bahwa kompetensi digital pustakawan menjadi faktor internal yang sangat menentukan keberhasilan layanan digital. Berbagai penelitian mencatat adanya kesenjangan kompetensi antar pustakawan, khususnya antara pustakawan senior dan pustakawan yang lebih muda. Tidak semua pustakawan memiliki kesiapan yang sama dalam mengoperasikan sistem otomasi, mengelola koleksi digital, maupun memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal.

Iswanto (2017) menyatakan bahwa pustakawan cenderung mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem berbasis digital apabila tidak disertai pelatihan berkelanjutan. Keterbatasan kesempatan pelatihan, beban kerja yang tinggi, serta cepatnya perkembangan teknologi memicu munculnya fenomena teknostres dan kecemasan digital. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses adaptasi dan minimnya inovasi layanan digital di perpustakaan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kompetensi ideal pustakawan di era digital dengan kemampuan aktual di lapangan.

### 3. Kesenjangan Literasi Digital Pemustaka

Hasil literatur juga menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital pemustaka menjadi kendala eksternal yang signifikan dalam implementasi layanan digital. Beberapa penelitian mengungkap bahwa banyak pemustaka belum memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan OPAC, mengakses e-jurnal, maupun memanfaatkan repository institusi secara mandiri. Winastwan (2021) mencatat bahwa sebagian besar pemustaka masih bergantung pada layanan manual karena belum terbiasa melakukan penelusuran informasi berbasis digital.

Dari perspektif pustakawan, kondisi ini menambah beban kerja karena mereka harus memberikan pendampingan tambahan kepada pemustaka. Akibatnya, efisiensi layanan digital yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan dan literasi digital pemustaka sebagai pengguna layanan.

### 4. Kebijakan dan Dukungan Institusi dalam Pengembangan Layanan Digital

Temuan lain dari studi literatur menunjukkan bahwa kebijakan dan dukungan institusi turut memengaruhi persepsi pustakawan terhadap kendala layanan digital. Beberapa penelitian menyoroti belum adanya perencanaan jangka panjang atau roadmap digital yang jelas dalam pengembangan perpustakaan. Pengembangan layanan digital sering kali bersifat proyek jangka pendek dan tidak terintegrasi dengan visi dan strategi institusi.

Kondisi tersebut menyebabkan layanan digital tidak berkembang secara berkelanjutan dan sangat bergantung pada kebijakan pimpinan atau ketersediaan anggaran pada periode tertentu. Pustakawan dalam berbagai studi menekankan pentingnya dukungan kebijakan yang konsisten, baik dalam bentuk regulasi, pendanaan, maupun pengembangan sumber daya manusia, agar layanan digital dapat berjalan secara optimal dan berkesinambungan.

### 5. Aspek Psikologis dan Budaya Kerja dalam Transformasi Digital

Selain kendala teknis dan struktural, hasil pembahasan literatur juga menunjukkan adanya hambatan non-teknis berupa aspek psikologis dan budaya kerja pustakawan. Beberapa pustakawan masih memiliki kekhawatiran bahwa teknologi digital dapat menggeser peran tradisional mereka. Studi transformasi perpustakaan digital menemukan bahwa pustakawan lama sudah terbiasa dengan pola rutinitas fisik sehingga kesulitan dalam beradaptasi dalam perubahan ke digital workflow. Dengan demikian memerlukan pelatihan berkelanjutan (Setyawan, 2025).

Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital perpustakaan tidak hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan mental, profesional, dan budaya kerja pustakawan. Tanpa pendekatan yang humanis dan suportif, inovasi digital berpotensi menghadapi resistensi internal yang menghambat pengembangannya.

### 6. Temuan dan Implikasi

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa pandangan pustakawan terhadap kendala layanan digital bersifat multidimensional dan saling berkaitan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, kompetensi digital pustakawan, literasi

digital pemustaka, kebijakan institusi, serta faktor psikologis dan budaya kerja membentuk rangkaian hambatan yang memengaruhi kualitas layanan digital perpustakaan.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi perpustakaan tidak dapat dicapai hanya dengan penyediaan teknologi. Digitalisasi harus diimbangi dengan penguatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan literasi digital pemustaka, serta dukungan kebijakan institusi yang berkelanjutan. Dengan pendekatan yang komprehensif tersebut, layanan digital perpustakaan dapat berkembang secara optimal dan benar-benar memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di era digital.

## KESIMPULAN

Digitalisasi membawa perubahan besar bagi dunia perpustakaan, di mana pustakawan era ini dihadapkan pada kendala sekaligus peluang untuk terus berkembang dan berevolusi. Dalam praktiknya, implementasi layanan digital seperti OPAC, repositori institusi, dan e-resources harus menghadapi kendala yaitu, keterbatasan infrastruktur teknologi berupa jaringan internet tidak stabil, perangkat keras yang using, serta anggaran yang minim. Kondisi seperti ini, diperparah dengan kesenjangan kompetisi digital, terkhusus pada pustakawan senior, dan rendahnya literasi digital oleh pemustaka. Hal ini yang menyebabkan ketergantungan terhadap layanan manual sehingga sulit untuk beradaptasi dengan layanan digital. Faktor non-teknis seperti resistensi terhadap budaya kerja, dan kebijakan institusi yang belum berkelanjutan turut memperumit proses transformasi digital perpustakaan.

Dilihat dari sisi lain, digitalisasi juga membawa banyak peluang bagi pustakawan era ini yang berdampingan dengan teknologi. Keunggulan ini memungkinkan mereka lebih adaptif dalam menyikapi perubahan teknologi yang terjadi seperti, kecerdasan buatan (AI), serta penguatan literasi informasi berbasis daring, sehingga peran pustakawan tidak lagi terbatas sebagai pengelola koleksi fisik, melainkan berkembang menjadi fasilitator digital dan kurator informasi. Maka dari itu, penguatan kompetensi pustakawan juga diperlukan, dimulai dari kompetensi inti pustakawan yang meliputi, pengetahuan dasar mengenai layanan informasi, manajemen perpustakaan, serta pemahaman etika profesi. Di dukung dengan soft skills komunikasi dan manajemen mampu menjalankan berbagai peran, seperti sebagai menajer informasi, anggota tim, konsultan, peneliti, bahkan teknisi dalam memajukan layanan perpustakaan digital.

Oleh karena itu, agar tetap eksis di era digitalisasi ini, pustakawan perlu membangun sikap profesional, kreatif dan inovatif, dan memiliki kepercayaan diri dengan profesinya. Di dukung dengan upaya pelatihan berkelanjutan dan dari institusi menyediakan infrastruktur yang memadai. Selain itu, pustakawan harus aktif dalam membantu pemustaka dengan menyusun program literasi digital pemustaka agar layanan berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan demikian, perubahan digital dapat dipahami bukan sebagai suatu ancaman, melainkan sebagai sebuah peluang, untuk perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka terus berkembang

## DAFTAR PUSTAKA

- Deriana, D., Padjajaran, U., Anwar, R. K., Padjajaran, U., Chaerani, S., Amar, D., Padjajaran, U., Rukmana, E. N., & Padjajaran, U. (2025). No Title. 19, 25–43.
- Furqan Mubaraq. 2022. STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN DIGITAL DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ENREKANG. Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Negeri Alauddin Makassar, Makassar.
- Hamim, M. (2018). Upaya Meningkatkan Kompetensi Pengelola Perpustakaan Melalui Kegiatan Komunitas SLiMS Kediri Raya. 2(1), 55–62.

- Horsfall, M. N. (2023). Librarians as Change Agents for Sustainable Information Service Delivery in a Digital Society. 14(1), 113–125.
- Indriyani, M., & Masruri, A. (2024). Kajian kompetensi pustakawan pada layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu. 12(1), 31–41.
- Iswanto, R. (n.d.). Problematika Layanan Digital Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Curup dalam Meningkatkan Pemanfaatan Karya Ilmiah Institusi.
- Mustafa, L. O., Qomariah, E., Qomariah, E., Universitas, P., Oleo, H., & Tenggara, S. (2022). Implementasi kompetensi pustakawan pada dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi tenggara 1. 5(3), 560–574. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.2>
- Nur Annisa. 2023. Kompetensi Teknologi Informasi Pustakawan dalam Mendukung Layanan Digital. Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta
- Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. (1947).
- Rahmadanita, A. (2022). Kompetensi Digital Pustakawan dalam Penyelenggaraan Fungsi Layanan Perpustakaan pada Masa New Normal. 31(2), 223–236.
- Safitri, K., Nurmawati., Yusaini. (2025). Tantangan dan Peluang bagi Pustakawan Milenial di Era Digitalisasi. Al-ma'mun: Jurnal Kepustakawan dan Informasi, Vol 06 (02) (2025): Pages 1-13.
- Setyawan, W. B. (2025). Transformasi Perpustakaan UII melalui Teknologi dan Akreditasi Menuju Internasionalisasi Layanan. 8(1), 151–163.
- Uin, P., Aceh, A. B., Adab, F., Aceh, U. I. N. A. B., Adab, F., & Aceh, U. I. N. A. B. (2022). JIPIS Pengaruh Transformasi Digital terhadap Library Anxiety di UPT . 1(1), 54–59.
- Winastwan, R. E., & Fatwa, A. N. (2021). PELUANG DAN TANTANGAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 : SEBUAH TINJAUAN LITERATUR OPPORTUNITIES AND CHALLENGES OF DIGITAL LIBRARY IN THE COVID-19 PANDEMIC ERA : A LITERATURE REVIEW. 5(2).