

Strategi Pengembangan Layanan Digital untuk Meningkatkan Akses Pemustaka (Studi UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda)

Digital Service Development Strategies to Improve Library User Access: A Study of the Library Unit (UPT) of Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Yuliana Rosta¹, Irvan Mulyadi^{2*}, Ramsiah Tasruddin³, Iskandar⁴, Irwan Misbach⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 Auguts 2026

Revised 18 Auguts 2026

Accepted 25 August 2026

Available online 1 September 2026

Keywords

Digital service development strategy;
digital services; library user access;
academic libraries; digital
transformation; information
technology; university library.



This is an open access article under the
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published
by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze digital service development strategies designed to enhance user access at the Library Unit of Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. The primary focus is to analyze the implementation of these strategies, as well as the roles of infrastructure, human resources, and policy. Furthermore, the study seeks to formulate appropriate and effective digital service development strategies to improve user access at the library. Employing a qualitative approach with a descriptive method—utilizing data collected through observation, interviews, and documentation—the study is expected to provide insights and recommendations regarding effective strategies. These recommendations aim to optimize service utilization, enhance user access to information, and strengthen the roles of infrastructure, human resources, and policy in supporting the sustainability of digital services at the Library Unit of Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan layanan digital dalam meningkatkan akses pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Fokus utama penelitian adalah untuk menganalisis implementasi strategi pengembangan layanan digital, menganalisis peran infrastruktur, sumber daya manusia dan kebijakan. Selain itu, penelitian adalah untuk merumuskan strategi pengembangan layanan digital yang tepat dan efektif guna meningkatkan akses pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi mengenai strategi pengembangan layanan digital yang tepat dan efektif, khususnya dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan, meningkatkan akses pemustaka terhadap informasi, serta memperkuat peran infrastruktur, sumber daya manusia, dan kebijakan dalam mendukung keberlanjutan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi fisik, tetapi juga berkembang sebagai pusat informasi yang menyediakan layanan berbasis digital untuk memudahkan pemustaka memperoleh informasi secara cepat, mudah, dan fleksibel. Pengembangan layanan berbasis teknologi informasi juga merupakan bagian dari tuntutan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 24 Ayat (3) serta Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi

*Corresponding Author

e-mail: yulianarosta123@gmail.com¹, irvanmulyadi71@gmail.com², ramsiyah.tasruddin@uin-alauddin.ac.id³

yang mendorong pengembangan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007; Perpustakaan Nasional RI, 2017). Perkembangan tersebut menjadikan digitalisasi layanan sebagai salah satu strategi penting dalam meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pemustaka.

UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang mengembangkan layanan berbasis digital sebagai upaya menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemustaka. Pengembangan tersebut dilakukan melalui pemanfaatan sistem otomasi SLiMS serta berbagai layanan digital, antara lain OPAC, repository, e-book, e-journal, e-resources, koleksi digital, scan barcode, visitor, media sosial, dan WhatsApp. Pemanfaatan layanan digital tersebut memberikan peluang bagi pemustaka untuk menelusuri koleksi dan memperoleh sumber informasi tanpa harus selalu datang secara langsung ke perpustakaan. Pengembangan layanan digital juga dinilai dapat meningkatkan aksesibilitas informasi melalui pemanfaatan teknologi, manajemen, kebijakan, dan kolaborasi yang mendukung perpustakaan modern (Hartono, 2017; Fardi et al., 2024).

Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda masih menghadapi beberapa kendala. Aplikasi Pusaka yang digunakan sebelumnya memiliki keterbatasan fitur sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan akses informasi pemustaka. Selain itu, masih ditemukan kendala berupa kestabilan jaringan internet, keterbatasan fasilitas teknologi, serta kemampuan pemustaka yang belum merata dalam memanfaatkan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja belum cukup untuk menjamin optimalnya layanan digital, tetapi perlu didukung oleh infrastruktur yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, serta kebijakan kelembagaan. Pengembangan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penerapan pengelolaan layanan yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung perpustakaan modern (Murliasari, 2021; Jannah et al., 2025).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pengembangan dan digitalisasi layanan perpustakaan. Digitalisasi layanan melalui SLiMS dapat mendukung integrasi dan pengelolaan layanan perpustakaan (Dahlan, 2024), sedangkan pengembangan perpustakaan digital dapat meningkatkan efisiensi pencarian dan akses terhadap sumber informasi (Haruddin & Suttaria, 2022; Sukatari et al., 2024). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital dapat mempermudah akses informasi pemustaka (Arum & Marfianti, 2021), sementara strategi pengembangan berbasis teknologi informasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan akses pemustaka (Muslina, 2018). Penelitian mengenai strategi pengelolaan perpustakaan digital juga menekankan pentingnya kompetensi pegawai, standar layanan, serta sistem kerja yang efektif dan efisien (Jannah et al., 2025). Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi pengembangan layanan digital dalam meningkatkan akses pemustaka dengan melihat keterkaitan antara implementasi layanan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan kebijakan kelembagaan pada UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi pengembangan layanan digital dalam meningkatkan akses pemustaka serta menganalisis peran infrastruktur, sumber daya manusia, dan kebijakan dalam mendukung pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengembangan layanan digital

sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan keberlanjutan layanan digital sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai strategi pengembangan layanan digital dalam meningkatkan akses pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai proses pengembangan dan penerapan layanan digital serta pengalaman pemustaka dalam mengakses layanan tersebut. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh data secara langsung dari informan mengenai kondisi, kendala, dan strategi pengembangan layanan digital yang diterapkan di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan layanan digital perpustakaan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan dan pengembangan layanan digital. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi layanan digital dan aktivitas pemustaka, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian.

Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi dan dikelompokkan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai strategi pengembangan layanan digital. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan hasil temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Strategi Pengembangan Layanan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda telah dilaksanakan secara bertahap sebagai bentuk adaptasi perpustakaan terhadap perkembangan teknologi informasi dan perubahan kebutuhan pemustaka. Pengembangan tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan sistem otomasi dan berbagai layanan digital, antara lain SLiMS, Pusaka, Kubuku, OPAC, e-book, e-journal, repository, e-resources, scan barcode, visitor, media sosial, dan WhatsApp. Keberadaan berbagai kanal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan tidak lagi hanya mengandalkan layanan tatap muka, tetapi mulai membangun pola pelayanan yang memungkinkan pemustaka memperoleh informasi melalui berbagai media.

Dari perspektif strategi, kondisi tersebut menunjukkan adanya pergeseran orientasi layanan dari pendekatan yang berpusat pada koleksi menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada akses dan kebutuhan pengguna. Pemustaka tidak selalu harus datang secara langsung ke perpustakaan untuk mengetahui ketersediaan koleksi, melakukan penelusuran informasi, atau berkomunikasi dengan pustakawan. OPAC, repository, koleksi elektronik, dan kanal komunikasi digital pada dasarnya memperpendek jarak antara pemustaka dengan sumber informasi. Hal ini sejalan dengan perkembangan perpustakaan perguruan tinggi yang semakin menempatkan teknologi digital sebagai instrumen untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan pengalaman pengguna (Ardyawin et al., 2025). Perkembangan teknologi dalam perpustakaan akademik juga telah mendorong transformasi pada pengelolaan perpustakaan, sistem penelusuran, serta layanan referensi virtual.

Meskipun demikian, keberadaan berbagai jenis layanan digital belum dapat secara otomatis dipandang sebagai indikator bahwa strategi digitalisasi telah berhasil sepenuhnya. Banyaknya platform yang tersedia perlu dibedakan dari tingkat pemanfaatan dan kualitas layanan yang dirasakan pemustaka. Dengan kata lain, digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan pertanyaan mengenai “berapa banyak layanan digital yang tersedia”, tetapi juga mengenai “seberapa mudah layanan tersebut digunakan”, “seberapa relevan informasi yang tersedia”, dan “seberapa konsisten layanan tersebut dapat diakses”. Penelitian mengenai keberhasilan teknologi informasi pada perpustakaan digital di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan selanjutnya berpengaruh terhadap penggunaan layanan digital (Rahman et al., 2023). Dengan demikian, pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda perlu diarahkan dari sekadar penambahan aplikasi menuju peningkatan kualitas pengalaman pemustaka.

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa layanan digital memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar menyediakan koleksi dalam bentuk elektronik. Media sosial dan WhatsApp, misalnya, dapat berfungsi sebagai kanal komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka. Sementara itu, OPAC, repository, e-book, dan e-journal berfungsi sebagai pintu masuk terhadap sumber informasi akademik. Scan barcode dan visitor mendukung efisiensi proses administrasi dan pencatatan aktivitas layanan. Dengan demikian, setiap teknologi memiliki fungsi yang berbeda dan perlu dikembangkan dalam sebuah ekosistem layanan yang terintegrasi.

Dalam konteks ini, strategi pengembangan layanan digital seharusnya tidak dilakukan secara parsial. Penambahan platform tanpa integrasi berpotensi menyebabkan pemustaka harus berpindah dari satu sistem ke sistem lainnya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan beban pencarian informasi dan justru mengurangi kemudahan akses. Kajian mengenai platform layanan perpustakaan menunjukkan bahwa transformasi digital menghadirkan tantangan berupa kebutuhan pelatihan, keterbatasan sumber daya manusia, besarnya volume data, dan keterbatasan pendanaan (Kurniawan et al., 2024). Oleh sebab itu, pengembangan layanan digital perlu mempertimbangkan integrasi sistem, kemudahan navigasi, konsistensi informasi, dan kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pemustaka.

Layanan Digital sebagai Strategi Peningkatan Akses Pemustaka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital memberikan kontribusi terhadap peningkatan akses pemustaka melalui kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam memperoleh informasi. Akses tidak lagi dibatasi oleh ruang fisik perpustakaan karena sebagian proses penelusuran dan komunikasi dapat dilakukan melalui perangkat yang terhubung dengan internet. Perubahan ini menjadi penting dalam lingkungan perguruan tinggi karena kebutuhan informasi mahasiswa dan sivitas akademika bersifat dinamis serta sering kali berkaitan dengan kegiatan pembelajaran, penelitian, penyusunan tugas akhir, dan aktivitas akademik lainnya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai pengalaman mahasiswa terhadap layanan portal perpustakaan perguruan tinggi yang menunjukkan bahwa layanan digital terutama digunakan untuk menemukan bahan penelitian, mengakses basis data, memperoleh informasi bibliografis, dan menelusuri katalog perpustakaan (2024). Hal tersebut memperlihatkan bahwa akses digital bukan hanya menjadi fasilitas tambahan, tetapi telah menjadi bagian dari proses pencarian informasi akademik.

Namun, konsep akses dalam layanan digital perlu dipahami secara lebih luas. Akses tidak hanya berarti kemampuan membuka sebuah situs atau aplikasi. Akses juga mencakup kemampuan menemukan informasi yang relevan, memahami cara menggunakan sistem,

memperoleh dokumen yang dibutuhkan, serta mendapatkan bantuan ketika mengalami kesulitan. Dengan demikian, apabila pemustaka dapat membuka OPAC tetapi kesulitan menemukan koleksi yang relevan, maka akses secara substantif belum dapat dikatakan optimal. Demikian pula apabila koleksi digital tersedia tetapi jaringan internet tidak stabil, maka ketersediaan koleksi belum sepenuhnya menghasilkan akses yang efektif.

Dalam konteks UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan akses harus dipahami sebagai sebuah proses yang terdiri atas beberapa tahapan, yaitu akses terhadap platform, kemudahan navigasi, kemampuan menemukan informasi, ketersediaan sumber informasi, serta dukungan ketika pengguna mengalami hambatan. Oleh karena itu, keberhasilan strategi digital tidak cukup diukur berdasarkan jumlah aplikasi atau koleksi digital, tetapi juga perlu dievaluasi berdasarkan tingkat kemudahan penggunaan dan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Penelitian Elisa dan Yasmin (2024) mengenai layanan koleksi digital di perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia juga menunjukkan bahwa layanan koleksi digital dapat efektif dalam memfasilitasi akses informasi, tetapi tetap perlu memperhatikan hambatan yang dialami pengguna. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa digitalisasi memberikan peluang besar untuk meningkatkan akses, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas implementasi dan kemampuan perpustakaan merespons kebutuhan pengguna.

Infrastruktur sebagai Faktor Penentu Keberhasilan Layanan Digital

Dari aspek infrastruktur, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital didukung oleh perangkat teknologi, server, jaringan internet, sistem, database, komputer, Wi-Fi, dan fasilitas pendukung lainnya. Infrastruktur tersebut menjadi fondasi utama bagi keberlangsungan layanan digital karena seluruh proses pengelolaan dan pemanfaatan informasi digital bergantung pada kualitas teknologi yang tersedia.

Akan tetapi, penelitian ini juga menemukan adanya kendala pada kestabilan jaringan internet dan keterbatasan fasilitas teknologi. Temuan tersebut penting karena menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan kemampuan infrastruktur dalam mendukung layanan tersebut. Sebuah perpustakaan dapat memiliki OPAC, repository, e-book, dan berbagai layanan digital lainnya, tetapi apabila akses jaringan tidak stabil, maka manfaat layanan tersebut menjadi terbatas.

Dengan demikian, infrastruktur tidak seharusnya dipandang sebagai sekadar fasilitas pendukung, melainkan sebagai komponen strategis dalam kualitas layanan. Infrastruktur yang tidak stabil dapat memengaruhi pengalaman pengguna, memperlambat pencarian informasi, menimbulkan kegagalan akses, dan pada akhirnya menurunkan kepercayaan pemustaka terhadap layanan digital. Penelitian Rahman et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang berkaitan dengan kepuasan dan penggunaan layanan perpustakaan digital. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan teknis dapat memiliki konsekuensi langsung terhadap keberhasilan layanan dari perspektif pengguna.

Selain jaringan, aspek infrastruktur juga mencakup keamanan data, kapasitas penyimpanan, pencadangan, pemeliharaan server, dan keberlanjutan sistem. Pengembangan layanan digital yang hanya berfokus pada tampilan depan sistem tanpa memperhatikan infrastruktur belakang berpotensi menimbulkan persoalan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda perlu mengembangkan kebijakan pemeliharaan infrastruktur secara berkala, termasuk monitoring jaringan, pencadangan data, keamanan sistem, dan evaluasi kapasitas penyimpanan.

Dalam perspektif strategis, investasi infrastruktur juga perlu didasarkan pada prioritas kebutuhan. Perpustakaan tidak harus selalu mengejar teknologi terbaru, tetapi perlu memastikan bahwa teknologi yang dipilih benar-benar menyelesaikan persoalan pengguna. Pendekatan tersebut lebih relevan dibandingkan digitalisasi yang berorientasi pada banyaknya teknologi yang digunakan. Transformasi digital yang berkelanjutan membutuhkan kesesuaian antara teknologi, proses kerja, sumber daya manusia, dan tujuan organisasi (Ardyawin et al., 2025).

Peran Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Layanan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan dan tenaga IT memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan layanan digital. Pustakawan tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan konvensional, tetapi juga berperan dalam memberikan pendampingan kepada pemustaka dalam menggunakan layanan digital. Sementara itu, tenaga IT berperan dalam pemeliharaan sistem, jaringan, database, serta penanganan permasalahan teknis.

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak menghilangkan peran pustakawan. Sebaliknya, transformasi digital mengubah jenis kompetensi yang dibutuhkan pustakawan. Pustakawan dituntut tidak hanya memahami pengelolaan koleksi dan pelayanan informasi, tetapi juga memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi, melakukan penelusuran informasi digital, memberikan literasi informasi, serta membantu pemustaka menghadapi permasalahan dalam penggunaan layanan digital.

Hal ini menjadi semakin penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan layanan digital belum merata. Artinya, peningkatan akses melalui teknologi dapat menghasilkan manfaat yang berbeda bagi setiap pengguna. Pemustaka yang memiliki literasi digital tinggi akan lebih mudah memanfaatkan OPAC, repository, e-journal, dan e-resources, sedangkan pemustaka yang kurang memiliki kemampuan digital dapat mengalami hambatan meskipun fasilitas telah tersedia.

Dengan demikian, strategi pengembangan layanan digital perlu memasukkan program peningkatan literasi digital pemustaka sebagai bagian dari strategi layanan, bukan sebagai kegiatan tambahan. Pustakawan dapat memberikan tutorial penggunaan OPAC, panduan akses e-resources, video tutorial, layanan konsultasi melalui WhatsApp, serta kegiatan orientasi pemustaka baru. Penelitian mengenai kualitas layanan digital juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga perpustakaan dan program literasi digital merupakan langkah yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna (Hanany et al., 2026).

Dalam konteks ini, kompetensi pustakawan dapat dipandang sebagai penghubung antara teknologi dan pemustaka. Teknologi menyediakan akses, tetapi pustakawan membantu memastikan bahwa akses tersebut menghasilkan pemanfaatan informasi yang efektif. Oleh sebab itu, pengembangan kompetensi pustakawan perlu diarahkan tidak hanya pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kemampuan komunikasi digital, literasi informasi, pemecahan masalah, dan pemahaman terhadap perilaku pengguna.

Peran Kebijakan dan Dukungan Kelembagaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan yayasan dan universitas melalui penyediaan anggaran, fasilitas, infrastruktur, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberlanjutan layanan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital bukan hanya tanggung jawab unit perpustakaan, tetapi merupakan bagian dari kebijakan kelembagaan perguruan tinggi.

Ketersediaan anggaran menjadi salah satu aspek penting karena layanan digital memerlukan pembiayaan yang berkelanjutan. Pengeluaran tidak hanya diperlukan pada tahap pengadaan sistem, tetapi juga untuk pemeliharaan perangkat, pembaruan sistem, pengadaan sumber elektronik, peningkatan kapasitas jaringan, keamanan data, pelatihan SDM, dan

pengembangan fitur layanan. Oleh karena itu, kebijakan pengembangan digital perlu memiliki orientasi jangka panjang dan tidak berhenti pada tahap pengadaan teknologi.

Temuan ini memperkuat pandangan Chandler (1962) bahwa strategi berkaitan dengan penetapan tujuan jangka panjang organisasi dan pengalokasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam konteks perpustakaan, strategi digital berarti bagaimana perpustakaan menentukan prioritas pengembangan, mengalokasikan sumber daya, membangun kompetensi, dan mengarahkan teknologi untuk mencapai tujuan pelayanan.

Dengan demikian, dukungan kelembagaan perlu diwujudkan dalam bentuk kebijakan yang lebih terstruktur, seperti rencana pengembangan layanan digital, standar operasional prosedur, kebijakan keamanan dan pencadangan data, program peningkatan kompetensi SDM, serta mekanisme evaluasi layanan. Tanpa kebijakan yang jelas, pengembangan layanan digital berisiko berjalan secara sporadis dan sangat bergantung pada inisiatif individu.

Analisis Kritis Strategi Pengembangan Layanan Digital

Berdasarkan keseluruhan temuan, strategi pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dapat dipahami sebagai strategi yang telah bergerak dari tahap digitalisasi menuju tahap pengembangan ekosistem layanan. Namun, proses tersebut masih membutuhkan penguatan pada aspek integrasi, kualitas, evaluasi, dan orientasi pengguna.

Kekuatan utama perpustakaan terletak pada keberadaan berbagai layanan digital, dukungan infrastruktur, keterlibatan pustakawan dan tenaga IT, serta dukungan kelembagaan. Kondisi tersebut memberikan dasar yang cukup kuat bagi pengembangan layanan digital. Akan tetapi, terdapat beberapa persoalan yang perlu menjadi perhatian, yaitu kestabilan jaringan, keterbatasan fasilitas teknologi, kemampuan digital pemustaka yang tidak merata, dan kebutuhan untuk memastikan bahwa berbagai layanan yang tersedia benar-benar mudah digunakan.

Dengan demikian, persoalan utama pengembangan layanan digital bukan lagi sekadar “apakah perpustakaan telah menggunakan teknologi”, tetapi “apakah teknologi tersebut telah menghasilkan akses yang bermakna bagi pemustaka”. Pertanyaan ini penting karena digitalisasi yang tidak disertai evaluasi pengguna dapat menyebabkan perpustakaan memiliki banyak layanan tetapi tingkat pemanfaatannya tidak optimal.

Penelitian Rahman et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna, sementara kepuasan menjadi salah satu faktor penting yang mendorong penggunaan layanan digital. Temuan tersebut memberikan implikasi bahwa UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda perlu melakukan evaluasi layanan secara berkala berdasarkan pengalaman pemustaka, bukan hanya berdasarkan keberhasilan operasional sistem.

Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui survei kepuasan, wawancara pengguna, analisis statistik penggunaan layanan, identifikasi layanan yang paling sering digunakan, serta pencatatan keluhan dan kendala akses. Hasil evaluasi kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan apakah suatu layanan perlu dipertahankan, diperbaiki, diintegrasikan, atau bahkan dihentikan apabila tidak lagi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Pendekatan tersebut juga sejalan dengan penelitian mengenai layanan portal perpustakaan perguruan tinggi yang menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan portal terutama untuk menemukan bahan penelitian, mengakses basis data, menelusuri katalog, dan memperoleh informasi bibliografis (2024). Artinya, pengembangan layanan sebaiknya berangkat dari kebutuhan utama pengguna, bukan semata-mata dari perkembangan teknologi.

Strategi Pengembangan yang Lebih Berorientasi pada Pemustaka

Berdasarkan hasil penelitian, strategi pengembangan layanan digital yang paling relevan bagi UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda adalah strategi yang mengintegrasikan aspek teknologi, manusia, organisasi, dan kebutuhan pengguna. Strategi pertama adalah memperkuat infrastruktur dasar, terutama kestabilan jaringan internet, kapasitas server, perangkat akses, keamanan sistem, dan pencadangan data. Infrastruktur tersebut merupakan prasyarat agar layanan digital dapat digunakan secara konsisten.

Strategi kedua adalah meningkatkan integrasi layanan. Berbagai layanan digital yang tersedia perlu diarahkan agar pemustaka memperoleh pengalaman yang sederhana dan tidak membingungkan. Jika memungkinkan, perpustakaan dapat mengembangkan satu pintu akses yang menghubungkan katalog, repository, koleksi elektronik, informasi layanan, serta kanal komunikasi. Pendekatan integrasi dapat mengurangi fragmentasi layanan dan memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi.

Strategi ketiga adalah memperkuat kompetensi pustakawan dan tenaga IT. Pelatihan tidak hanya diarahkan pada pengoperasian sistem, tetapi juga pada literasi digital, literasi informasi, pengelolaan data, keamanan informasi, pelayanan berbasis digital, dan kemampuan menganalisis kebutuhan pengguna. Perubahan teknologi yang cepat menuntut perpustakaan memiliki SDM yang mampu beradaptasi secara berkelanjutan.

Strategi keempat adalah meningkatkan literasi digital pemustaka. Perpustakaan perlu menyediakan panduan penggunaan layanan yang sederhana dan mudah dipahami. Panduan dapat dikembangkan dalam bentuk video, infografis, FAQ, tutorial penggunaan OPAC, tutorial akses e-book dan e-journal, serta layanan konsultasi daring. Strategi ini penting karena teknologi yang baik tidak akan memberikan manfaat maksimal apabila pengguna tidak mengetahui cara menggunakannya.

Strategi kelima adalah membangun mekanisme evaluasi berkelanjutan. Setiap layanan digital perlu memiliki indikator keberhasilan yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan kualitas layanan. Indikator tersebut dapat meliputi jumlah akses, frekuensi penggunaan, tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, tingkat keberhasilan pencarian informasi, serta jenis kendala yang paling sering dialami pengguna.

Dengan strategi tersebut, pengembangan layanan digital dapat bergerak dari pendekatan yang berorientasi pada teknologi menuju pendekatan yang berorientasi pada nilai dan pengalaman pemustaka. Hal ini penting karena tujuan akhir digitalisasi perpustakaan bukanlah sekadar memiliki sistem digital, melainkan memastikan bahwa teknologi benar-benar memperluas akses, mempercepat penemuan informasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung aktivitas akademik pemustaka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa strategi pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda telah memberikan fondasi yang positif bagi peningkatan akses informasi. Namun, strategi tersebut masih perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas infrastruktur, integrasi layanan, pengembangan kompetensi SDM, literasi digital pemustaka, dukungan kebijakan, dan evaluasi berbasis pengalaman pengguna. Dengan demikian, keberlanjutan transformasi digital perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mengadopsi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi untuk mengelola perubahan, memahami kebutuhan pemustaka, dan mengalokasikan sumber daya secara strategis.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan layanan digital di UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi

terhadap peningkatan akses pemustaka. Pemanfaatan sistem otomasi dan berbagai layanan digital, seperti SLiMS, OPAC, repository, e-book, e-journal, e-resources, scan barcode, media sosial, dan WhatsApp, telah memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam penelusuran serta pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada kestabilan jaringan internet, ketersediaan fasilitas teknologi, serta kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan layanan digital.

Selain itu, keberhasilan pengembangan layanan digital didukung oleh ketersediaan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan kebijakan kelembagaan. Infrastruktur menjadi pendukung utama dalam pengoperasian layanan digital, sementara pustakawan dan tenaga IT berperan dalam pengelolaan sistem, pelayanan, pendampingan pemustaka, serta pemeliharaan teknologi. Dukungan kebijakan melalui penyediaan anggaran, fasilitas, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, dan pengelolaan layanan turut memperkuat keberlanjutan pengembangan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur dan kualitas jaringan, pengembangan kompetensi pustakawan dan tenaga IT, serta penguatan sosialisasi dan pendampingan kepada pemustaka agar pemanfaatan layanan digital dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar UPT Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda meningkatkan kualitas infrastruktur dan kestabilan jaringan internet untuk mendukung kelancaran layanan digital. Perpustakaan juga perlu melakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkala, termasuk pencadangan data dan peningkatan keamanan sistem. Selain itu, kompetensi pustakawan dan tenaga IT perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan dan bimbingan teknis, serta sosialisasi dan pendampingan kepada pemustaka agar pemanfaatan layanan digital dapat lebih optimal. Dukungan kebijakan dan anggaran dari pihak universitas dan yayasan juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Terakhir, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap pengembangan dan pemanfaatan layanan digital untuk mengetahui efektivitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta menjadi dasar dalam menentukan perbaikan dan pengembangan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

REFERENSI

- Alfred D. Chandler Jr. *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise*. Cambridge, MA: MIT Press, 1962.
- Arum, Ayu Puspita, dan Yoana Marfianti. "Pengembangan Perpustakaan Digital untuk Mempermudah Akses Informasi." *Jurnal*, Vol. 2 (2021).
- Dahlan, Muhammad. *Digitalisasi Layanan Perpustakaan Syekh Yusuf Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. Tesis Magister, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2024.
- Fardi, dkk. "Perkembangan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 4, no. 2 (2024): 60–72. <https://doi.org/10.24821/jap.v4i2.9610>.
- Haruddin dan Suttaria. "Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital UIN Alauddin Makassar." *Jurnal*, Vol. 10, No. 2 (2022).

- Hartono. "Strategi Pengembangan Digital dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia." *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 8, no. 1 (2017): 75–91. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art7>.
- Hermawan, A. "Harapan Digital Native terhadap Perpustakaan Masa Depan pada Perguruan Tinggi." *Jurnal Ilmiah Widya Sosiopolitika* 1, no. 1 (2020).
- Jannah, Rabbayatul, Anang Kistyanto, dan Dewie Tri Wijayanti Wardono. "Strategi Pengelolaan Perpustakaan Digital untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Perguruan Tinggi." *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan* 10, no. 1 (2025): 47–58.
- Muslina. "Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi." *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 12, no. 2 (2018): 79–82. <https://doi.org/10.30829/iqra.v12i2.3984>.
- Murliasari, Rikha. "Strategi Peningkatan Sarana Prasarana Perpustakaan dalam Pengembangan Perpustakaan Modern di Masa Pandemi." *Indonesian Journal of Librarianship* 2, no. 2 (2021).
- Sukatari, Ni Ketut, dan Suryanto. "Implementasi dan Prospek Pengembangan Digitalisasi pada Perpustakaan Umum di Indonesia." *Jurnal*, Vol. 1 (2024).
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*