

## Strategi Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan Digital

Wahyudi<sup>1</sup>, Puji Asriani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Sleman, Indonesia, 55281.

---

Abstract	Article Info
<p><i>The development of information and communication technology has driven the transformation of library services from conventional systems to digital-based services. This change requires libraries to not only provide technological infrastructure and digital collections, but also to develop effective communication strategies so that services can be optimally utilized by library users. In this context, librarians play a strategic role as communicators, facilitators, and mediators of information who bridge the needs of users with available digital information sources. This article aims to examine and analyze librarians' communication strategies in improving the quality of digital library services. This study uses a qualitative approach with a literature study method, sourced from national and international scientific journal articles, books, and online publications relevant to the topic of communication and digital library services. The data were analyzed descriptively and analytically to identify patterns, key findings, and research gaps related to librarian communication strategies. The results of the study show that adaptive, informative, and user-oriented librarian communication strategies contribute significantly to improving user understanding, service accessibility, and user satisfaction with digital library services. However, the implementation of these communication strategies still faces a number of challenges, such as limited two-way interaction, communication planning that is not yet systematically integrated, and differences in digital literacy levels among library users. Therefore, it is necessary to strengthen librarian communication strategies by improving digital communication competencies, utilizing interactive communication media, and integrating communication strategies into digital library service development policies so that service quality can be continuously improved.</i></p>	<p><b>Article history:</b> Recived : 10 Des 2026 Revised : 12 Jan 2026 Accepted: 22 Jan 2026</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> <i>Communication strategy; digital library services; information communication; librarian; service quality.</i></p>

---

**Corresponding Author:** Wahyudi. [wahyudiwahyu604@gmail.com](mailto:wahyudiwahyu604@gmail.com)

---

### 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan struktural dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Digitalisasi informasi mendorong pergeseran paradigma perpustakaan dari institusi yang berorientasi pada koleksi fisik menjadi pusat layanan informasi berbasis teknologi yang menekankan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses. Dalam konteks ini, perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan sumber informasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan pengetahuan yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat informasi. Transformasi tersebut tercermin melalui pemanfaatan koleksi digital, katalog daring, repositori institusi, serta layanan referensi berbasis platform digital yang memungkinkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka tanpa batas ruang dan waktu. Transformasi digital ini membawa konsekuensi langsung terhadap tuntutan mutu layanan perpustakaan. Mutu layanan perpustakaan digital tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan pengalaman yang mudah, inklusif, dan bermakna bagi pengguna (Tyas 2023). Pemustaka perpustakaan digital memiliki karakteristik yang beragam, baik dari sisi usia, latar belakang pendidikan, tingkat literasi informasi, maupun kemampuan dalam

mengoperasikan teknologi. Oleh karena itu, tantangan utama perpustakaan digital tidak semata terletak pada penyediaan sistem, melainkan pada kemampuan institusi dalam mengomunikasikan layanan, memfasilitasi penggunaan, serta membangun interaksi yang efektif dengan pengguna. Berbagai kajian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perpustakaan digital sangat dipengaruhi oleh faktor non-teknis, khususnya komunikasi layanan. (Santoso 2025) menegaskan bahwa transformasi perpustakaan digital membutuhkan kesiapan sumber daya manusia yang mampu mengelola interaksi informasi secara efektif, bukan hanya penguasaan teknologi semata. Sejalan dengan itu, Setiawan dan Rachman (2020) menemukan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan digital di perguruan tinggi lebih disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan pendampingan kepada pengguna dibandingkan keterbatasan sistem digital yang tersedia.

Dalam konteks komunikasi perpustakaan, pustakawan memegang peran strategis sebagai penghubung antara sistem layanan digital dan pemustaka. Pustakawan tidak lagi berfungsi semata sebagai pengelola koleksi, tetapi juga sebagai komunikator, fasilitator, dan mediator informasi. Muthia dan Fauziah (2021) menekankan bahwa komunikasi pustakawan yang responsif dan humanis berperan penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan berbasis digital (Muthia and Fauziah 2024). Sementara itu, Anggraeni dan Laksmi (2022) menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital pustakawan melalui media sosial dan konten edukatif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan visibilitas dan pemanfaatan layanan perpustakaan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih memusatkan perhatian pada aspek teknologi, sistem informasi, atau kepuasan pengguna secara umum. Kajian yang secara khusus menempatkan strategi komunikasi pustakawan sebagai variabel kunci dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan digital masih relatif terbatas (Wahyudi et al. 2025). Padahal, dalam konteks layanan berbasis digital yang minim interaksi tatap muka, komunikasi pustakawan menjadi faktor penentu dalam membantu pengguna memahami layanan, menavigasi sistem, serta memaksimalkan pemanfaatan sumber informasi digital. Celah inilah yang menjadi dasar kebaruan ilmiah artikel ini, yaitu menyoroti strategi komunikasi pustakawan sebagai elemen strategis dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan digital. Urgensitas komunikasi dalam layanan perpustakaan digital menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kompleksitas sistem informasi dan beragamnya karakteristik pemustaka. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi layanan, tetapi juga sebagai mekanisme untuk membangun pemahaman bersama, kepercayaan, dan keterlibatan pengguna dalam proses layanan. Tanpa komunikasi yang efektif, layanan digital berpotensi menjadi sistem yang eksklusif, sulit dipahami, dan tidak ramah bagi sebagian pemustaka, khususnya mereka dengan tingkat literasi digital yang terbatas. Karena itu tujuan utama komunikasi dalam layanan perpustakaan digital adalah memastikan bahwa teknologi yang tersedia benar-benar dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengguna. Paradoks yang muncul dalam layanan perpustakaan digital adalah bahwa digitalisasi justru cenderung meminimalisasi terjadinya komunikasi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Otomatisasi sistem, layanan mandiri (self-service), dan akses jarak jauh sering kali mengurangi intensitas interaksi interpersonal, bahkan dalam beberapa kasus meniadakan komunikasi sama sekali. Kondisi ini berisiko menimbulkan kesenjangan pemahaman, kesalahan penggunaan layanan, serta menurunnya keterikatan pemustaka dengan institusi perpustakaan. Dalam konteks ini, komunikasi pustakawan tidak dapat dihilangkan, tetapi justru perlu ditransformasikan melalui strategi komunikasi digital yang adaptif, proaktif, dan berorientasi pada pengguna. Secara teoretis, pentingnya komunikasi di era digitalisasi ditegaskan dalam perspektif

komunikasi layanan dan komunikasi berbasis teknologi, yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat digitalisasi suatu layanan, semakin besar pula kebutuhan akan komunikasi yang jelas, persuasif, dan empatik. Media digital tidak menghapus fungsi komunikasi manusia, melainkan menggeser bentuk dan salurannya. Dalam layanan publik berbasis digital, komunikasi berperan sebagai penyeimbang antara efisiensi teknologi dan dimensi humanistik layanan. Oleh karena itu, keberhasilan layanan perpustakaan digital tidak hanya ditentukan oleh sistem yang canggih, tetapi oleh bagaimana komunikasi pustakawan mampu mengisi ruang interaksi yang ditinggalkan oleh berkurangnya tatap muka.

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada konsep komunikasi layanan dan komunikasi interpersonal dalam organisasi layanan publik. Komunikasi layanan dipahami sebagai proses penyampaian pesan yang bertujuan membangun pemahaman, kepercayaan, dan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pengguna (Direktorat, Agama, and Syariah n.d.) . Dalam konteks perpustakaan digital, komunikasi pustakawan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi teknis, tetapi juga sebagai proses edukasi, pendampingan, dan persuasi yang memungkinkan pemustaka mengembangkan literasi informasi dan kemandirian dalam mengakses layanan digital. Dengan demikian, mutu layanan perpustakaan digital dapat dianalisis melalui bagaimana strategi komunikasi tersebut dirancang, disampaikan, dan direspons oleh pemustaka. Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi komunikasi pustakawan diterapkan dalam layanan perpustakaan digital serta bagaimana strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan (Meigalia, Putra, and Kunci 2019). Artikel ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis strategi komunikasi pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan digital, sekaligus mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam implementasinya. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi perpustakaan serta menjadi rujukan praktis bagi pengelola perpustakaan dalam merancang strategi layanan digital yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian (Setiawan roni n.d.) menegaskan bahwa komunikasi informasi merupakan faktor kunci dalam keberhasilan layanan digital perpustakaan. Penelitian ini menyoroti bahwa efektivitas layanan digital tidak semata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan oleh kemampuan pustakawan dalam mengomunikasikan sistem, fitur, dan prosedur layanan secara jelas kepada pemustaka. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi informasi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pemustaka, sekaligus membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan perpustakaan digital. Perbedaan utama antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada fokus analisisnya. Jika penelitian sebelumnya lebih menekankan peran komunikasi sebagai pendukung pemanfaatan teknologi digital, penelitian ini memposisikan komunikasi informasi sebagai faktor strategis yang secara langsung memengaruhi mutu layanan digital secara keseluruhan. Penelitian ini tidak hanya melihat komunikasi sebagai jembatan antara teknologi dan pengguna, tetapi juga sebagai elemen kunci dalam membangun relasi institusional antara perpustakaan dan pemustaka di era digital. Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan sebelumnya dengan menegaskan bahwa efektivitas komunikasi informasi bukan sekadar faktor pelengkap, melainkan fondasi utama dalam optimalisasi layanan perpustakaan digital (Wahyudi et al. 2025).

Penelitian (Setiawan roni n.d.) menekankan bahwa informasi dan komunikasi merupakan komponen utama dalam mendukung efektivitas layanan digital perpustakaan. Studi ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada sistem teknologi,

tetapi juga pada kelancaran proses komunikasi antara pustakawan dan pengguna. Komunikasi informasi yang terstruktur membantu pemustaka memahami layanan, prosedur, dan akses sumber digital. Pustakawan berperan penting dalam menyampaikan informasi layanan secara informatif dan responsif. Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Selain itu, komunikasi berfungsi sebagai sarana edukasi literasi informasi bagi pemustaka. Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menghambat pemanfaatan layanan digital (Perpustakaan et al. 2018). Oleh karena itu, informasi dan komunikasi menjadi faktor strategis dalam penguatan layanan perpustakaan digital.

Penelitian (Azzahra et al. 2025) mengkaji strategi pustakawan dalam menghadapi karakteristik pemustaka Generasi Z di perpustakaan universitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka era digital memiliki kecenderungan terhadap layanan yang cepat, interaktif, dan berbasis teknologi. Pustakawan dituntut untuk mengembangkan strategi komunikasi yang adaptif dan responsif terhadap pola perilaku digital pengguna. Pemanfaatan media digital dan komunikasi daring menjadi strategi utama dalam menjangkau pemustaka Generasi Z. Studi ini menegaskan bahwa pendekatan komunikasi yang tepat mampu meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pemustaka. Selain itu, pustakawan berperan sebagai fasilitator literasi informasi di tengah banjir informasi digital. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pemahaman karakteristik pengguna dalam perumusan strategi layanan. Dengan demikian, strategi pustakawan menjadi kunci dalam keberhasilan layanan perpustakaan di era digital.

Penelitian (Di et al. 2025) membahas strategi komunikasi pustakawan dalam meningkatkan literasi membaca di perpustakaan umum. Hasil penelitian menunjukkan semakin memperkuat argumen bahwa strategi komunikasi pustakawan memiliki peran strategis tidak hanya dalam layanan digital, tetapi juga dalam penguatan literasi masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi persuasif dan edukatif yang dilakukan pustakawan menjadi faktor kunci dalam mendorong minat baca pengguna perpustakaan umum. Melalui pemanfaatan berbagai saluran komunikasi, baik tatap muka maupun media digital, pustakawan mampu menjangkau pengguna secara lebih luas dan berkelanjutan. Strategi komunikasi yang dirancang secara terencana terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program literasi membaca, sekaligus memperkuat posisi pustakawan sebagai agen literasi dan komunikator sosial. Lebih lanjut, penelitian tersebut menegaskan bahwa intensitas dan kualitas interaksi komunikatif antara pustakawan dan pengguna berkontribusi terhadap terbentuknya kedekatan emosional dan kepercayaan. Kedekatan ini mendorong pengguna untuk lebih aktif terlibat dalam kegiatan literasi serta memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal. Temuan Di et al. (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan program literasi tidak dapat dilepaskan dari kualitas komunikasi layanan yang dibangun oleh pustakawan. Dalam konteks perpustakaan digital, temuan ini relevan untuk menegaskan bahwa strategi komunikasi pustakawan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi teknis, tetapi juga sebagai instrumen edukatif dan persuasif yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan literasi informasi dan mutu layanan perpustakaan secara keseluruhan.

### **3. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji strategi komunikasi pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan digital. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam praktik komunikasi, pengalaman, serta makna yang dibangun oleh pustakawan dan pemustaka dalam konteks layanan

digital. Penelitian dilaksanakan di sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang telah menerapkan layanan perpustakaan digital, dengan waktu pelaksanaan penelitian selama kurang lebih tiga bulan, mulai dari tahap pengumpulan hingga analisis data (Mappasere and Suyuti 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan dan pemustaka yang terlibat dalam pemanfaatan layanan perpustakaan digital. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan pertimbangan keterlibatan aktif dan pengalaman informan dalam layanan digital perpustakaan. Informan terdiri atas pustakawan yang bertanggung jawab terhadap layanan digital serta pemustaka yang secara rutin menggunakan layanan tersebut. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data hingga mencapai kondisi saturasi informasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait strategi komunikasi yang diterapkan pustakawan, bentuk interaksi dengan pemustaka, serta kendala yang dihadapi dalam layanan digital (Sugiyono n.d.).

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, yang dibantu dengan pedoman wawancara dan lembar observasi. Prosedur penelitian diawali dengan studi pendahuluan, dilanjutkan dengan pengumpulan data secara bertahap, dan diakhiri dengan analisis data. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara simultan sejak data mulai dikumpulkan untuk memastikan kedalaman dan konsistensi temuan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan ulang informasi kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan realitas di lapangan. Asumsi dasar dalam penelitian ini adalah bahwa pustakawan memiliki peran strategis dalam komunikasi layanan dan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan digital. Cakupan penelitian ini terbatas pada strategi komunikasi pustakawan dalam konteks layanan perpustakaan digital di satu institusi, sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas. Namun demikian, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan konseptual dan praktis bagi pengembangan layanan perpustakaan digital di konteks yang sejenis.

## **4. Hasil dan Pembahasan**

### **4.1 Implementasi strategi komunikasi pustakawan dalam layanan Digital**

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa pustakawan menerapkan strategi komunikasi sebagai elemen utama dalam mendukung layanan perpustakaan digital. Strategi tersebut tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi dan koleksi digital, tetapi juga pada bagaimana informasi layanan disampaikan kepada pemustaka secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Penyampaian informasi mengenai prosedur akses, penggunaan sistem, serta pemanfaatan koleksi digital menjadi bagian penting dari komunikasi layanan yang dilakukan pustakawan. (Setiyawati 2021) menegaskan bahwa komunikasi informasi yang efektif mampu menjembatani kesenjangan antara kompleksitas sistem digital dan kemampuan pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan digital.

*“Dalam layanan perpustakaan digital, kami tidak hanya menyediakan sistem dan koleksi elektronik, tetapi juga memastikan pemustaka benar-benar memahami cara mengakses dan menggunakannya. Jika informasi layanan tidak disampaikan dengan jelas, sistem yang canggih sekalipun tidak akan dimanfaatkan secara optimal”. (Ahmad Syahqu, Pustakawan Layanan Digital)*

Dalam praktiknya, pustakawan tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi teknis, tetapi juga sebagai pendamping pengguna. Pendampingan dilakukan melalui layanan referensi daring, konsultasi virtual, maupun komunikasi berbasis pesan instan untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Strategi ini dinilai penting karena tingkat literasi digital pemustaka yang beragam sering kali menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan. Melalui komunikasi yang persuasif dan responsif, pustakawan dapat meningkatkan kepercayaan pemustaka serta mendorong penggunaan layanan digital secara berkelanjutan.

*“Media digital seperti website dan media sosial sangat membantu kami dalam menyosialisasikan layanan dan menyampaikan informasi terbaru. Komunikasi dua arah melalui platform ini membuat pemustaka lebih aktif bertanya dan berinteraksi.”*

*(Yuliana Andreini, Pustakawan Media Digital)*

Pemanfaatan media digital menjadi bagian integral dari strategi komunikasi pustakawan. Media seperti website perpustakaan, media sosial, dan platform komunikasi daring digunakan sebagai sarana sosialisasi layanan, penyebaran informasi terbaru, serta edukasi literasi informasi. (Nugroho, Anggraini, and Azzahra 2025) menyatakan bahwa informasi dan komunikasi yang disampaikan melalui media digital berperan penting dalam menciptakan interaksi dua arah antara pustakawan dan pengguna. Komunikasi yang terstruktur melalui media digital membantu pemustaka memahami layanan secara mandiri sekaligus memperkuat citra perpustakaan sebagai pusat informasi modern. Strategi komunikasi pustakawan juga disesuaikan dengan karakteristik pemustaka di era digital, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan komunikasi cepat dan visual. (Azzahra et al. 2025) menekankan bahwa pustakawan perlu mengadaptasi gaya komunikasi yang lebih interaktif, fleksibel, dan berbasis teknologi agar mampu menjangkau pemustaka Generasi Z. Penggunaan bahasa yang komunikatif, konten visual, serta interaksi melalui media sosial terbukti meningkatkan keterlibatan pengguna terhadap layanan perpustakaan digital. Implementasi strategi komunikasi pustakawan tersebut berdampak langsung pada peningkatan mutu layanan perpustakaan digital. Mutu layanan tercermin dari meningkatnya kemudahan akses, efektivitas penggunaan sistem, serta kepuasan pemustaka. Komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan membantu pemustaka merasa didampingi dan dihargai kebutuhannya. Hal ini sejalan dengan temuan Utami et al. (Di et al. 2025) yang menyatakan bahwa strategi komunikasi pustakawan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan keterlibatan pengguna, baik dalam konteks literasi maupun layanan informasi. Dengan demikian, implementasi strategi komunikasi pustakawan tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan mutu layanan perpustakaan digital. Komunikasi berfungsi tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk membangun relasi, meningkatkan literasi digital, serta menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka. Karena itu, penguatan strategi komunikasi pustakawan perlu menjadi bagian integral dalam pengembangan layanan perpustakaan digital yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan keberlanjutan layanan.

#### **4.2 Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Mutu Layanan Perpustakaan**

Strategi komunikasi pustakawan yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan digital. Komunikasi yang dirancang secara sistematis memungkinkan pemustaka memperoleh informasi layanan secara cepat, akurat, dan mudah dipahami.

*“Strategi komunikasi sangat menentukan apakah layanan digital kami benar-benar digunakan atau tidak. Ketika informasi prosedur disampaikan secara jelas dan sistematis, pemustaka lebih cepat memahami cara mengakses koleksi dan fitur layanan daring.” (Ahamd Syahqu, Pustakawan Layanan Digital)*

Hal ini berdampak langsung pada peningkatan aksesibilitas layanan, terutama dalam membantu pengguna memahami prosedur penggunaan sistem digital, akses koleksi elektronik, serta pemanfaatan fitur layanan daring. (Setiyawati 2021) menegaskan bahwa komunikasi informasi yang efektif menjadi kunci keberhasilan layanan digital karena mampu mengurangi hambatan teknis dan meningkatkan keterjangkauan layanan bagi seluruh pemustaka. Selain meningkatkan aksesibilitas, strategi komunikasi pustakawan juga berpengaruh terhadap efektivitas layanan perpustakaan digital. Komunikasi yang responsif melalui berbagai kanal digital, seperti layanan referensi daring, media sosial, dan platform pesan instan, memungkinkan pustakawan merespons kebutuhan pemustaka secara real time. Respons yang cepat dan solutif membantu pemustaka menyelesaikan permasalahan penggunaan layanan digital dengan lebih efisien. (Nugroho et al. 2025) menyatakan bahwa peran informasi dan komunikasi dalam layanan digital berkontribusi besar terhadap optimalisasi fungsi perpustakaan, khususnya dalam menciptakan interaksi yang efektif antara sistem, pustakawan, dan pengguna.

Pengaruh strategi komunikasi juga terlihat pada tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital. Ketika pustakawan mampu menyampaikan informasi secara jelas, ramah, dan komunikatif, pemustaka merasa lebih terbantu dan dihargai. Kepuasan ini tidak hanya berkaitan dengan kualitas sistem digital, tetapi juga dengan kualitas interaksi komunikasi yang terbangun. (Azzahra et al. 2025) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi pustakawan yang menyesuaikan karakteristik pemustaka, khususnya Generasi Z, mampu meningkatkan keterlibatan pengguna serta persepsi positif terhadap mutu layanan perpustakaan digital. Lebih jauh, komunikasi yang responsif dan informatif memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka serta membangun kepercayaan terhadap layanan perpustakaan digital.

*“Kepuasan pemustaka tidak hanya dipengaruhi oleh sistem digital, tetapi juga oleh cara kami berkomunikasi. Ketika informasi disampaikan dengan ramah dan komunikatif, pemustaka merasa lebih dihargai dan terbantu.” (Sigit, Koordinator Layanan Perpustakaan)*

Kepercayaan ini menjadi modal penting dalam mendorong pemustaka untuk memanfaatkan layanan secara berkelanjutan. (Di et al. 2025) menyatakan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan secara konsisten dan berorientasi pada pengguna mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang relevan di era digital. Dengan demikian, strategi komunikasi pustakawan tidak hanya berpengaruh pada aspek teknis layanan, tetapi juga pada dimensi relasional dan keberlanjutan mutu layanan perpustakaan digital.

### **4.3 Tantangan dan Penguatan Strategi Komunikasi Pustakawan**

Meskipun strategi komunikasi pustakawan telah mulai diterapkan dalam layanan perpustakaan digital, hasil kajian menunjukkan bahwa praktiknya masih menghadapi sejumlah tantangan signifikan yang perlu diatasi untuk mencapai mutu layanan yang optimal. Pertama, keterbatasan interaksi antara pustakawan dan pemustaka menjadi hambatan utama dalam layanan digital, terutama karena sebagian besar komunikasi berlangsung melalui media daring

yang cenderung bersifat satu arah. Keterbatasan ini berpotensi mengurangi umpan balik yang konstruktif dari pemustaka, sehingga kebutuhan informasi pengguna belum sepenuhnya dipahami dan terpenuhi dalam desain layanan digital (Yunawati et al. 2023). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa interaksi interpersonal pustakawan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

*“Komunikasi layanan digital masih banyak berfokus pada informasi teknis seperti prosedur akses. Padahal, pemustaka memiliki tingkat literasi digital yang berbeda-beda dan membutuhkan pendampingan yang lebih personal.” (Anwar Mutaqqin, Pustakawan Layanan Informasi)*

Komunikasi satu arah yang dominan dalam layanan digital sering kali hanya berfokus pada penyampaian informasi teknis, seperti prosedur akses layanan atau penggunaan sistem perpustakaan digital. Pola komunikasi semacam ini belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pemustaka yang beragam, terutama bagi pengguna dengan tingkat literasi digital yang masih terbatas. Tanpa adanya ruang dialog yang memadai, pustakawan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pemustaka secara lebih mendalam, sehingga layanan yang diberikan belum sepenuhnya bersifat personal dan responsif. Keterbatasan interaksi tersebut juga berdampak pada rendahnya keterlibatan aktif pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital. Pemustaka cenderung bersikap pasif sebagai penerima informasi, bukan sebagai mitra komunikasi yang terlibat dalam proses layanan. Padahal, komunikasi yang bersifat dua arah dan partisipatif dapat mendorong pemustaka untuk lebih aktif mengeksplorasi layanan, memberikan masukan, serta membangun rasa memiliki terhadap perpustakaan digital (Asriani et al. 2025). Tantangan keterbatasan interaksi ini perlu direspons melalui penguatan strategi komunikasi pustakawan yang lebih dialogis dan interaktif. Pustakawan perlu mengembangkan pendekatan komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga edukatif dan persuasif, sehingga mampu membangun hubungan komunikasi yang lebih efektif dengan pemustaka. Dengan meningkatnya kualitas interaksi komunikasi, perpustakaan digital diharapkan dapat lebih memahami kebutuhan pengguna dan pada akhirnya meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Perencanaan strategi komunikasi di banyak perpustakaan digital masih bersifat parsial dan belum terintegrasi dalam kerangka pengembangan layanan secara keseluruhan. Strategi sering kali lebih berorientasi pada penyampaian informasi teknis semata, tanpa pendekatan yang sistematis terhadap segmentasi pengguna, perbedaan tingkat literasi digital, atau preferensi media komunikasi. Situasi serupa juga ditemukan dalam kajian komunikasi organisasi layanan pendidikan yang menunjukkan bahwa komunikasi internal dan eksternal yang terstruktur dapat membantu menyediakan layanan yang lebih responsif dan berkualitas (Pangestu and Komalawati 2024). Masalah kompetensi komunikasi digital pustakawan turut memperkuat tantangan. Tidak semua pustakawan memiliki keterampilan yang memadai dalam menyusun pesan yang efektif, responsif, dan adaptif terhadap dinamika media digital yang terus berkembang. Hal ini diperkuat oleh kajian strategis yang menunjukkan transformasi tugas pustakawan di era digital menuntut keterampilan baru tidak hanya dalam teknologi tetapi juga dalam komunikasi ilmiah dan layanan digital (Nugroho et al. 2025).

Dalam konteks pemustaka generasi digital, tantangan semakin kompleks karena preferensi komunikasi pengguna yang lebih dinamis dan interaktif. Pustakawan perlu memperluas kanal

komunikasi digital yang digunakan termasuk media sosial, chat referensi, video tutorial, dan platform interaktif lainnya agar dapat menjawab kebutuhan informasi secara responsif. Kajian layanan perpustakaan menyatakan bahwa pemanfaatan komunikasi digital melalui website dan media sosial membantu meningkatkan interaksi dan promosi layanan digital secara lebih luas. Penguatan strategi komunikasi pustakawan menjadi langkah penting untuk mengatasi tantangan di atas. Penguatan ini mencakup penyusunan strategi komunikasi yang terintegrasi dalam kebijakan layanan digital, serta peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan komunikasi interaktif dan digital. Perpustakaan juga perlu merancang kanal komunikasi yang lebih beragam dan inklusif, sehingga pesan layanan dapat menjangkau berbagai segmen pemustaka secara efektif. Pendekatan ini sejalan dengan pola komunikasi organisasi yang efektif yang menunjukkan bahwa koordinasi komunikasi internal dan eksternal dapat mendukung kualitas layanan secara keseluruhan (Rachmawati and Agustine 2021). Dengan memperhatikan tantangan tersebut dan melakukan penguatan strategis, komunikasi pustakawan tidak hanya akan berfungsi sebagai mekanisme penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam menciptakan layanan perpustakaan digital yang berkualitas, berorientasi pada pengguna, dan mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan informasi di era digital

## **5. Kesimpulan**

Kajian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi pustakawan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan digital di era transformasi teknologi informasi. Perpustakaan digital tidak hanya menuntut kesiapan infrastruktur dan sistem layanan berbasis teknologi, tetapi juga memerlukan pendekatan komunikasi yang efektif agar layanan dapat dipahami, diakses, dan dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Pustakawan, dalam perannya sebagai komunikator dan mediator informasi, memiliki posisi strategis dalam menjembatani kebutuhan pengguna dengan sumber informasi digital yang tersedia. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka mampu meningkatkan pemahaman pengguna, memperluas akses layanan, serta membangun kepercayaan dan kepuasan terhadap perpustakaan digital. Demikian, implementasi strategi komunikasi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan interaksi dua arah, perencanaan komunikasi yang belum terintegrasi secara sistematis, serta perbedaan tingkat literasi digital di kalangan pemustaka. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai instrumen strategis dalam pengelolaan layanan perpustakaan digital. Penguatan strategi komunikasi pustakawan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi komunikasi digital, pemanfaatan media komunikasi yang lebih interaktif, serta integrasi strategi komunikasi dalam kebijakan pengembangan layanan perpustakaan. Dengan strategi komunikasi yang terencana, partisipatif, dan berorientasi pada pengguna, perpustakaan digital diharapkan mampu meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan serta memperkuat peran pustakawan sebagai aktor utama dalam mendukung akses informasi yang inklusif dan berkualitas di era digital.

## **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta motivasi dalam proses penyusunan artikel ini. Kontribusi para akademisi, peneliti, dan praktisi perpustakaan melalui karya-karya ilmiah yang menjadi rujukan utama telah memberikan inspirasi sekaligus dorongan bagi penulis untuk terus belajar dan berkembang dalam bidang perpustakaan dan komunikasi informasi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan-rekan yang telah memberikan semangat, kritik membangun, dan dukungan moral selama proses penulisan. Penulis meyakini bahwa setiap proses pembelajaran dan penelitian adalah langkah kecil menuju perubahan yang lebih besar. Pengetahuan yang terus dikembangkan akan menjadi cahaya yang menuntun kemajuan. Semoga artikel ini dapat menjadi motivasi bagi pustakawan dan peneliti untuk tidak berhenti berinovasi,

beradaptasi, dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital di tengah dinamika perkembangan teknologi informasi.

### **Daftar Pustaka**

- Asriani, Puji, Ripo Nurapil Wicaksono, Marissakh Diana Martabillah, and U. I. N. Sunan Kalijaga. 2025. "Social Media Ethics from the Perspective of the Qur ' an through a Study of Qaulan Values in Digital Communication." 14:252-65.
- Azzahra, Kalyka, Elva Rahmah, Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang, Ilmu Informasi, and Universitas Negeri Padang. 2025. "Strategi Pustakawan Dalam Menghadapi Pemustaka Generasi Z Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." 5(1):94-100.
- Di, Membaca, Perpustakaan Umum, Kota Lhokseumawe, Annisa Utami, Deddy Satria M, and Cut Andyna. 2025. "Strategi Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Literasi." 4(6):10310-25.
- Direktorat, Kusmindar, Urusan Agama, and Pembinaan Syariah. n.d. "The Influence of Istiqlal Masjid Library Against Islamic Da ' Wah Literac Pengaruh Perpustakaan Masjid Istiqlal Terhadap Dakwah Literasi Keislaman." 43-72.
- Mappasere, Stambol A., and Naila Suyuti. 2019. "Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif." *Metode Penelitian Sosial* 33.
- Meigalia, Eka, Yerri Satria Putra, and Kata Kunci. 2019. "SASTRA LISAN DALAM PERKEMBANGAN TEKNOLOGI MEDIA ; STUDI TERHADAP TRADISI SALAWAT DULANG DI MINANGKABAU." 6(1):1-8.
- Muthia, Najma, and Kiki Fauziah. 2024. "Layanan Berbasis Inklusi Sosial Untuk Penyandang Disabilitas Di Perpustakaan Kota Bogor." 45(2):143-57. doi: 10.55981/j.baca.2024.5699.
- Nugroho, Ageng, Hilda Anggraini, and Kalyka Azzahra. 2025. "The Role of Information and Communication in Supporting Digital Services at Universitas Negeri Padang Library." 3(1):1-10.
- Pangestu, Danang Aji, and Euis Komalawati. 2024. "Communication Strategies for Enhancing Visitor Services at the Institut STIAMI Library Central Campus Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pengunjung Perpustakaan Institut STIAMI Kampus Pusat." 3(5):916-31.
- Perpustakaan, Dinas, Dan Arsip, Daerah Dipusipda, and Provinsi Jawa. 2018. "PEKERJAAN PUSTAKAWAN DI BAGIAN LAYANAN TEKNIS PADA ERA TEKNOLOGI DIGITAL : ( Sebuah Kajian Fenomenologi Tentang Pengalaman Pustakawan Di Bagian Layanan." 5(1):19-29.
- Rachmawati, Tine Silvana, and Merryam Agustine. 2021. "No Title." 17(1).
- Santoso, Joko. 2025. "Transformasi Perpustakaan Akademik Di Era Digital : Tantangan Dan Peluang." 8(2):201-10.
- Setiawan roni. n.d. "PENGARUH LAYANAN INFORMASI TENTANG MEDIA SOSIAL TERHADAP PEMAHAMAN ETIKA BERKOMUNIKASI DIMEDIA SOSIAL PADA SISWA KELAS VIII SMP NEGERI 23 SURAKARTA TAHUN PELAJARAN 2017-2018."
- Setiyawati, Desy. 2021. "PERAN KOMUNIKASI INFORMASI DALAM LAYANAN DIGITAL DI PERPUSTAKAAN STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG THE ROLE OF INFORMATION

COMMUNICATIONS IN DIGITAL SERVICES AT STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG LIBRARY Digital Diperlukan Berbagai Cara Agar Layanan." 5(1):53-66.

Sugiyono, Prof. Dr. n.d. "METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D."

Tyas, Zahra Wenning. 2023. "MENGELOLA KOLEKSI DIGITAL DI PERPUSTAKAAN KABUPATEN BANDUNG." 10(1):10-20.

Wahyudi, Wahyudi, Andra Nurhaliza, Yusrotul Amalia, Ripo Nurapil Wicaksono, and Marissakh Diana Martabillah. 2025. "The Dynamics of Social Communication among Muslims in Indonesia from the Perspective of Libraries and Sociology." *Bulletin of Indonesian Islamic Studies* 4(2):817-31.

Yunawati, Yuyun, Nia Kania Kurniawati, Mia Dwianna Widyaningtyas, Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan, and Ageng Tirtayasa. 2023. "KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN LIBRARIAN INTERPERSONAL COMMUNICATION." 9:69-79.